

IP

**vakblad voor
informatieprofessionals**

+

Dieper in desinformatie

Van Bellingcat tot
Jonas Bendiksen

Vooruitblik (1)

IFLA WLIC 2023
in Rotterdam

Werken 'overzee'

Eef Overgaauw
(Staatsbibliothek
zu Berlin)

IP'er overheid

Zoeken naar een
brede verbinder
met soft skills

2022 | 08

**THERMOMETER
IN DE
ARBEIDSMARKT:**

**'IP'ER
VAN MORGEN
IS KAMELEON'**

Thermometer in de arbeidsmarkt: 'Informatieprofessional van de toekomst is een kameleon'

Er is een tekort aan personeel in het algemeen en aan informatieprofessionals in het bijzonder. Tijd om stil te staan bij aanbod, vraag, competenties en opleidingen, ofwel de laatste ontwikkelingen, knelpunten en kansen op de arbeidsmarkt voor IP'ers. Over het schaap met vele poten, de menselijke maat, ethisch besef, veranderende rollen en jongeren interesseren voor 'het belangrijke informatievak'.



Frank Hendriks

Juridisch informatieprofessional
en freelance desk researcher



Johan den Heijer

Informatiespecialist en voorzitter
van Stichting Informatie in Bedrijf



De berichten over schaarste op de arbeidsmarkt en vooral die aan informatie-professionals buitelen over elkaar heen. Met name de rijksoverheid heeft zo ongeveer de hele pool aan beschikbare mensen aan zich gebonden, en sinds de toeslagenaffaire is er helemaal geen houden meer aan. Het Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI) voorziet in een forse financiële impuls om zo snel mogelijk de informatievoorziening, de opslag en het beheer bij de overheid (weer?) op orde te krijgen. Dat dit geen overbodige luxe is, zal niemand betwijfelen na de rampzalige bezuinigingen van de afgelopen jaren en de diverse ICT- en informatieschandalen. Voor de private sector is het hierdoor extra moeilijk om aan capabele medewerkers te komen. Wat de belangrijkste knelpunten zijn en waar de kansen liggen voor herstel, daar gaat dit artikel over.

Terug naar de kern van het vak

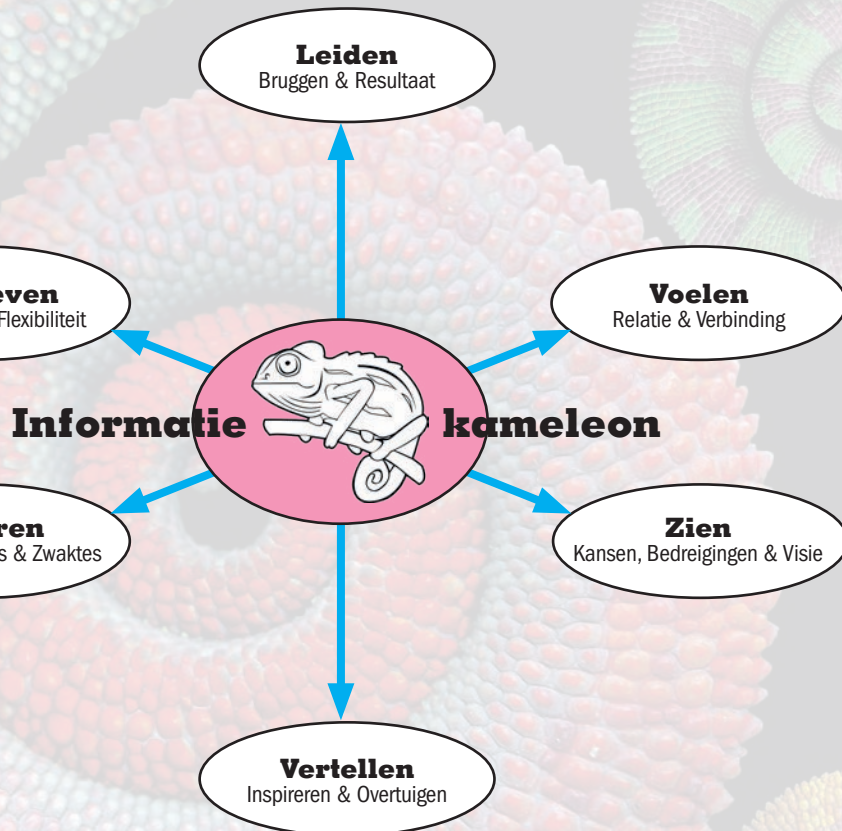
In 2011 opende Michel Wesseling, de toenmalige voorzitter van de Nederlandse Vereniging voor Beroepsbeoefenaren in de bibliotheek-, informatie- en kennissector (NVB), voorloper van de KNVI, het jaarcongres met de constatering: 'Het vak is niet veranderd, het is een ander vak geworden.' Over de strekking daarvan kun je van mening verschillen; in de afgelopen jaren is het echter duidelijk geworden dat bepaalde aspecten van het vak naar de achtergrond zijn verschoven, terwijl voorheen minder relevante aspecten nu juist op de voorgrond komen. Of, sterker nog, van levensbelang zijn geworden voor een adequaat informatiebeleid en -beheer.

