



■ Iris Koolen & Robert Dollevoet

Digitale fitheid werkend Nederland niet op orde

Interview met denker Martijn Aslander

Martijn Aslander, stand-up filosoof en begenadigd spreker over de informatiesamenleving, houdt al jaren een pleidooi voor digitale hygiëne en digitale fitheid van werkend Nederland. Maar wat is dat nu en hoe raakt ons dat als HR- en ontwikkelspecialisten van mensen en organisaties? We hadden met hem een fascinerend gesprek over zijn pleidooi voor werkend Nederland om zijn digitale fitheid als de sodemieter op orde te brengen.

Martijn betoogt al meer dan tien jaar dat HR, OR, directies en boards geen aandacht hebben voor de digitale vaardigheden van hun medewerkers. En dat is raar als je bedenkt dat het gros van Nederland kenniswerker is. We hebben dus geen aandacht voor het digitale werkgereedschap waarmee kenniswerkers tussen de vier en zeven uur per dag werken. En er is geen aandacht voor de snelheid waarmee dat en hoe dat werkgereedschap onder onze ogen muteert. Zou dat niet anders kunnen? Nu is het zo dat we in organisaties best aandacht hebben voor fysieke en mentale fitheid, maar niet voor digitale fitheid om je slagkracht en innovatie kracht te vergroten. Dit is wat hij waarneemt, en dat is wonderlijk en op zijn minst zorgelijk.

Waar komt dat directe en confronterende pleidooi voor digitale fitheid vandaan?

“De tools en de manier van werken die we elke dag hanteren, is gebaseerd op de kantooromgeving uit de jaren '70. Even een stukje geschiedenis. In de jaren '70 hadden we een typemachine, we maakten twee gaatjes in een A4'tje, deden het papier in een ordner en schoven die in een kast. En eigenlijk gebruiken we voor 80 procent onze computer op deze manier. MS Word is niet anders dan de analogie van de typemachine.

Naast mail en WhatsApp bestaat de informatie in organisaties vooral uit staande en liggende A4'tjes. Die heten .doc, .pdf, .ppt en .xls Dit is zo ontzettend dom; daar moeten we acuut mee stoppen. Iedereen die een klein beetje financieel onderlegd is, weet dat je je geld niet in oude sokken moet stoppen. Toen de rente nog goed was, zette je je geld op de bank. Daar kreeg je rente op. Liet je het staan, dan kreeg je ook daar weer rente over. Dat heet samengestelde rente. Wij vinden het de normaalste zaak van de wereld om dit te weten over het monetaire kapitaal, maar bijna alle organisaties draaien naast



Martijn Aslander is al 15 jaar een begenadigd spreker, stand-up filosoof, denker en auteur op het gebied van de netwerk- en informatiesamenleving. Martijn inspireert zijn publiek door via de lens van technologie naar sociaaleconomische ontwikkelingen in de omgeving te kijken en dat te combineren met een blik op de technologische slagkracht van het individu. Continu kijkt hij naar de toekomst van werk. Momenteel is het belangrijkste thema wat hem bezighoudt: 'Hoe worden we en blijven we digitaal fit?'

Meer weten of digitale fitheid, tools en andere suggesties? Kijk op: <https://bit.ly/TVOO-Martijn-Aslander>

monetair kapitaal en sociaal kapitaal ook op informatiekapitaal.

Informatiekapitaal zit in oude sokken, namelijk documenten. Dat betekent dat je geen samengestelde rente krijgt op je informatiekapitaal. Dit raakt je slagkracht en je ontwikkelvermogen. Dat is bespottelijk als je

daarover nadenkt en als je kijkt wat er allemaal mogelijk is. Dan snap ik dat iedereen het druk heeft, dat je nergens aan toekomt en ook dat je niet vooruitkomt. Dit is de context hoe ik naar digitale fitheid kijk.

“We moeten het dogma van het document gaan verlaten.”

Wat is digitale fitheid?

“Een thema dat digitaal bewustzijn, digitale vaardigheden, persoonlijke ontwikkeling en persoonlijk kennismanagement omvat. Een heel framework waarbij de verschillende onderdelen in elkaar overgrijpen. Ik licht ze even toe.

