



Horrorscenario van de 21ste eeuw?

Door: Eveline Karper en Nikki Weerheijm, Informatiespecialisten Doxis

Je bent lekker aan het werk, je laat het heerlijk ruikende en grijpbare materiaal (lees: papier) regelmatig door je handen gaan. Plotseling word je opgeschrikt door het horrorscenario van de 21ste eeuw: geen echte documenten meer en acht uur per dag naar een beeldscherm vol rare knopjes staren. Toch is deze situatie niet zo schrikbarend als doet vermoeden.

Digitalisering wordt ingezet met als doel een verbetering van de eigen werkprocessen en verbeterde dienstverlening aan burgers en klanten, om beter van dienst te zijn en transparanter te werken. Elke DIV-medewerker kent de verschuivingen die momenteel plaatsvinden in zijn of haar vakgebied. Een organisatie die digitaliseert, krijgt te maken met een scala aan veranderingen. Er moet een balans worden gevonden tussen de technologische mogelijkheden en de werkwijzen van de gebruikers. Dit heeft

een aantal aanzienlijke consequenties. Vooral voor de DIV-afdelingen betekent dit, dat zij hun werkwijze aan moeten passen, of zelfs compleet andere functies krijgen.

Wat zijn de directe gevolgen voor de DIV'er? En hoe zien de DIV'ers zichzelf in de nieuwe ontwikkelingen? Een aantal DIV-medewerkers die werkzaam zijn voor een overheidsorganisatie en die onlangs een digitaliseringproces hebben meegemaakt, geven hun mening.

Gevolgen digitalisering voor de DIV'er

Vanuit de DIV zijn er zowel positieve als negatieve geluiden te horen. Een veelgehoorde kreet is: "Wij zijn nu meer betrokken bij de werkprocessen zelf. Er wordt namelijk van ons verwacht dat we onze werkzaamheden vanuit een breder perspectief belichten". Voorheen zat de DIV achteraan in het proces, maar nu zijn ze betrokken bij het gehele proces. Daarmee wordt bedoeld dat de DIV'er actiever meedenkt in samenwerking met de gebruikers over hoe de neerslag

Gezien vanuit de DIV-medewerker: de overgang van papier naar digitaal

*In de
praktijk.*

van de processen vast wordt gelegd in folderplannen en dossiertemplates. De gebruiker krijgt zelf de verantwoording voor zijn eigen dossiers en documenten, wat voorheen de primaire taak van de DIV'er was. De DIV'er heeft steeds meer een adviserende en controlerende rol. De functie van DIV'er verandert dus langzaam in de rol van informatiemanager, die met diplomatie en goede mondelinge vaardigheden ondersteuning biedt.

Het succes van digitalisering staat of valt met het aansluiten van de technologie bij de behoeften van de gebruiker. De DIV-medewerker kan daar een hele waardevolle rol als bruggenbouwer in spelen. Het zijn ook juist deze veranderingen die voor de meeste DIV'ers hun (nieuwe) functie uitdagender maken. De DIV-medewerker wordt immers meer gestimuleerd in het proactief en procesmatig werken. Aan de andere kant, veel DIV'ers zien hun werk veranderen naar een functie die zij wellicht nooit hebben geambieerd of zullen ambiëren. Hun gehele werkveld verandert immers. Bij sommigen gaat het hierbij om een desinteresse in de nieuwe werkzaamheden, maar bij veel DIV'ers speelt ook de angst mee dat hun vak verdwijnt.

Ervaringen van de DIV'er

Uit gesprekken met diverse 'nieuwe' DIV-medewerkers uit overheidsorganisaties komt naar voren dat de nieuwe functie als 'informatiemanager' goed bevalt. De DIV'ers geven wel aan tijdens de overgang van papier naar digitaal meer sturing nodig te hebben. Zij zijn van mening dat

binnen de organisaties breed moet worden gecommuniceerd wat de toekomstige veranderingen inhouden. Daarnaast is het volgens hen ook belangrijk om vast te stellen wie welke verantwoordelijkheden krijgt. Goede communicatie is dus een vereiste. Voor de DIV houdt dat in dat veel werkwijzen opnieuw moeten worden beschreven om aan te sluiten bij de veranderende werkprocessen en de aangepaste taakstelling. Ook afspraken betreffende het gebruik van metadata en naamconventie vinden zij noodzakelijk. Dit zijn zaken die eenvoudig van tevoren zijn te realiseren en de overgang van papier naar digitaal vergemakkelijken. Daarbij zou de DIV zelf vanaf het begin ook betrokken moeten worden bij het denkproces betreffende de digitalisering, zij hebben immers de meeste kennis over de dossiers en kunnen de informatiebehoefte vormgeven.

Ook vinden de DIV'ers dat er op de nieuwe werkzaamheden van de DIV'er moet worden ingesprongen: welke trainingen zijn benodigd om hen voor te bereiden en hoe de nieuwe begeleidende werkhouding aan te meten? In de gesprekken geven de DIV'ers aan dat hun nieuwe functie om andere en nieuwe vaardigheden vraagt. Trainingen zoals advies- en overtuigingsvaardigheden en presentatietechnieken zijn noodzakelijk om deze nieuwe vaardigheden eigen te maken. Aan de hand van deze opgedane kennis verwachten de DIV-medewerkers zelfverzekerd het contact te kunnen opzoeken met de gebruikers om zodoende meer draagvlak te creëren voor de nieuwe werkwijze.

Regeren is samen vooruitzien

De reacties vanuit de DIV benadrukken dus dat alle processen van te voren goed moeten worden doordacht en gecommuniceerd naar de medewerkers. Als deze zaken goed zijn geregeld voordat het werkelijke digitaliseringproces van start gaat, kan op dat moment alle aandacht aan de wezenlijke problemen gegeven worden. Een goede voorbereiding is het halve werk waarmee je tevens risico's kunt minimaliseren. Bovendien hebben de meeste DIV-medewerkers veel documentkennis en kennen ze de gehele organisatiestructuur. Dat is zeer waardevol. Zij kunnen dan ook goed worden ingezet als adviseur en coördinator, maar moeten wel de handvatten krijgen om zich binnen deze nieuwe functie te ontwikkelen. Bovendien moeten de DIV-medewerkers de meerwaarde van de veranderingen erkennen, waardoor er een breder draagvlak binnen de DIV wordt gecreëerd. Het is begrijpelijk dat er wantrouwen heerst als een gewaardeerd vakgebied zo aan verandering onderhevig is. Maar wanneer de DIV'er een gelijkwaardige partner is, stijgt de kans om een digitaliseringstraject te laten slagen. <<