Waar staan we?

Sinds de werkspecial in IP #6 in 2016 en het artikel *Werk trends: de visie van vakgenoten* in dat nummer is er veel gebeurd. Een

Marieke de Haan:

'Kortetermijn-opleidingen bieden een oplossing als "noodverband", maar ik ben bang dat hierdoor ook verdieping van de vakinhoud verloren gaat'



periode waarin een aantal trends zich heeft versterkt en de desastreuze gevolgen van eerdere bezuinigingsmaatregelen pijnlijk aan de oppervlakte zijn gekomen. De eisen aan goed informatiemanagement zijn er alleen maar meer geworden, bijvoorbeeld door de AVG, en de verwachtingen van het publiek en de eindgebruikers in organisaties zijn daar zeker niet bij achtergebleven. Voor een update van dat artikel zoeken we ze-



Marieke de Haan

ven spelers op (zie ook het kader aan het eind), werkzaam bij diverse hbo-, wo- en vakopleidingen, actief in recruitment, detachering en advisering en als werknemer of netwerker nauw betrokken bij de dagelijkse praktijk.

Tijdens de research voor dit artikel is het overigens opmerkelijk om tegen te komen dat 'de rijksoverheid zou moeten uitgaan van 65 competenties voor een succesvolle nieuwe aanpak van de informatiehuishouding', zoals blijkt uit het document *Stevig in ontwikkeling. Over de vakvereisten van informatiehuishoudingsprofessionals bij rijksorganisaties* uit 2021. Hierin onderscheiden auteurs Anouk Mulder en Silvie Zonderland 65 competenties, verdeeld over drie categorieën (kennis 22, vaardigheden 32 en houding 11). Werkgevers staan daarmee dus voor de uitdaging om op zoek te gaan naar een schaap met 65 poten.

Zoektocht naar de juiste competenties

Over de gewenste kerncompetenties zijn bijna alle geïnterviewden het roerend eens: nieuwsgierig, communicatief vaardig, goed kunnen zoeken en vinden, klantgericht ... het zijn de bekende kwaliteiten die van oudsher een goede informatieprofessional kenmerken.

Opvallend is dat de detacheerders (Anco ten Boekel/KBenP en Peter Glebbeek/Docfactory) in toenemende mate de nadruk leggen op het belang van tactisch of zelfs strategisch kunnen denken en functioneren. De informatiefunctie schaalst daarmee automatisch op van mbo- naar hbo- en wo-niveau, een stap die niet voor alle kandidaten haalbaar is. Niet alleen gaat het hierbij om het theoretische framework (organisatiebewustzijn, bedrijfseconomisch handelen), maar ook om een andersoortige communicatie. Denk aan een veranderplan kunnen ontwerpen in samenspraak met collega-afdelingen met andere, soms tegenstrijdige belangen, en vervolgens dat plan kunnen presenteren op managementniveau. En aan kunnen omgaan met tegenslag, afwijzing en weerstand bij medewerkers, of juist 'slechts' in de adviesrol moeten blijven en daarmee min of meer aan de zijlijn van het proces.

Dé informatieprofessional bestaat niet

Aan de 'mens'-kant ziet Tineke van Heijst (VHIC) perspectief voor 'informatiecoaches': toegankelijke, communicatief sterke procesdeskundigen die als floor walkers beschikbaar zijn om medewerkers waar dan ook in de organisatie bij te staan met technische, vak- en proceskennis. In dit verband wijzen wij ook op de rol van de informatieprofessional als 'scharnier' tussen enerzijds de 'harde' ICT en anderzijds de eindgebruikers (zie *De informatieprofessional als scharnier*, IP #3-2014).