Pijler 1: digitaal bewustzijn

Digitalisering en digitale transformatie zijn aan de orde van de dag en de impact is enorm. Als je je niet verdiept in de rol van technologie in organisaties en samenleving, dan heeft geen enkel traject in jouw organisatie zin. Digitaal bewustzijn gaat vooral over wat dit van ons als mensen en organisaties vraagt in houding en gedrag. We zullen moeten komen tot andere en andere uitgangspunten op het gebied van organiseren. Als je je hiervan niet bewust bent, dan hebben wat ons betreft een hoop andere dingen als digitale vaardigheden een stuk minder zin.

Pijler 2: digitale hygiëne

Om met je digitale werkgereedschap om te kunnen gaan, ontkom je niet aan wat basiskennis over het installeren en verwijderen van programma's, het belang van back-ups en synchronisatie van gegevens en het gebruik van een goede passwordmanager. Dit alles valt onder de noemer digitale hygiëne

Pijler 3: digitale vaardigheden

We zijn drukker dan ooit en werkgerelateerde

stress en informatieoverload zijn aan de orde van de dag. Wat mij betreft is dat niet heel verwonderlijk aangezien in organisaties niet of nauwelijks aandacht bestaat voor stressverlagende digitale vaardigheden. En dat is doodzonde. Ik las over *21st century skills*. Die kunnen direct de prullenbak in! Daar staat in dat als je Word, Excel en Outlook beheerst, dat je dan digitaal fit bent. *Mind you*, dat zijn de tools van eergisteren. De tools van gisteren zijn OneNote, Google Keep en Evernote. De tools van morgen zijn Notion, WorkFlowy en Roam Research. Maar daar heeft nog niemand van gehoord. Waar het over gaat, is dat we compleet nieuwe tools hebben die ons ondersteunen in het hanteren van ons informatiekapitaal. Daar kun je heel ingewikkeld over doen. Maar heel plat: als medewerkers met tien vingers gaan leren typen, dan zijn ze al op de helft.

Pijler 4: persoonlijk kennismanagement

Dit is de belangrijkste pijler. Vroeger zeiden we: 'Als Philips wist, wat Philips wist, ging het véél beter met Philips.' In al die individuele briljante koppies van al die medewerkers zitten fantastische ideeën en kennis, maar welke dan en waar dan? Wat geprobeerd is vanuit het 20ste-eeuwse organisatieparadigma – controle en controle – is om vanaf bovenaf centraal kennismanagement te doen. Dat is allemaal mislukt. Dat is ook logisch. Geef een willekeurige medewerker een tool in handen die niet makkelijk is in het gebruik en waarvan je geen acuut voordeel hebt en niemand gaat het gebruiken. Dat is de reden dat iedereen WhatsApp gebruikt. Het mag niet, maar is het wel makkelijk. En omdat het werkt, wordt het gebruikt. Leer mij mensen kennen.

Met de tools van nu en morgen die snel en simpel en makkelijk in het gebruik zijn, kun je in één keer je eigen kennis gaan managen. Ik was bij een school in Limburg en kwam erachter dat basisschoolleraren niet snel bij

al hun lesmateriaal en boekentips konden komen. Als de juf op haar telefoon in een paar seconden de honderd tofste boekjes kon vinden over honden of katten, dan zou dat super zijn. Iedereen heeft echter informatie in oude sokken zitten; documenten in mappen in submappen. Persoonlijk kennismangement. Dat gaat iedereen aan, ook jullie. Je kunt niet in één minuut de beste tien tekstschrijvers of andere experts van de laatste paar jaar tevoorschijn toveren. Dat kan alleen als je het eenvoudiger én slimmer organiseert.

Wat als we alle waardevolle informatie die op één dag langskomt kunnen vangen, ordenen, herordenen, sorteren, metadateren en delen op een smartphone. Die belofte is qua technologie al ingelost, maar daar heeft niemand aandacht voor omdat iedereen met documenten blijft klooiën. Als mensen hierin de lol zouden zien, ja, dan is levenslang leren en duurzame inzetbaarheid geen issue meer. Je neemt gewoon je informatiekapitaal naast je sociaal kapitaal, je netwerk, gewoon mee.

“Ik denk dat persoonlijk kennismangement de heilige graal is.”

