

1 Geo Informatie en zingeving

Keteninformatisering bron voor zinvol werk

Wat hebben Geo Informatie en Zingeving met elkaar te maken? Hoe kun je als manager Geo Informatie (of manager I&A of Facilitair) je medewerkers zo aansturen dat ze hun werk als betekenisvol ervaren? In dit artikel poog ik een bijdrage te leveren aan het antwoord op deze vraag. Om de clou alvast te verklappen: keteninformatisering versterkt zingeving, ze zijn sleutel tot goed management¹.

Zingeving is 'hot'. Eind januari 2019 organiseerde NRC in Pakhuis de Zwijger in Amsterdam een avond met Damiaan Denys, iemand met een no nonsense profiel. De zaal zit vol met beschaafde NRC-ers, leeftijd gemiddeld zeker 50. Zijn laatste zin op deze avond: mensen zoeken betekenis in het werk. Een panellid, bedrijfsarts, onderschrijft die conclusie.

6 februari 2019: Dirk de Wachter spreekt in de Jacobikerk in Utrecht. De kerk zit vol, zeker 800 bezoekers. Leeftijdscategorie: vooral jonge mensen, studenten en net afgestudeerden. Zijn vaak herhaalde tip: wees geen gelukzoeker, zoek betekenis, ook en juist in je werk.

Dus: betekenis op het werk, het is blijkbaar belangrijk, maar hoe doe je dat? Dit is toch het vakgebied van filosofen en theologen? Zitten we bij I&A en Geo Informatie wel goed?

Voordat we naar de praktijk gaan eerst een uitstapje naar het PERMA model van Martin Seligman, grondlegger van de positieve psychologie:



In dit model komt Meaning, betekenis, expliciet naar voren. Naast goede relaties, het behalen van doelen, commitment en positieve emoties. Dit model biedt handvatten voor elke manager, in het bijzonder I&A.

Want wat is bij Geo Informatie kenmerkend: we steeds meer te maken krijgen met informatieketens: lange ketens waarin mensen de schakels vormen².

Betekenis op het werk is gerelateerd aan weten waarvoor je iets doet. Als ketens lang zijn kan het doel van de keten uit het zicht verdwijnen, evenals de betrokkenheid met andere schakels. Dit lijkt op het Taylorisme: niet zinnig, soms geestdodend werk. Gegevensbeheer en meta gegevens beheer

¹ In dit artikel ga ik er van uit dat de missie en visie van een organisatie positief zijn.

² Meestal kijken we bij digitalisering naar een eindproduct, een keten die al volledig geautomatiseerd is: ik bestel iets op internet via wish, 4 weken later krijg ik het door de brievenbus. Voordat die keten op orde is wordt er door (heel) veel mensen in een keten samengewerkt. Dat geldt zeker ook voor de informatieketens waar de overheid als informatiefabriek onderdeel van uit maakt.

kunnen zo ervaren worden. Maar ook softwarebouw en zelfs het design van een Geo website. Verbroken ketens creëren zinloosheid (en minder resultaat en lagere kwaliteit).

Nu naar de praktijk. In de afgelopen vijftien jaar heb ik projecten zien slagen en stranden. Hoe kwam dat, wanneer is te zien of een project van de rails gaat lopen?

Het verschil zat en zit vaak in de rol van de verbindingsofficier. Deze medewerker is inhoudelijk sterk, weet wat er gebeurt in een keten. Hij of zij ziet wat er goed gaat, fout gaat en **neemt actie**. Proactief zijn is cruciaal. Als deze rol niet goed wordt ingevuld zie je te laat dat het fout gaat.

Als de verbindingsofficier goed functioneert ontstaan interventies tijdig. Maar als de verbindingsofficier zijn werk niet goed doet, waar merk je dat dan aan?

Mijn ervaring is dat je dit het eerste merkt aan 'herhaalde besluitvorming'. Een onderwerp komt langs, wordt behandeld, komt weer langs, wordt behandeld etc. Zodra je dit patroon waarneemt kun je het beste dit project stil leggen en met betrokkenen om tafel gaan.

