

De 'McDonaldisering' van het bestaan

Ritzer, George, (1993), *The McDonaldization of Society. An Investigation Into the Changing Character of Contemporary Social Life*, Thousand Oaks: Pine Forge Press, 221 pagina's, fl.32,60 (paperback).

Het vermogen van de mens om zich de toekomst voor te stellen, heeft reeds talloze sociologen geïnspireerd tot bespiegelingen over toekomstige ontwikkelingen. De socioloog Max Weber formuleerde aan het begin van deze eeuw de 'Entzauberungsthese'. In zijn visie zou de toekomstige maatschappij vooral gekenmerkt worden door formele rationaliteit. Regels, regelingen en structuren zouden in toenemende mate vormgeven aan de manier waarop mensen zoeken naar de optimale weg om een bepaald doel te bereiken. Met het inluiden van het post-moderne tijdperk wordt tegenwoordig weer veelvuldig gediscussieerd over modernisering en de om zich heen grijpende formele rationaliteit.

Ritzer grijpt in zijn boek terug op de tijdloze ideeën van Weber. Hij poogt deze te actualiseren. Niet zo zeer door een doorwrochte, gedegen, theoretische analyse na te streven, alswel middels een inspirerende sociologische blik op hedendaagse maatschappelijke ontwikkelingen. Het boek is vlot geschreven, voor een breed publiek toegankelijk, en bevat een cultuurkritiek op de moderne samenleving.

Voor Weber was de bureaucratie het voorbeeld bij uitstek van het formele rationaliseringsproces. In de hedendaagse moderne samenleving dient volgens Ritzer de bureaucratie vervangen te worden door het 'fast-food' restaurant als "paradigm case of rationality". Voortbouwend op Taylor's ideeën van Scientific Management en het Fordisme, hebben de bedrijfsfilosofie en produktiemethoden van McDonald's een ongekende stroomversnelling in het rationaliseringsproces op gang gebracht. Ritzer heeft daarom dit proces omgedoopt tot 'McDonaldization': *'the process by which the principles of the fast-food restaurant are coming to dominate more and more sectors of American society as well as of the rest of the world'*.

Geheel in de geest van Weber ademt het boek een strakke opbouw uit. Ritzer onderscheidt een viertal aspecten aan het 'McDonaldization'-proces. Het eerste aspect is *efficiency*. McDonald's biedt ons de optimale methode om efficiënt een bepaald doel te bereiken; het knagende hongergevoel vraagt om zo snel mogelijk de maag te vullen. Ritzer verhaalt met enig cynisme dat de stoelen en tafels bij McDonald's zo zijn ontworpen dat ze niet langer dan 20 minuten comfortabel zitten mogelijk maken. Doelgericht consumeren en wegwezen, is het devies.

De tweede dimensie is *kwantificeerbaarheid* of *calculeerbaarheid*. McDonald's speelt met haar 'Big Mac' en de 'Quarter Pounder' in op onze cultuur waarin steeds meer het idee postvat dat groter beter is. Kwantiteit wordt zo het equivalent van kwaliteit. Kenmerkend voor een dergelijke cultuur is dat kwaliteit kwantitatief berekenbaar, calculeerbaar wordt geacht.

Belangrijk voor het succes van het McDonald's concept is het derde aspect: *voorspelbaarheid*. Een moderne samenleving wordt zodanig vormgegeven dat verrassingen waar mogelijk worden voorkomen. Zo smaakt een Big Mac overal ter

wereld hetzelfde. Deze voorspelbaarheid wint het bij de consument regelmatig van het onbekende dat 'authentieke' restaurants hun klanten voorschotelen.

Het laatste aspect is *controle*. Door de ontwikkeling en toepassing van steeds effectievere technologieën wordt de controle over mensen, zowel personeel als klanten, vergroot. Kassa's met symbolen voor de af te rekenen etenswaren in plaats van de traditionele cijfertoetsen zijn een fraai voorbeeld. Controle leidt tot robotachtig gedrag zoals dat door het management vooraf wordt gestructureerd.

In het voorgaande hebben wij alleen voorbeelden uit de fast-food industrie geselecteerd. Ritzer illustreert zijn aspecten echter aan de hand meerdere voorbeelden afkomstig uit de (medische) wetenschap, de techniek, de kunst, de media, de sport, de reiswereld, etc. Door de herkenbaarheid van de talloze voorbeelden bekruipt ook de Nederlandse lezer het onbehaaglijke gevoel gevangen te zitten in een door en door gerationaliseerde wereld. Weber sprak in dit verband van *'the iron cage of rationality'*.

