

Alles van waarde is weerloos

Prof. dr J. Spronk

In grote neonletters prijkt deze dichtregel van Lucebert boven op een kantoorflat aan de Blaak. Intrigerend, maar waarom? Is het de regel zelf of word je getriggerd door het feit dat een klaarblijkelijke (waarom eigenlijk) dichtregel temidden van een steriele, zakelijke omgeving als reclameboodschap wordt gepresenteerd? Ik denk het laatste en zou het nog mooier gevonden hebben als de regel op de blackbox van Robeco was aangebracht. Toch is de regel zelf ook mooi. Hij zet je aan het denken en is alleen daarom al waardevol. Maar met een rationele beschouwing kom je er snel achter dat de in de dichtregel vervatte stelling onhoudbaar is. En zo mag je dichtregels niet beoordelen, zal menigeen terecht opmerken. Een andere regel die me recentelijk trof was aangebracht op een affiche in het voor ongetwijfeld vele lezers bekende restaurant de Pijp. Na een goede maaltijd inclusief een glas wijn valt je wellicht wat rozige blik bij het verlaten van het restaurant op de regel "Hij ging als een ander mens de pijp uit". Ook schitterend, maar geen poëzie (waarom eigenlijk niet) en, wat mij betreft, niet zo mooi als de regel van Lucebert.

Moeten wij nu naar een hitparade van dichtregels? Kwaliteitsvergelijkingen en performance evaluation: de wereld staat er bol van. We vergelijken en oordelen wat af! Ranglijsten van bedrijven, beleggingsinstellingen, universiteiten, onderzoekers, voetballers, popsterren en ja, van wat niet? Op zich kunnen dit zinvolle activiteiten zijn die leiden tot inzichten waardoor betere beslissingen tot stand kunnen komen. Helaas moet je bedroevend vaak constateren dat een performance rapport of een ranglijst volstrekt nietszeggend is, en daardoor het gevaar in zich draagt dat verkeerde conclusies worden getrokken die vervolgens tot verkeerde beslissingen leiden. Het is niet moeilijk een lange reeks voorbeelden te geven. In plaats daarvan nodig ik de lezer uit zelf de eerstvolgende ranglijst of het eerstvolgende vergelijkend warenonderzoek aan een kritisch onderzoek te onderwerpen. De volgende vragen zijn daarbij wellicht van dienst:

1. Wat moet geëvalueerd worden?
2. Wat is het doel van evaluatie: Gaat het alleen om de amuse-

mentswaarde van de vergelijkingsresultaten of wil je er bepaalde beslissingen op baseren? Zo ja, welke zijn dat dan?

3. Wat zijn de kenmerken van de te evalueren objecten die van belang zijn voor de betreffende evaluatievraag?

4. Hoe meet je die attributen?

5. Hoe interpreteer je de resultaten? Zijn er absolute standaarden, kun je objecten vergelijken?

Naast deze vragen spelen vele andere een rol. Om er slechts één te noemen: Hoe beïnvloedt de wijze van evaluatie het gedrag van degene(n) die beoordeeld wordt.

In het RIBES, het Rotterdam Instituut voor Bedrijfseconomische Studies, wordt door de gezamenlijke bedrijfseconomische vakgroepen onder andere samengewerkt in het project Performance Evaluation. Daarin wordt gewerkt aan verbetering van de wijze van kwaliteit- en resultaatvergelijking. Dat zal ongetwijfeld leiden tot waardevolle resultaten. Niet tot nieuwe hitlijsten. Zeker niet van dichtregels. ■