Pijler 5: persoonlijke groei en ontwikkeling door technologie

Als mens willen we onszelf ontwikkelen en steeds een beetje beter gaan functioneren. Daardoor worden we gezonder, gelukkiger en effectiever in alles wat we doen, inclusief ons kenniswerk. Technologie kan daarbij een grote rol spelen. Als je niet weet waar je naartoe wilt, dan maakt het niet uit. Maar als je weet waar je naartoe wilt, dan heb je een route nodig. Als je je fysieke gesteldheid, je gewicht, je slaap, je dagelijkse stappen wilt verbeteren, dan daar zijn handige tools voor. Dat is de technische kant zoals sensoren



enzo. Je hebt ook *bulletjournaling*: elke dag doelen bijhouden van waar je naartoe wilt. Reviews op jezelf helpen, dat moet je alleen niet in een schriftje doen. Dat is helemaal niet handig. Met een schriftje kun je niet met control-F kijken wat erin staat. Ook kan technologie je effectiever maken op gebieden waar je brein zonder hulp moeite mee heeft. Denk bijvoorbeeld aan de dagelijkse planning en tijdige waarschuwingen bij afspraken en deadlines voor iemand met ADHD. Of het kunnen inspreken van teksten met *speech to text* bij dyslexie. Zo kun je met technologie op een hoger niveau functioneren dan je anders had gekund.

Wat levert het volgens jou op om dit te doen?

Ik kom bij raden van bestuur. En heb zo'n top dan twee uur lang bij elkaar. Ik stel drie

vragen over digitalisering en dan blijkt dat ze niet weten waar ze het over hebben. Digitale transformatie en digitalisering zijn modewoorden als je deze vijf pijlers niet meeweegt. Dan rol je zaken uit over je medewerkers zonder dat je weet waar het over gaat.

HR gaat over de human resources. Wat HR doorgaans niet weet, dat 20 procent van hun medewerkers 's avonds op hun best is. Die hebben 's ochtends niets te zoeken in hun werk. Je zet dus 20 procent van je grootste kostenpost in je bedrijf in, op het moment dat je er niets aan hebt. Als je eenmaal verdiept in deze thema's, ga je je opnieuw verdiepen in 'human resources'. We moeten terug naar de tekentafel omdat een groot deel van de werkelijkheid zoals we dat hebben vormgegeven is gebaseerd om de jaren '70 kantooromgeving. En dat was in een paradigma van *command and control* en top-down. Ik denk dat we terug moeten naar de tekentafel omdat de meeste HR-medewerkers helemaal niet weten wat werk is. Als je niet weet wat kenniswerk is, hoe je het moet doen, hoe je mensen ervoor opleidt, welk gereedschap daarbij hoort en hoe je het organiseert, moet je stevig aan de bak. In de documentaire die ik heb gemaakt over kenniswerk (www.watiskenniswerk.nl) neem ik iedereen daarin mee. Een paar punten:

- Werk is niet langer van negen tot vijf in een gebouw zitten waar je over vijf jaar mag doen wat je nu al kan. De netwerk- en informatiemaatschappij en de technologie dicteren veel sneller andere omstandigheden die meebewegen. Dus je organisatievorm staat onder druk. En zelfs de kern van wat werk eigenlijk is, is onder druk komen te staan.
- Het 'getal van Aslander' – dat is een cruciale, ook voor de ICT-jongens. Het 'getal van Aslander' is het percentage aan informatie dat daadwerkelijk beveiligd

moet worden van alle informatie die je nodig hebt in je werk. Je hebt mail, WhatsApp, Outlook, Word, je krijgt vergaderstukken, vakliteratuur, je hoort iets bij het koffiezetapparaat. De totale informatie die op een dag langskomt en die jij wilt vastleggen, is je informatiekapitaal dat daadwerkelijk beveiligd moet worden. Dat is in de meeste gevallen maar acht tot twaalf procent. En om dat percentage goed te beveiligen, hebben IT'ers, compliancemedewerkers en HR-mensen bedacht dat honderd procent op slot moet. Met als gevolg dat je systeem zit dichtgetimmerd en jij je werk niet meer kan doen.

