



Overheidsinformatie en gedrag

Honzik Pavel

Projectleider Gedrag in Overheidsinformatie



Rijksprogramma
Duurzaam
Digitale
Informatiehuishouding



Vandaag

- › Wat weten wij over het gedrag van ambtenaren en overheidsinformatie?
- › Noem 1 woord waarmee je dit associeert.





Vandaag (2)

1. Mini cursus gedragsverandering;
2. Uitleg CASI;
3. CASI & Actieve Openbaarmaking;
4. CASI & Informatiehuishouding;





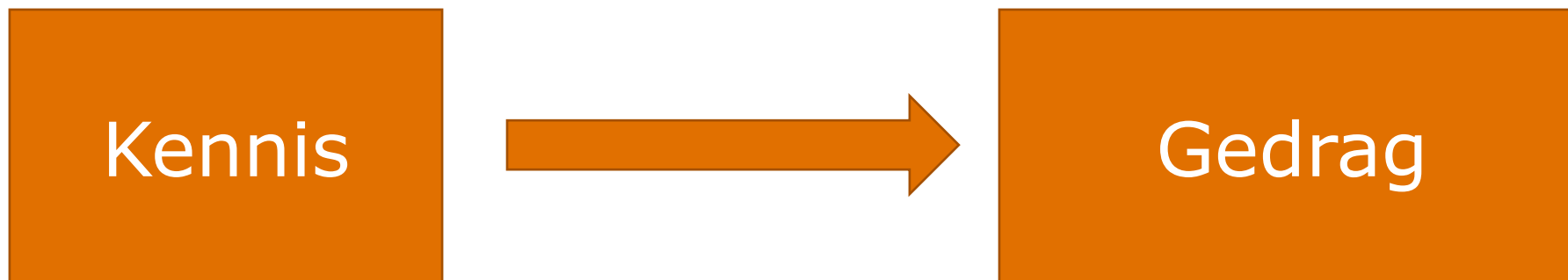
Mini-cursus

› Gedragsverandering





Veronderstelling gedragsverandering



Rijksprogramma
Duurzaam
Digitale
Informatiehuishouding

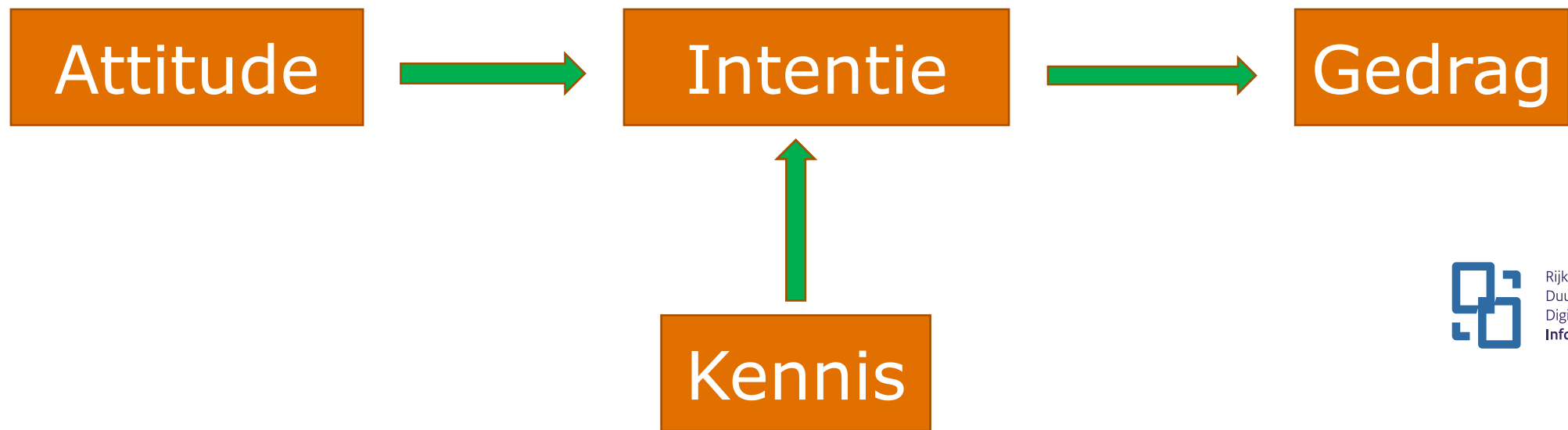


Kennis en gedrag: weten $\neq$ doen!





