

Ambtenaren hebben digitale pap in de benen

Redactie Publiek Denken, 15 dec 2020

Ambtenaren werken samen door middel van programma's die daarvoor niet zo geschikt zijn en besteden maar weinig tijd aan de werking en mogelijkheden die deze programma's bieden. Bovendien volgt slechts een kleine minderheid bij- of nascholing als het om digitalisering gaat. Maar liefst 72 procent maakt weleens gebruik van eigen apparaten, terwijl 25 procent van de e-mails die ambtenaren ontvangen gevoelige zakelijke informatie bevat. Dat blijkt uit een onderzoek van Ambtenarenpanel naar de digitale fitheid van overheidsmedewerkers en de mate waarin zij met de digitale opgaven van hun werk om kunnen gaan.

Als we willen dat de digitale transformatie die we met onze organisaties doormaken kans van slagen heeft, zullen we moet werken aan de digitale fitheid van onze mensen. Want zoals digitale fitheidsdeskundige en filosoof Martijn Aslander zegt in de decembereditie van blad voor informatieprofessionals *Od*: 'Vanaf de jaren '50 is ons beloofd dat robots en automatisering ons werk uit handen zouden nemen [...] En toch is werk-gerelateerde stressvolksgezondheidsvijand nummer 1 aan het worden [...] Wat ging er mis? Heel simpel: we zijn de bedoeling vergeten. Informatie verwerken en opslaan is voor veel mensen synoniem geworden aan werken. miljoenen thuiswerkers zijn druk met documenten, mappen, submappen, online vergaderingen en de waan van de dag.' Met andere woorden: we zijn digitaal niet fit en hebben een computerwork-out nodig.

Randstad

Hoe staat het dan met de digitale fitheid van mensen in overheidsdienst? Om daar achter te komen heeft Ambtenarenpanel een onderzoek gedaan onder achthonderd ambtenaren. Van die achthonderd is 46 procent vrouw en 53 procent man en werkt 59 procent bij de rijksoverheid, 2 procent bij de provincie en 26 procent bij de gemeente. Nog eens 6 procent is werkzaam bij een waterschap, 3 procent bij een ZBO of agentschap en 4 procent bij een andere organisatie. Een meerderheid van 69 procent van de ambtenaren werkt in de Randstad, en dan voornamelijk in de provincie Zuid-Holland (47 procent).

Als het gaat om leeftijd is 18 procent van de deelnemers onder de 40 jaar, 79 procent tussen de 40 en 65 jaar en 3 procent 65 jaar of ouder. De meeste deelnemers zijn relatief hoog opgeleid: 41 procent heeft wetenschappelijk onderwijs gevolgd en 45 procent heeft een hbo-opleiding gedaan. Hun functies zijn daarmee in overeenstemming. Maar liefst 35 procent is adviseur, 6 procent bekleedt een staffunctie procent, 5 procent is bureauhoofd, 11 procent beleidsambtenaar, 13 procent projectleider en 1 procent is directeur. Toch nog 29 procent heeft een andere functie.

Van de baas

Het onderzoek van Ambtenarenpanel laat de dominantie van één e-mailprogramma zien. Rond de 96 procent van de deelnemers gebruikt Outlook voor zijn zakelijk e-mailverkeer. Het is de vraag of deze ambtenaren weten hoe Outlook precies werkt. Slechts 37 procent van de respondenten heeft zich langer dan 1 uur in de werking en de mogelijkheden ervan verdiept; 59 procent besteedt daar minder tijd aan. Overigens maken ambtenaren in hun werk niet alleen gebruik van e-mail maar ook van Whatsapp: 83 procent onderhoudt via dit medium zakelijk contact met collega's.

Veel ambtenaren blijken "apparatuur van de baas" te hebben. Zo'n 84 procent zegt te beschikken over een smartphone van het werk, zowel om thuis te gebruiken als op kantoor. Nog eens 70 procent heeft een laptop van zijn werkgever, 29 procent een tablet en 13 procent een desktopcomputer. Een minderheid van 4 procent heeft geen apparatuur van het werk.

Beveiligd

Een en ander neemt niet weg dat 72 procent weleens gebruikmaakt van eigen apparatuur, met name vanwege het gemak (38 procent) of omdat het eigen apparaat beter en/of sneller werkt (26 procent). Dat zou je zorgwekkend kunnen noemen. Op de vraag hoeveel procent van de e-mails die ze op een dag ontvangen informatie bevat die beveiligd is of wettelijk gezien beveiligd dient te zijn, bijvoorbeeld in verband met privacy, geeft 53 procent van de respondenten aan dat het gaat percentages tussen de 1 en 10. Gemiddeld is 28,4 procent van de e-mails die ambtenaren ontvangen beveiligd of dient wettelijk gezien beveiligd te zijn.

Daar komt nog eens bij dat een meerderheid van ambtenaren mail ontvangt die *classified* is. Bijna de helft, 48 procent, van de respondenten, geeft aan dat tussen de 1 en 10 procent van de e-mails die zij ontvangen informatie bevat die zij zouden omschrijven als 'gevoelige zakelijke informatie'. Gemiddeld bevat 25 procent van de e-mails die ze ontvangen "gevoelige zakelijke informatie".

Notities

In welke software en/of applicaties maken ambtenaren digitale aantekeningen of notities voor werk? Een kleine meerderheid van 51 procent doet dat in Microsoft Word, een vijfde, zo'n 20 procent, kiest voor OneNote en 13 procent voor Kladblok. 23 Procent gebruikt een ander programma, 1 procent ToDoist en 28 procent maakt helemaal geen digitale aantekeningen. Overigens kunnen ambtenaren hun gemaakte aantekeningen onder tijdsdruk maar gedeeltelijk terugvinden: 64,1 procent van de aantekeningen binnen 1 minuut.

Blijven ambtenaren een beetje bij als het om digitalisering gaat? Dat valt helaas tegen. Op de vraag of ze het afgelopen jaar voor hun werk cursussen, trainingen en/of seminars over digitale vaardigheden hebben gevolgd antwoordt slechts 18 procent: ja. 44 Procent volgt cursussen over een ander thema en 37 procent volgt helemaal geen cursussen. Van de ambtenaren die een cursus hebben gevolgd zegt 45 procent meetbare persoonlijke doelen te hebben gesteld en 48 procent dat niet te hebben gedaan. Maar heel concreet zijn die doelen meestal niet.

Het Ambtenarenpanel is een initiatief van Publiek Denken en onderzoeksbureau Overheid in Nederland. Wil je meer informatie of je aanmelden voor deelname, ga naar: Ambtenarenpanel.nl.

*Dit artikel is geschreven door Marc Notebomer en verscheen oorspronkelijk in de Publiek Denken special Publieke Professional.