Virtuele organisatie oogt heel mooi

Het begrip 'Virtueel 'heeft gezorgd voor een omwenteling op computergebied. Door met het virtuele beeld te werken, hoeven wij niet meer te weten wat zich werkelijk afspeelt in de bits en bytes. Het ziet ernaar uit dat deze revolutie zich zal doorzetten in onze maatschappij: er ontstaan virtuele organisaties. Is dat fijn?

Voor zover ik weet, stamt het begrip 'virtueel' uit de optica. Als je in een spiegel kijkt, zie je een beeld dat er in werkelijkheid niet is: een virtueel beeld. Een nuttig concept, dat ons in staat stelt om de loop van lichtstralen onder allerlei omstandigheden te construeren. Zonder dit concept zou het ontwerpen van lenzen waarschijnlijk onmogelijk zijn geweest.

Het begrip 'virtueel' is ook heel nuttig in de computerwereld. Virtueel geheugen gebruikt men als men meer geheugen nodig heeft dan fysiek beschikbaar is. Daarbij worden verschillende stukken programma en informatie snel in en uit het geheugen gelezen vanaf een schijf met grote opslagcapaciteit. Omgekeerd is het mogelijk een virtuele schijf in een gedeelte van het fysieke geheugen na te bootsen, wat sneller werkt omdat de leeskop niet gepositioneerd hoeft te worden. Een virtueel netwerk kan worden gevormd uit verschillende fysieke netwerken. Enzovoort enzovoort. Zonder het concept 'virtueel' zou een moderne computer onbruikbaar zijn.

Een oplossing op zoek naar een probleem is de 'virtuele realiteit'. Met een televisiemasker en een gegevenshandschoen kan iemand zich bewegen in een kamer, waarbij hij een aangepast virtueel ruimtelijk beeld ziet via televisiebeelden. Er zullen heus wel enkele praktische toepassingen voor bestaan, bijvoorbeeld in vlucht- en andere simulatoren, maar voorlopig lijkt het me vooral iets voor Chriet Titulaer en opgewonden verhalen in de media. SF-schrijvers hebben al aangetoond dat je een virtuele werkelijkheid uitstekend met woorden kunt verwerkelijken, en televisie verbeeldt natuurlijk niets anders.

Langzamerhand duikt het begrip virtueel ook op in verband met organisaties. Ik probeer te begrijpen of het daar nuttig zou kunnen zijn. Het begin ligt denk ik in de jaren zestig met uitzendbureaus die organisaties tijdelijk personeel leveren; eerst vooral lager personeel, later ook gespecialseerde programmeurs en dure adviseurs en interim managers. De attractie van uitbesteding van de kantine en de bewaking heb ik nooit goed begrepen. Die mensen zijn hoe dan ook blijvend nodig en dan betaal je toch alleen maar veel extra geld voor de diensten van een uitzendorganisatie?

Computertechnologie maakt telewerken mogelijk via netwerken en dat draagt sterk bij aan het begrip van een virtuele organisatie. Je kunt net zo makkelijk thuis of op reis elektronisch via een beeldscherm communiceren en dingen regelen als op de zaak; je hoeft daar dus niet meer fysiek aanwezig te zijn. Een prima idee om files te verminderen en zeer geschikt voor mensen die toch onderweg moeten zijn. Dit is op grote schaal mogelijk doordat steeds minder mensen zelf dingen maken of verslepen.

Behalve afdelingen besteedt men tegenwoordig ook faciliteiten uit, zoals het computercentrum. Het gaat daarbij vooral om het afstoten van de activiteiten die een bedrijf

niet tot zijn kernactiviteiten rekent. Het hierbij vaak gehanteerde argument is dat gespecialiseerde bedrijven die activiteiten beter en goedkoper kunnen verrichten. Het werkt in ieder geval flexibeler: als het werk van een bedrijf je niet bevalt, ga je naar een ander.
Het idee dat je je hele leven werkt bij één bedrijf verdwijnt ook. Het bedrijfsleven gaat vrijwel alleen nog maar korte dienstverbanden aan; de overheid loopt hierbij nog wat achter. Sommige directeuren krijgen zelfs een contract voor één jaar, dat uitsluitend verlengd wordt als de resultaten naar behoren zijn geweest. Interim management is al vijftien jaar een gevestigd begrip, dus waarom zou een bedrijf het management niet uitbesteden? Management is geen kernactiviteit, dus dat kun je ook beter door een gespecialiseerd bedrijf laten doen. Gebouwen, computers, bedrijfsmiddelen en auto's huurt of least men meestal. Zo ontstaat, voordat we het goed beseffen, de virtuele organisatie.
Voor een bedrijf heeft de virtuele organisatie veel voordelen. Je hebt alleen die mensen in dienst die je echt nodig hebt. Je hoeft je geen zorgen te maken over afvloeiing van overtollige medewerkers. Als je extra mensen nodig hebt, haal je die zo binnen. Als je extra capaciteit of ruimte nodig hebt, huur je die tijdelijk in.
Ook voor de werknemers heeft de virtuele organisatie een heleboel voordelen. Veel uitgebreider dan nu moet flexibel werken mogelijk zijn: zes dagen als je geld nodig hebt en drie als je ook nog wat anders wilt doen; vier maanden naar Indonesië kan ook. Helaas zit je met kinderen aan de schoolvakanties vast, maar misschien komt er ook een virtuele school. Bevalt het werkje ergens niet, dan zoek je iets beters. Je bent natuurlijk wel afhankelijk van marktsituaties; daarom kan je maar beter georganiseerd zijn. De vakbonden kunnen de bemiddeling doen, dus die oncontroleerbare en dure uitzendorganisaties worden overbodig.
Voor de overheid is de virtuele organisatie ook de oplossing. Omdat niemand een vast loon verdient, hoeft ze niet langer over de koppeling te twisten. Omdat iedere werknemer zijn sociale voorzieningen boven een algemeen basispakket uitbesteedt, kan de wirwar van sociale wetten geprivatiseerd worden. Je betaalt alleen voor die voorzieningen die je wilt gebruiken dan weet je tenminste waarvoor je betaalt en heb je het geheel in eigen hand.
Kortom. de virtuele organisatie, die mogelijk wordt dankzij computers, lijkt te mooi om waar te zijn. Engelsen zeggen: *'Truth is stranger than fiction'* – de werkelijkheid is onwerkelijker dan fictie. Zou de beschreven virtualiteit daarom zo onwerkelijk aanvoelen? Of zitten er toch wat addertjes onder het gras?!

Hein van Steenis (Computable 17 juli 1992)