Gedragsverandering



Rijksprogramma
Duurzaam
Digitale
Informatiehuishouding



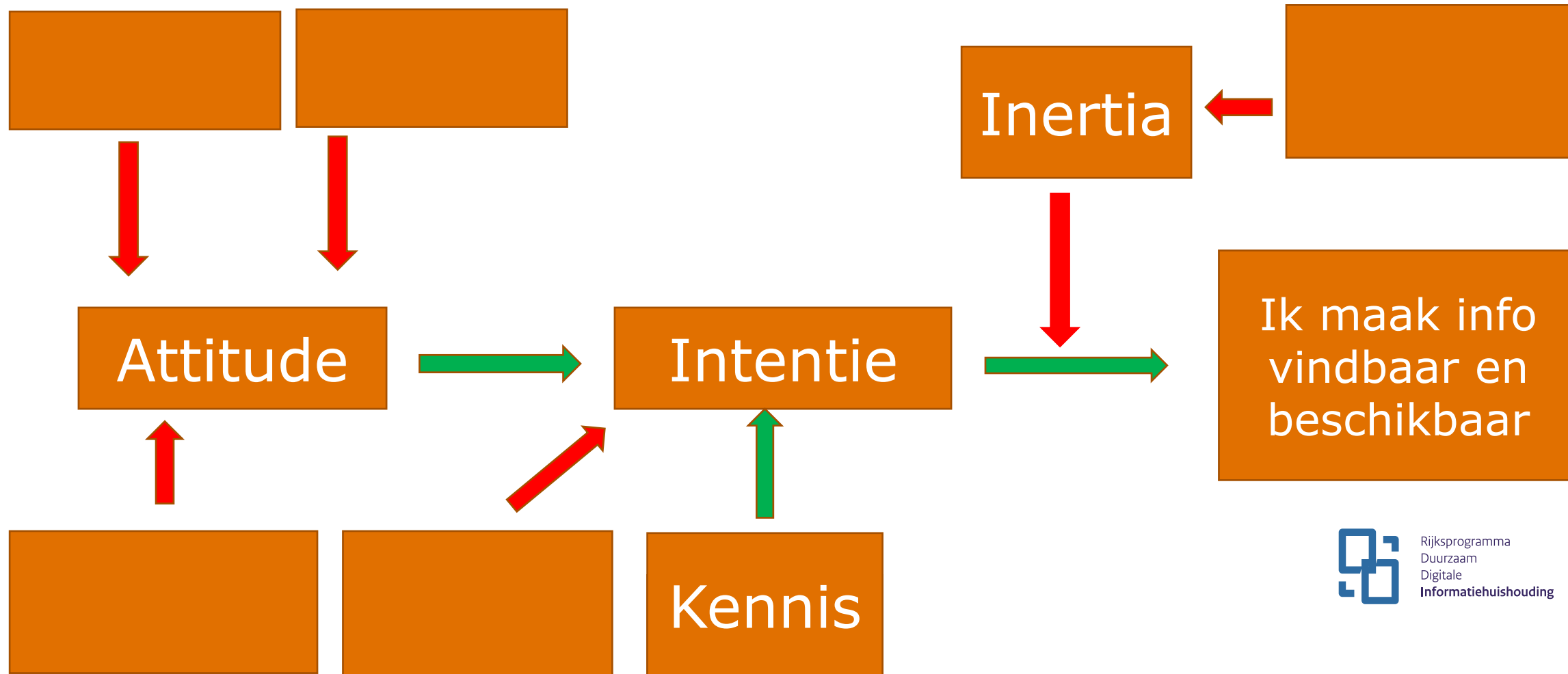
3 weerstanden tegen gedragsverandering

- › Inertia: gaat om energiebehoud
- › Scepticisme: gaat om veiligheid / zekerheid
- › Reactance: gaat (meestal) om autonomie