- Ik ben de bedenker van de hashtag #durftevragen. Die is redelijk succesvol. Waarom zou jij zelf iets moeten doen als medewerker, als via Twitter honderden mensen klaarstaan om jouw werk te doen? Dat vinden we raar, maar dat is allemaal vanuit angst, schaarste en controle. Ik wil dat we vanuit het nieuwe digitaal bewustzijn en nieuwe paradigma's kijken naar wat werk nu op dit moment is en waar het naartoe neigt. Dan kijk je niet meer naar functiebeschrijvingen, competenties en diploma's, maar vooral naar attitudeaspecten zoals nieuwsgierigheid, lef en pro-sociaal gedrag.
- Dus wat je ook in beweging wilt krijgen, je hebt altijd mensen, informatie en ideeën nodig. En we hebben de informatiekant van ons werk voor geen meter op orde. Dat gebeurt pas op het moment dat jij je informatie beter kunt opsporen, analyseren, ordenen, terugvinden, sorteren. In ons binnenkort te verschijnen boek, dat ik samen met Arjan Broere en Mark Meinema schreef, staat een hoofdstuk over de informatiedoctrine, een set

van regels waarlangs we ons digitale werk gereedschap moeten beoordelen. En daarin zeggen we: informatie moet je kunnen opslaan, vinden, ordenen, herordenen, filteren, sorteren, metadateren en delen in seconden, niet in minuten en bij voorkeur op een smartphone. Dan vallen alle huidige tools meteen af.

- Ik ben op dit moment met zo'n 50 tot 70 projecten bezig. In meerdere tijdzones met 200-300 mensen. Al vijf jaar komen documenten niet voor in mijn werkelijkheid. Documenten zijn te traag. Eén telefoontje of appje verder en we hebben een perspectief dat het project verandert. Documenten blijven aanpassen kost tijd en is zonde. Communicatie gaat telefonisch of via WhatsApp. Of via WorkFlowy, Notion of Roam Research. Zoek de juiste tools.
- Doorgaans check ik tussen half tien 's ochtends en half negen 's avonds geen e-mail. Waarom? Omdat anders anderen gaan bepalen hoe mijn werk dag eruitziet. Maar weinig kenniswerkers durven zo'n stap te maken, maar ik denk echt dat het beter is voor onze focus, onze aandacht en ons werkplezier.

Welk advies zou je onze HR-collega's willen meegeven?

Een deel van de HR-afdelingen in Nederland zijn gewoon nog steeds veredelde salarisadministratiejongens. En dan heb je nog de inspiratie- en ontwikkeltak. De grap is, die zijn van oudsher altijd bezig geweest met mensen. En begrijp me niet verkeerd, ik vind mensen leuker dan computers. Maar mijn ervaring is dat mensen die mensen leuk vinden, minder met technologie op hebben. En die denken dan, daar gaat afdeling IT over, maar die gaan over SharePoint en beveiliging.

En dat heeft geen zak te maken waar dit over gaat: werken. We zijn vergeten naar de technologiekant van ons dagelijks werk te kijken, met alle gevolgen van dien. Dan moet je ook niet zeuren als je links en rechts wordt ingehaald door mensen die dat wel snappen. Veel van dit alles is nog steeds gebaseerd op angst en controle en niet op vertrouwen. Dat is waar het misgaat.

“It is hard to make a difference when you cannot find your keys.”

Veel leidinggevendenden zijn allemaal bezig met hun positie in plaats van maximaal van waarde zijn en blijven voor de organisatie. Neem dit dossier serieus. Eén van de grootste problemen die we de afgelopen 15 jaar in werklând hebben gecreëerd, is dat die HR-jongens het nieuwe werken en kantoortuinen gingen omarmen. Onze aandacht is daarmee vermorzeld. We kunnen niet meer over ons werk denken, we denken aan ons werk. Dat blijkt uit alles. Notificaties en invites hebben onze aandacht gehackt, daarmee hebben we geen aandacht meer om diep na te denken. Dat is eigenlijk wel wat we zouden moeten doen. We worden geleefd door apparaten.

Kijk ook eens naar het verbeteren van vaardigheden voor de tools waar je elke dag mee werkt. Als je werkt met Outlook, wie kijkt dan wel eens een filmpje om werken met Outlook te verbeteren? Niemand. Waarom niet? Daar kan iedereen direct mee starten. Werk aan je digitale vaardigheden, elke dag een stapje beter. Waar je ook in werkt, maak daar serieus werk van! ■

Iris Koolen en Robert Dollevoet, *redactie TvOO*