Peter Glebbeek

Alles bij elkaar is de complexiteit zo groot en zijn de verwachtingen zo uiteenlopend dat het onmogelijk is alle competenties nog bij een kandidaat aan te treffen. In de toekomst is het daarom nog maar de vraag of we wel kunnen spreken van dé informatieprofessional. Veel eerder zal moeten worden gedacht aan het samenstellen van informatieteams met daarin specialisten met een herkenbaar profiel: technisch (ICT), vakinhoudelijk (zoeken en vinden) en gebruik (gebruikersgericht). Eric Kokke: 'GO richt zich in zijn workshops op de vakinhoud, maar ook op samenwerking en resultaatgerichtheid, omdat niemand 65 competenties in zich kan hebben. Teamwork is noodzakelijk.'

Naast de genoemde 65 competenties lijken een basale (vreemde) talenkennis en rekenvaardigheid ook essentieel.

Zoektocht naar de juiste mensen

Na het wegvallen van de hbo-opleiding Informatiedienstverlening



Anco ten Boekel

Peter Glebbeek:

'In toenemende mate komt de nadruk te liggen op het belang van tactisch of zelfs strategisch kunnen denken en functioneren'

en -management (IDM) is geleidelijk een tekort aan als zodanig opgeleide informatieprofessionals ontstaan. Om die leemte te vullen zijn in de afgelopen jaren heel wat zij-instromers met geheel andere achtergronden het vak binnengestroomd. Onder hen veel 'talige' wetenschappers (alfa's), zoals taaldeskundigen, historici, communicatieprofessionals en minder op de techniek gefocuste ICT'ers. Verrassend genoeg vinden ook bijvoorbeeld rechtenstudenten hun weg naar het informatievak in de rol van professional support lawyer (PSL). Door te bouwen aan een netwerk van ambassadeurs binnen universiteiten en enthousiaste studenten slaagt KBenP erin interessante kandidaten aan zich te binden, vertelt Ten Boekel. Door het rijksprogramma *Open op Orde* is de vraag naar informatieprofessionals verder toegenomen.

Een andere pool is het toenemend aantal zzp'ers, voor wie inlening door een bureau of door een organisatie een win-winsituatie kan opleveren. Door deze influx is het voorheen veelbesproken reactieve karakter van de medewerkers minder geworden: heel wat anders dan in de jaren negentig toen zelfstandig werkende informatieprofessionals net zo zeldzaam waren als ijsberen op de evenaar. Daarbij komt volgens Ten Boekel dat ook steeds meer organisaties de informatiefunctie (archief, bibliotheek) centraler in de organisatie hebben gepositioneerd. Medewerkers raken steeds meer betrokken bij het primaire proces.

ICT'er versus IP'er

Ondanks deze positieve ontwikkelingen ziet Erwin la Roi (Hatch Search Talent) dat werkgevers zelf nauwelijks goede, ervaren mensen kunnen vinden zonder tussenkomst van een intermediair. In advertentieteksten is nog vaak sprake van allang niet meer bestaande opleidingen, en de verwoording van functieprofielen sluit nauwelijks aan bij de ac-

Anco ten Boekel:

'Steeds meer organisaties hebben de informatiefunctie centraler in de organisatie gepositioneerd'

tualiteit. Werkgevers verwarren nogal eens ICT'ers met informatieprofessionals: wie beter weet zal bijvoorbeeld niet verrast zijn dat klantgerichtheid bij de gemiddelde ICT'er slecht ontwikkeld is, terwijl dat juist in het DNA van de informatieprofessional zit. Net zo met de nadruk op technologie: een doorsnee-ICT'er weet alles van techniek, maar heeft nauwelijks ervaring met zoeken en vinden en kan daardoor weinig *dedicated* bijdragen aan informatiebeheer. Het bouwen van een goede 'informatiecontainer' is heel iets anders dan het op een verantwoorde, adequate manier vullen hiervan, zodat wat er op een gecontroleerde wijze ingaat ook op een gebruiksvriendelijke wijze terug te vinden is.

