

# GROOT CLICHÉ, ENORME GEVOLGEN

De digitale transitie heeft een grote impact op ons leven. Dat is een gegeven. 'Connected zijn' is niet meer weg te denken. Kijk eens om je heen in het OV; iedereen zit met een knik in zijn nek naar z'n smartphone te turen. Maar dat is niet het enige dat verandert natuurlijk, ook in het werkende leven verandert alles. Voor de *digital natives* is dit wellicht de normaalste zaak van de wereld, maar voor een groot deel van de samenleving is dit niet het geval.



In een serie van drie artikelen gaan we in op het fenomeen 'Mens en Transitie'. In dit eerste artikel lees je over de context, ja veel open deuren, maar zo hebben we in elk geval een gedeeld vertrekpunt. In artikel twee zoomen we verder in op wat dit betekent voor de informatieprofessional anno nu en in het laatste artikel lees je hoe je hier invulling aan kunt geven.

De samenleving verandert op alle fronten. De wereldwijde transities zijn voelbaar in alle denkbare domeinen: in de economie, de technologie en op sociaal en cultureel vlak. Organisaties staan voor de uitdaging dat ze moeten inspelen op deze razendsnelle veranderingen.

Het is een geweldig cliché: de wereld verandert snel. Toch geldt het nu meer dan ooit. En dan gaat het niet alleen om technologische veranderingen. Het begint al met de samenstelling van de bevolking. We worden steeds ouder en blijven als het even kan zo lang mogelijk zelfstandig wonen. Ook de samenstelling van huishoudens verandert flink: ze bestaan uit steeds minder personen; veel mensen kiezen er zelfs bewust voor om single te blijven. Intussen houden steden een enorme aantrekkingskracht, wat gevolgen heeft voor de manier waarop we die steden inrichten.

## SMART CITIES – DUIVELS DILEMMA

Die steden ontwikkelen zich langzaam maar zeker tot smart cities. Deze slimme steden voorzien in het duurzaam opwekken van energie. Elektrische auto's zorgen voor een optimale verkeersstroom en camera's waken over onze veiligheid.

Het doel van deze smart cities is de kwaliteit van leven te verhogen, maar er is ook een keerzijde. Kiezen we voor ultieme veiligheid en gemak, of staat onze behoefte aan privacy de ontwikkelingen in de weg?

*De vraag dringt zich op hoe je slim, veilig en verantwoord omgaat met alle data die je genereert en verzamelt.*

## TERUGTREKKENDE OVERHEID

Een ontwikkeling die ook al gaande is, is dat de overheid zich steeds meer terugtrekt en er andere samenwerkingsverbanden ontstaan. Zo werken gemeenten met elkaar samen om de burger efficiënter van dienst te kunnen zijn. Ook in de politiek is er een verschuiving zichtbaar, enerzijds naar Europa, anderzijds naar gemeenten en regio's.

## MONDIGE CONSU-BURGER

Consumenten/burgers, consu-burgers, verwachten ondertussen dat ze via e-dienstverlening informatie kunnen inwinnen en zaken kunnen doen. Of het nu gaat om het kiezen en kopen van een matras of het aanvragen van een nieuw paspoort. Wie een vraag of probleem heeft, wil via digitale weg worden gehoord en geholpen. Gebeurt dat niet, dan is de digitale schandpaal met een klik binnen handbereik.

Op kantoor willen medewerkers het liefst werken met de laptop en telefoon van hun keuze en met de software waarmee ze ook thuis werken. Diezelfde medewerkers moeten óók hun hele werkzame leven blijven leren en kunnen niet meer automatisch rekenen op een vast contract, als hun baan al niet op de tocht staat dankzij robotisering. Al deze ontwikkelingen hebben in meer of mindere mate impact op organisaties, zowel in de private als publieke sector.

## WAAR IS DIE SPELD?

Daarbij is vooral de exponentiële groei van data naast een kans ook een flinke uitdaging. De vraag

dringt zich op hoe je slim, veilig en verantwoord omgaat met alle data die je genereert en verzamelt.

Met al die data op verschillende plekken en diverse apparaten, wordt het steeds lastiger de speld in de datahooiberg te vinden. Iedereen kan overal data opslaan in de app of het programma van zijn keuze. Informatie raakt steeds meer gefragmenteerd en is lastig boven water te krijgen als organisaties die uit allerlei bronnen moeten opvissen, bijvoorbeeld Dropbox, Google Docs, WhatsApp en e-mailboxen.

Daarnaast moeten organisaties compliant zijn met allerlei wet- en regelgeving. De Archiefwet en de AVG stellen strenge eisen aan de manier waarop een overheidsorganisatie data opslaat en verwerkt. Niet naleven van de regels kan tot claims en flinke boetes leiden.

De grote hoeveelheid gegevens biedt ook allerlei mogelijkheden om beslissingen meer datagestuurd te nemen dan op onderbuikgevoel. Dat vergt kennis en vaardigheden om grote hoeveelheden data boven water te krijgen en te analyseren.

## AARDVERSCHUIVING

Al deze ontwikkelingen betekenen een aardverschuiving in de positie van informatiemanagement in organisaties. Ooit was een aparte afdeling binnen een overheidsorganisatie verantwoordelijk voor archief- en informatiebeheer. Inmiddels is het veel complexer.

Informatie ligt op allerlei manieren vast en is op even zoveel manieren bereikbaar. Op die manier 'is' iedereen nu zijn eigen archief. Dat vraagt om informatiemanagers 'nieuwe stijl'. Zij zijn de spin in het web van al deze transformaties.

**Wat moet die informatiemanager nieuwe stijl allemaal kunnen? Lees er alles over in de volgende bijdrage in deze reeks.**