Na de beschrijving van de onderscheiden aspecten staat Ritzer uitvoerig stil bij 'irrationaliteit van rationaliteit'. McDonaldization kan namelijk ook beschouwd worden als een proces dat leidt tot inefficiency, oncalculeerbaarheid, onvoorspelbaarheid en verlies van controle. Telkens luidt de vraag voor wie een maatregel efficiënt genoemd kan worden. Ritzer constateert dat efficiëntie voor McDonald's veelal leidt tot inefficiëntie voor haar klanten. 'Drive through' restaurants leiden net als geldautomaten tot lange wachttijden. Dit geheel in tegenstelling tot de letterlijke betekenis van het woord 'fast-food'.

De belangrijkste waarschuwing die Ritzer laat horen is dat het 'McDonaldization'-proces irrationeel is, omdat het leidt tot dehumaniserende systemen. Het werk van veel werknemers wordt zodoende uitgehold en dus gebruiken zij slechts een deel van hun capaciteiten. Dit leidt tot een hoog ziekteverzuim, ontevredenheid, en een hoog verloop. De fast-food industrie heeft niet voor niets het hoogste verloop (bijna 300% per jaar) binnen de gehele Amerikaanse industrie. De irrationaliteit geldt ook voor de klanten. In plaats van het diner als een menselijke, sociale ervaring, wordt een soort lopende band maaltijd geserveerd. 'McDonaldization' leidt verder tot een homogenisering van regio's en uiteindelijk van de mondiale cultuur. Diversiteit wordt opgeofferd ten gunste van voorspelbaarheid.

Het post-moderne tijdperk ten spijt zullen wij ook in de toekomst geconfronteerd blijven met een voortschrijdend 'McDonaldization'-proces. Hoewel Ritzer dit niet toejuicht, mag zijn cultuurkritiek niet worden opgevat als een nostalgische hang naar vroeger. Voor hen die zich niet thuis voelen in een compleet gerationaliseerde samenleving probeert hij 'escape routes' te beschrijven. Dergelijke suggesties, om de rationele wereld te ontvluchten dan wel om zand te strooien in de rationele machine, worden door hem op humorvolle wijze gepresenteerd. Ritzer schetst mogelijkheden voor herintroductie van ambachtelijk vakmanschap (bakker, kruidenier), moderne sociale bewegingen en minder rationele postmoderne leefstijlen. De geschetste vluchtwegen hebben volgens Ritzer echter een tijdelijk karakter of worden zelf 'geMcDonaldiseerd'. Ritzer deelt dus Weber's pessimistische visie, 'not summer's bloom lies ahead of us, but rather a polar night of icy darkness'. Kortom, het 'McDonaldization'-proces is onvermijdelijk en onomkeerbaar.

Waarom dit proces onontkoombaar is, wordt onvoldoende uit de doeken gedaan. Een historische perspectief wordt node gemist. Verder kleven er nadelen aan de gekozen ideaal-typische benadering. Zo sluiten de vier aspecten elkaar niet uit, waardoor

sommige voorbeelden bij ieder aspect opnieuw worden opgevoerd. Daarnaast is een nadeel dat de voorbeelden ter empirische ondersteuning slechts bekeken worden vanuit het gehanteerde model. Ritzer vergeet te analyseren in hoeverre de voorbeelden op alternatieve wijze geïnterpreteerd kunnen worden. Alle aangehaalde voorbeelden dragen bij aan het idee van een causale zichzelf versterkende trend. Tenslotte, onderkent Ritzer wel de voordelen van het 'McDonaldization'-proces, maar deze staan in zijn analyse niet centraal.

Afgezien van de genoemde eenzijdigheid van Ritzer's benadering, biedt hij een boeiende en inspirerende cultuurkritische analyse van de ontwikkelingen in onze samenleving. Een boek dat vanwege haar oorspronkelijkheid en toegankelijkheid een groot lezerspubliek verdient.

Bram Peper
Marco de Witte

Beide auteurs zijn socioloog en verbonden aan de Erasmus Universiteit Rotterdam