Zoektocht naar de juiste werkplek

Eenmaal afgestudeerd of op zoek naar een nieuwe baan na een eerdere teleurstelling komen mensen pas na lang zoeken of bij toeval in aanraking met 'ons' vak. Wie op zoek gaat naar 'iets met informatie' (als men daar al op zoekt), komt stevast uit bij ICT-achtige functies. Volgens Ten Boekel is dit te wijten aan het toenemend solliciteren via vacatureportals. De daar geplaatste vacatureteksten zijn vaak onjuist, slordig opgesteld, hebben niet de juiste tone of voice en komen daardoor soms ronduit misleidend over. De sollicitant die vragen heeft kan nergens terecht, want daar doen deze portals niet aan.

Informatiehuishouding ... who cares?

Simon Been (Papieren Tijger Netwerk) reikt een wat overzichtelijker en holistischer benadering aan van het competentievraagstuk. Om succesvol te zijn dient een informatieprofessional zich te gedragen als een kameleon – in het Afrikaans niet voor niets verkleurmannetje genaamd. Al naar

Simon Been:

'Omdat informatieprofessionals de "spin in het informatieweb" zijn, zijn ze in staat om op te treden als geheugen, radar en geweten van organisaties'



Simon Been

gelang de omstandigheden past het hier zijn gedrag en voorkomen aan, is het behendig met het uit de lucht plukken van eetbare insecten en kan het zijn ogen afzonderlijk bewegen. De ideale informatieprofessional is net zo: de ene keer sterk op communicatie ('luisteren', zie afbeelding), de andere keer op (project)management ('leiden'). Overall kansen zien en oplossingsgericht denken waar eindgebruikers hun voordeel mee kunnen doen: 'De factor mens is immens'. Vaktechnische basisregels zijn nog altijd geldig, alleen verdienen ze in dit digitale tijdperk een andere toepassing, zeker in een tijd waarin de menselijke maat in meerdere opzichten onder druk staat. Terug naar de kern van het vak dus, en nog veel meer: waarom is de informatieprofessional op aarde?

Medewerkers die onvoldoende informatievaardig zijn, maken fouten, en daar is veel over te doen. Als reactie wordt dan door het management de ICT-functie

Tineke van Heijst:

'Ik zie perspectief voor "informatiecoaches": toegankelijke, communicatief sterke procesdeskundigen die als floor walkers beschikbaar zijn'



Tineke van Heijst

versterkt, maar eigenlijk is het de rol van de informatieprofessional die moet worden verstevigd. Alleen heeft het management boven veel 'archiefbazen' geen idee waar deze verantwoordelijk voor zijn, en weten weinig werkgevers wat er aan nieuwe ontwikkelingen op hen afkomt als gevolg van nieuwe wetgeving en technologie (La Roi). Been: 'Met name in het bedrijfsleven missen veel hardwerkende archivariissen compleet de boot als ze niet snel hun rol veranderen.'

(Organisatie)cultuur en ethiek

Een ander aspect van het informatievak dat in snel tempo aan belang wint, is (organisatie)cultuur en ethiek. Steeds vaker wordt verwacht dat een informatieprofessional meer doet dan zorgen voor een toegankelijke inrichting, perfecte dienstverlening en strategisch meedenken. Omdat informatieprofessionals de 'spin in het informatieweb' zijn, zijn zij in staat om op te treden als geheugen, radar en geweten van organisaties. Hierbij appelleert het geheugen aan de archief functie, het vastleggen van het eigen handelen. De radar is de bibliotheekfunctie die aftast, signaleert en de toevoer van informatie kanaliseert die van buiten de organisatie naar binnen gaat. Dit gaat verder dan wat traditioneel tot 'de bibliotheek' behoorde: denk aan media-analyse, business intelligence, contentmanagement et cetera. Het geweten ten slotte houdt de organisatie een spiegel voor: besef wat je doet, doe je wel waar je naar eigen zegen voor staat? (Been).

Is de huidige generatie informatieprofessionals voldoende in staat deze veranderende rol te pakken? Het lijkt erop van niet, en de vraag is daarom: welke oplossingen zijn daarvoor te bedenken?

Mogelijke oplossingen

Al pratend met zowel detacheerders als opleiders komen de volgende oplossingen naar voren:

- > Geef het vak meer bekendheid (buiten de vakpers) en benadruk het belang ervan;
- > Maak het vak aantrekkelijk (aanzuiging);
- > Maak het vak interessant, meer gelaagd (doorgroei).

