

Hoe zaakgericht werken de digitale transformatie kan ondersteunen

ZGW
NU

De digitale transformatie

Hoewel het al decennia geleden is dat automatisering langzaam begonnen is met het veranderen van de manier waarop we werken en leven, is de term digitale transformatie meer hedendaags. Het cumulatief effect is inmiddels enorm geworden. Onze kinderen zouden niet kunnen leven zonder IT, internet en alle geautomatiseerde ondersteuning die we in ieder aspect van het dagelijks leven tegen komen. En wij ook niet. Die brede impact komt ook terug in de definitie van digitale transformatie:

“digitale transformatie is de volledige maatschappelijke impact van digitalisatie”¹

De digitale transformatie biedt ons mogelijkheden, legio mogelijkheden. Het is echter ook belangrijk dat de transformatie goed begeleid wordt en dat goed nagedacht wordt over de nieuwe werkelijkheid. Gebeurt dat niet, dan is de kans groot dat veel mensen -zowel in werkomgevingen als in de maatschappij- niet langer meekunnen.

Perspectieven op de digitale transformatie

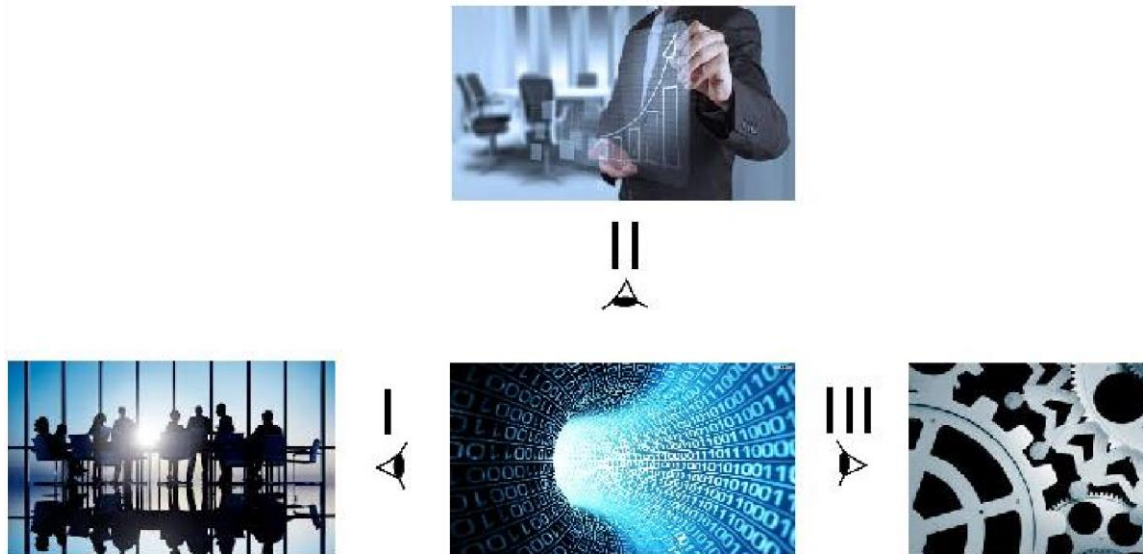
De digitale transformatie kan vanuit drie verschillende perspectieven beschouwd worden:

- I. **Gebruikersperspectief.** Het gebruikersperspectief kijkt naar de ervaring van de gebruiker; hoe kan digitalisatie ingezet worden op een manier die prettig is voor de gebruiker en die bovendien helpt bij diens werk of leven.
- II. **Business-perspectief.** Het business-perspectief kijkt naar alle aspecten die van zakelijk belang zijn voor de digitale transformatie: op welke wijze kan digitalisatie ingezet worden om beter, goedkoper, sneller of tegen een hogere kwaliteit te werken.
- III. **Technische perspectief.** Het technisch perspectief kijkt naar alle aspecten die met techniek te maken hebben. Dat gaat enerzijds over technische mogelijkheden, maar anderzijds over de manier waarop digitalisatie (technisch) geïmplementeerd kan en moet worden om effectief te zijn.

Ieder van deze drie perspectieven is van wezenlijk belang voor de digitale transformatie. Aan de andere kant vallen alle aspecten van de digitale transformatie onder een van deze perspectieven.