Terug naar I&A, Geo Informatie en betekenis. Als we werken in informatieketens is het voor betrokkenen nuttig om te weten hoe de keten in elkaar zit en wie de collega's in de keten zijn. Een kick-off, georganiseerd door de verbindingsofficier, maakt dat alle betrokkenen weten wat hun bijdrage moet zijn. Dat motiveert enorm, de E van Engagement in het Perma model. En het creëert dat iedereen zijn intelligentie en energie gebruikt om mee te denken. Met als gevolg dat je met elkaar resultaten haalt, de R in het Perma model.

Geo Informatie heeft door zijn betrokkenheid in informatieketens een groot potentieel voor betekenis. Dit is een andere visie dan wat je soms hoort: mensen gekluisterd aan een beeldscherm in de kelder van de organisatie.

Dit potentieel ligt niet voor het oprapen, je moet er het nodige voor doen. Het begint met het opleiden en begeleiden van verbindingsofficieren.

Casuïstiek verduidelijkt dit. Kijk eens naar de volgende signalen:

- De opdrachtgever krijgt iets anders dan afgesproken;
- De opdrachtnemer levert iets anders dan wat de opdrachtnemer heeft aangeboden. Hier is de interne keten van de opdrachtnemer niet op orde. Dat kan ook;
- De uitvoerende afdeling levert producten op en hoort er niets meer over, weet niet of het product gebruikt wordt;
- Serieuze meldingen (dezelfde query levert verschillende resultaten) komt op het bord van de problem manager. De melder krijgt geen response of oplossing;
- In een samenwerkingsverband laat 1 partij het afweten, andere onderwerpen hebben hogere prioriteit. De keten loopt vertraging op;
- Medewerkers nemen vakantiedagen op zonder af te stemmen of het past;
- Gegevens en software worden bijgehouden maar het is onbekend of ze worden gebruikt.

Deze casuïstiek duidt op ketenproblemen. Opdrachten zijn verstrekt zonder de expliciete rol 'verbindingsofficier' bij opdrachtgever en/of opdrachtnemer. De voorkant en de achterkant zijn niet meer verbonden.

Hier zijn een paar tips die helpen om deze casuïstiek te voorkomen en om te zetten naar zinvol werk:

- Benoem per opdracht een verbindingsofficier, al dan niet ondersteund door een projectleider. Dit kan zowel bij de opdrachtgever als bij de opdrachtnemer;
- Start bij elke opdracht met een kick-off met expliciete aandacht voor de rol van de verbindingsofficier;
- De verbindingsofficier informeert de hele keten en is de eerste die actie neemt;
- Werkt bij voorkeur op basis van Agile zodat regelmatig terugkoppeling plaatsvindt tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en gebruikers;
- Benoem vanaf het begin het lifecycle management. Beheer van producten en diensten is daarmee ook benoemd;
- Organiseer ketensessies waarbij verbindingsofficieren uitleggen hoe ze hun rol invullen. Het biedt intervisie voor de verbindingsofficieren en vernieuwd en versterkt betekenis voor alle betrokkenen.

Het bovenstaande is van toepassing op het managen van technische infrastructuur, beheer van basisregistraties, Geo informatieprojecten, omgevingswet etc.

Werken in ketens kan voor alle betrokkenen motiverend zijn, mits de verbindingsofficier aan de betrokkenen blijft uitleggen waar de keten over gaat, wat de status is, wat ontwikkelingen zijn.

Samengevat:

- Het I&A-vakgebied en Geo Informatie zijn bij uitstek geschikt om medewerkers betekenisvol werk te bieden;
- Keteninformatisering kent veel schakels en daardoor zijn medewerkers betrokken bij interessante trajecten;
- De rol 'Verbindingsofficier' is cruciaal en vergt investering van management en medewerkers;
- Agile werken en life cycle management zijn twee andere componenten die het bovenstaande versterken.

In een volgend artikel wordt zingeving gekoppeld aan productlijnen en innovatie.