Bekendheid

Is het niet vreemd dat studenten in vooral de alfa- en gammawetenschappen nauwelijks bekend zijn met het bestaan van informatieprofessionals? Ja, in het gunstigste geval weten ze de weg naar de mediatheek of bibliotheek, maar ze hebben geen idee wat die functie nog meer inhoudt en welke ontplooiingskansen dit biedt. Door het steeds wisselen van naam en inhoud zijn de opleidingen bij veel decanen en studiekeuzeadviseurs uit beeld geraakt. Vergeet niet dat de IDM-opleidingen vooral gestopt zijn door (relatief) gebrek aan belangstelling. Bij het streven naar steeds bredere opleidingen wensten de besturen van de hogescholen uiteindelijk deze naar hun oordeel marginaal bezochte opleidingen niet langer te financieren.

Aantrekkelijkheid

Wat doe je precies als je zegt dat je informatieprofessional bent? Slechts weinig jongeren zullen er een helder beeld bij hebben: archieven zijn stoffig, bibliotheken zijn ouderwets en doorgroei is nauwelijks of niet mogelijk. Kokke: 'De gestelde eisen zijn hoog, maar doordat veel medewerkers in de eerste periode van hun dienstverband heel erg operationeel en repetitief bezig zijn, verliezen zij nogal eens de interesse.' Voor een bepaalde categorie studenten en omscholers kan het goed helpen als er meer beroepsprofielen beschikbaar zouden komen (zie ook het artikel *Bijblijven in het informatievak is geen sinecure* in IP #4-2022). Hoe essentieel is de bijdrage van een biomedisch informatieprofessio-



Eric Kokke

nal in de ggz of in het ziekenhuis? Wat komt er allemaal bij kijken voordat een auditdossier van een bouwproject kan worden overgedragen? Welke input leveren informatieprofessionals bij de beantwoording van Kamervragen? Hoe productief kan het zijn als een bepaalde app of een bepaald softwareprogramma zo veel keer meer gebruikt zou worden als er naast de expertise van ICT ook een informatieprofessional zou meewerken aan de ontwikkeling? Wij kennen de voorbeelden vaak uit eigen ervaring, maar het grote publiek is nagenoeg onwetend ervan.

Interessant

Juist de verschuiving van de informatiefunctie van het einde naar het centrum van het proces, maakt dat er functionarissen met uiteenlopende competenties en rollen nodig zijn. Frans Smit sprak hier in 2013 al over in *The metamorphosis of the records manager*: niet één soort records-



Erwin la Roi

Eric Kokke:

'We richten ons in workshops op de vakinhoud, maar ook op samenwerking en resultaatgerichtheid. Teamwork is noodzakelijk'

manager meer, maar verschillende soorten met telkens een andere focus die flexibel kan worden ingezet waar dat op een bepaald moment nodig is.

Meerjarige vakopleiding

Marieke de Haan (Archiefschool HvA, inmiddels Kenniscentrum Faculteit Techniek HvA) is bezorgd over de herkenbaarheid van de opleidingen. Zij ziet in dat de vele kortetermijnopleidingen weliswaar een oplossing bieden als 'noodverband' om mensen snel in het veld te kunnen inzetten, maar ook dat hierdoor verdieping van de vakinhoud en gedegenheid verloren gaat. Slechts een enkele 'late roeping' is in de gelegenheid te kiezen voor een meerjarige hbo-opleiding en daar rendement uit te halen. Is het voor de toekomst niet veel beter als we jonge mensen geïnteresseerd kunnen krijgen in een gedegen, meerjarige vakopleiding met specialisatiemogelijkheden en kansen op doorgroei? Dit laatste brengt ons onvermijdelijk op de slotvraag: hoe zorgen we dat veel meer schoolverlaters kiezen voor het beroep van informatieprofessional nu we begrijpen dat informatie de belangrijkste hulpbron is die we hebben?

Dit artikel vind je inclusief alle linkjes in het online archief op informatieprofessional.nl.

Wil je reageren op de inhoud? Mail dan naar: informatieinbedrijf@gmail.com.

Erwin la Roi:

'Werkgevers kunnen zelf nauwelijks goede, ervaren mensen vinden zonder tussenkomst van een intermediair'

Voor dit artikel zijn de volgende experts aan de hand van een gespreksleidraad geïnterviewd: Simon Been (Papieren Tijger Netwerk), Anco ten Boekel (KBenP), Peter Glebbeek (Docfactory), Marieke de Haan (Archiefschool HvA, inmiddels Kenniscentrum Faculteit Techniek HvA), Tineke van Heijst (VHIC), Eric Kokke (GO opleidingen) en Erwin la Roi (Hatch Search Talent).