Alleen door op alle perspectieven goed te scoren kan digitalisatie succesvol doorgevoerd worden.

¹ Khan, Shahyan (2017-06-02). *Leadership in the Digital Age - a study on the effects of digitalization on top management leadership* (PDF) (Thesis). Stockholm Business School.



Perspectieven op de digitale transformatie

Gebruikersperspectief

Het bestaansrecht van producten -zowel hardware als software- is het bieden van toegevoegde waarde voor gebruikers. Die toegevoegde waarde kan heel breed zijn; het kan een vervanging zijn van werk wat door mensen gedaan wordt (bijvoorbeeld productiemachines), het kan ondersteuning zijn bij het uitvoeren van werk (bijvoorbeeld een computer of tablet en de software die daarop draait), maar het kan ook iets nieuws zijn (zoals games).

Ieder product of dienst dient een duidelijke waarde voor gebruikers te hebben, alleen dan heeft het product of de dienst bestaansrecht. Om het echt waardevol te laten zijn is het goed om te kijken naar het maximaliseren van de gebruikerswaarde en hierin duidelijke keuzes te maken.

Overigens bestaat ook de mogelijkheid dat een gebruiker hierin creatief te werk gaat, en digitale middelen gebruikt voor andere doelen dan waarvoor ze bedoeld zijn. Zo wordt een spreadsheet als Excel voor veel andere doelen gebruikt dan het doorrekenen van cijfermatige gegevens.

Belangrijkste punt voor dit perspectief is de meerwaarde voor gebruikers.

Business-perspectief

Bij de zakelijke kant wordt gekeken naar het effectief toepassen van digitale middelen; deze moet toegevoegde waarde hebben in de manier van werken en bovendien moeten de kosten van die digitalisering uiteindelijk lager zijn dan de waarde die geboden wordt.

Digitale middelen worden vaak ontwikkeld vanuit een visie van de maker, een visie op hoe technologie hulp zou kunnen bieden bij het leven of werk van alle dag. Bij het gebruik van die middelen dient gekeken te worden hoe die middelen ingezet kunnen worden op een manier die aansluit bij de doelen van een organisatie of individu en de manier van werken. Als de middelen daar te ver van afstaan, is de kans dat die (kosten)effectief ingezet kunnen worden kleiner.

Belangrijkste punt voor dit perspectief is de meerwaarde vanuit zakelijk perspectief (kosten/baten).

Technisch perspectief

Bij de ontwikkeling van digitale middelen spelen technische overwegingen een belangrijke rol. Ze bepalen de haalbaarheid van een oplossing, maar ze zijn ook vitaal om de oplossing aan te sluiten op andere oplossingen in de omgeving waarin ze gebruikt worden. Ook details kunnen bepalen dat de visie achter de ontwikkeling uiteindelijk niet waargemaakt kan worden.

Hetzelfde speelt een rol bij het gebruik van digitale middelen, de middelen moeten aansluiten bij alle aspecten, waaronder de technische, van de omgeving waarin die gebruikt moeten worden.

Belangrijkste punt voor dit perspectief is de technische haalbaarheid en uitvoerbaarheid van een digitale oplossing.

Zaakgericht werken

Zaakgericht werken is een krachtige implementatie van digitaal werken. Aangezien zaakgericht werken in sterke mate uitgaat van de digitale beschikbaarheid van alle informatie die noodzakelijk is voor het uitvoeren van een zaak, is zaakgericht werken alleen mogelijk als de digitale transformatie al zover uitgevoerd is dat papierloos werken mogelijk is.

Daar staat tegenover dat zaakgericht werken veel te bieden heeft; doordat het de focus legt op het voortbrengingsproces van een organisatie biedt het grote kansen voor enerzijds de versnelling van dit voortbrengingsproces terwijl anderzijds de kwaliteit scherp bewaakt kan worden.

Die versnelling van het voortbrengingsproces komt voort uit het feit dat zaakgericht werken inzicht geeft in doorlooptijden en oponthoud in het proces. Hierdoor kunnen problemen binnen het proces geïdentificeerd worden en kan naar een oplossing gezocht worden.

Daarnaast biedt zaakgericht werken meer inzicht in de uitvoer van het proces en de opgeleverde resultaten, waardoor de kwaliteit een positieve impuls krijgt.

Roberto Lambooy, ZaakgerichtWerken.Nu