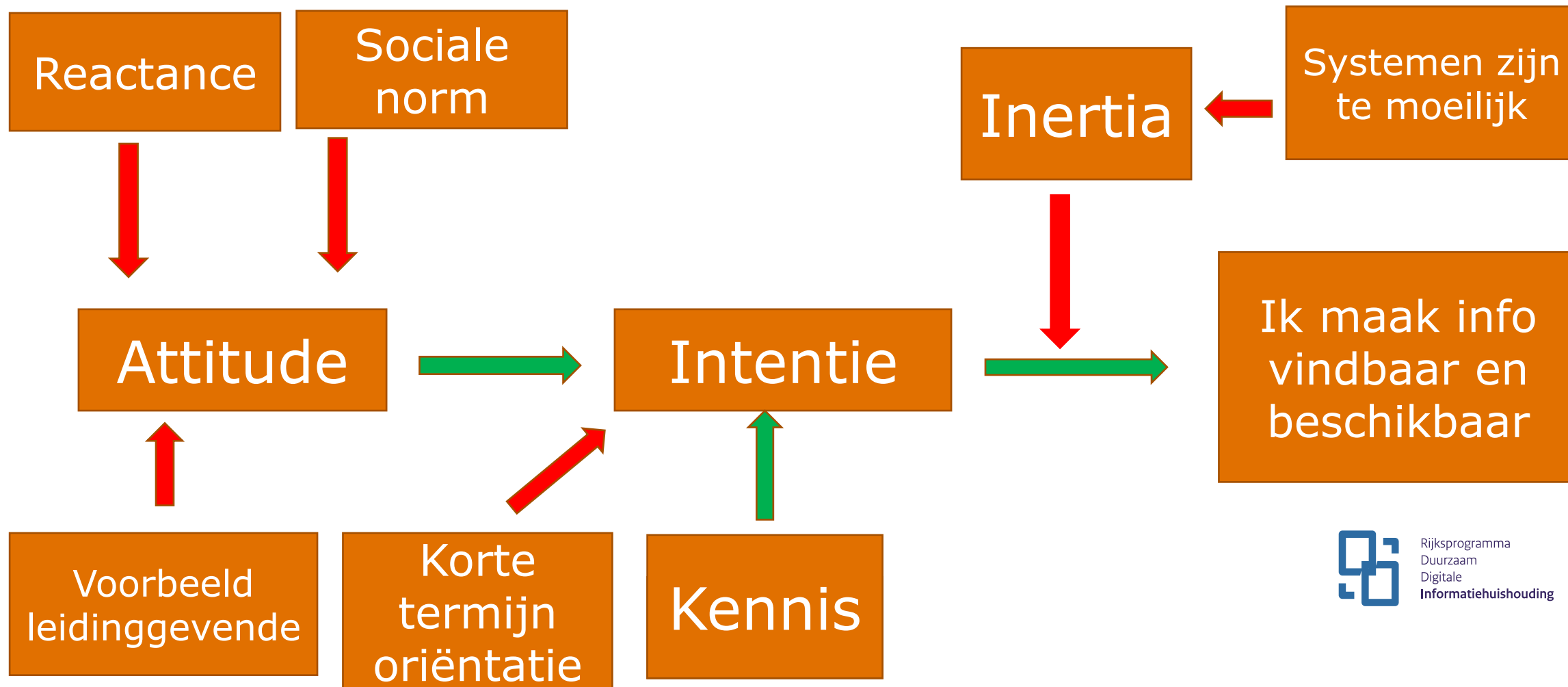


Gedragsverandering





Gedragsverandering



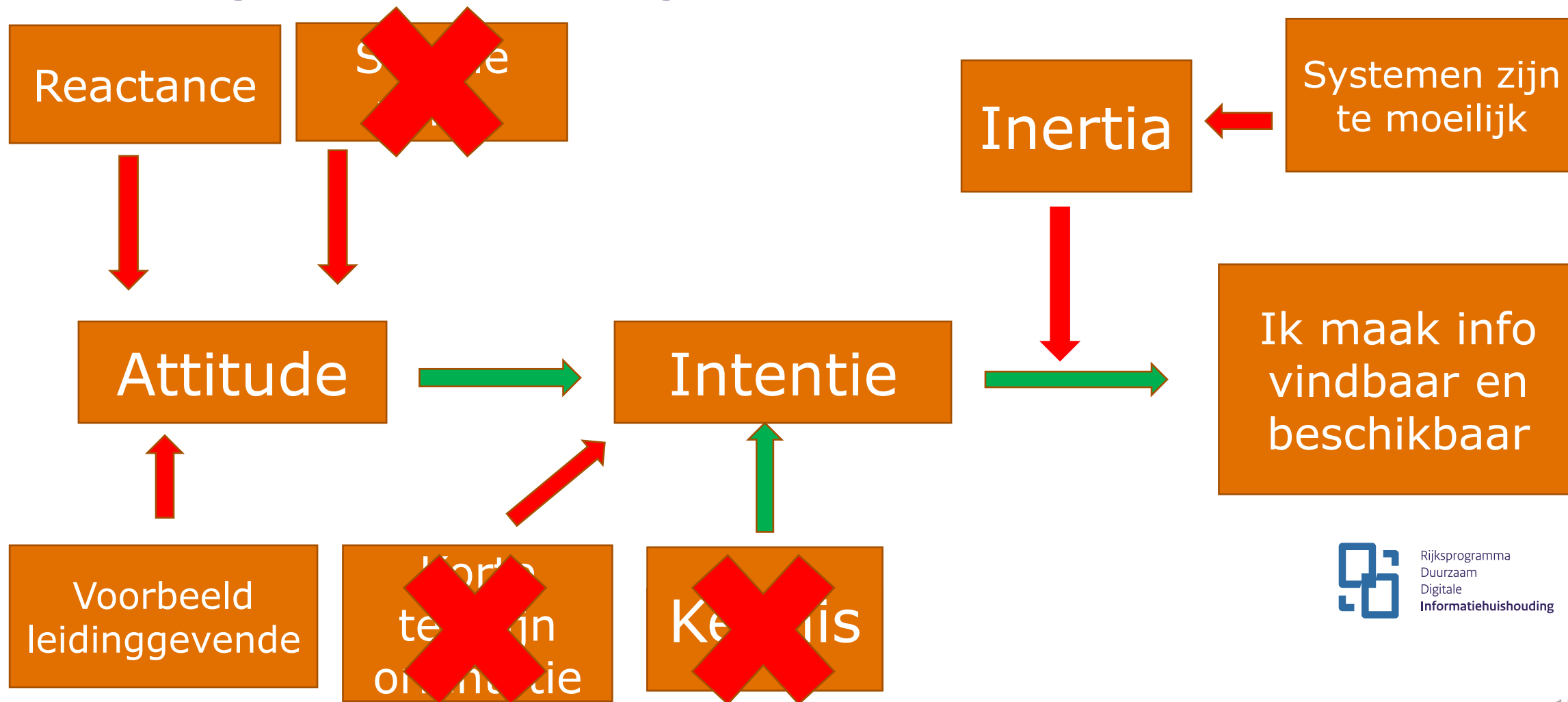
Onderzoek

- › Welke factoren hebben invloed?





Gedragsverandering





Waarom gedragstraject?

- › Overheid wil Open zijn;
- › Samenleving krijgt betere zicht op keuzes;
- › Een goede IHH is randvoorwaarde;
- › Ambtenaren moeten goed gedrag vertonen;





Maak kennis met CASI

- › Wat gaan we anders DOEN?
- › Realistisch mensbeeld;
- › IHH en AO;
- › Combinatie van bronnen;
- › Diverse stakeholders....





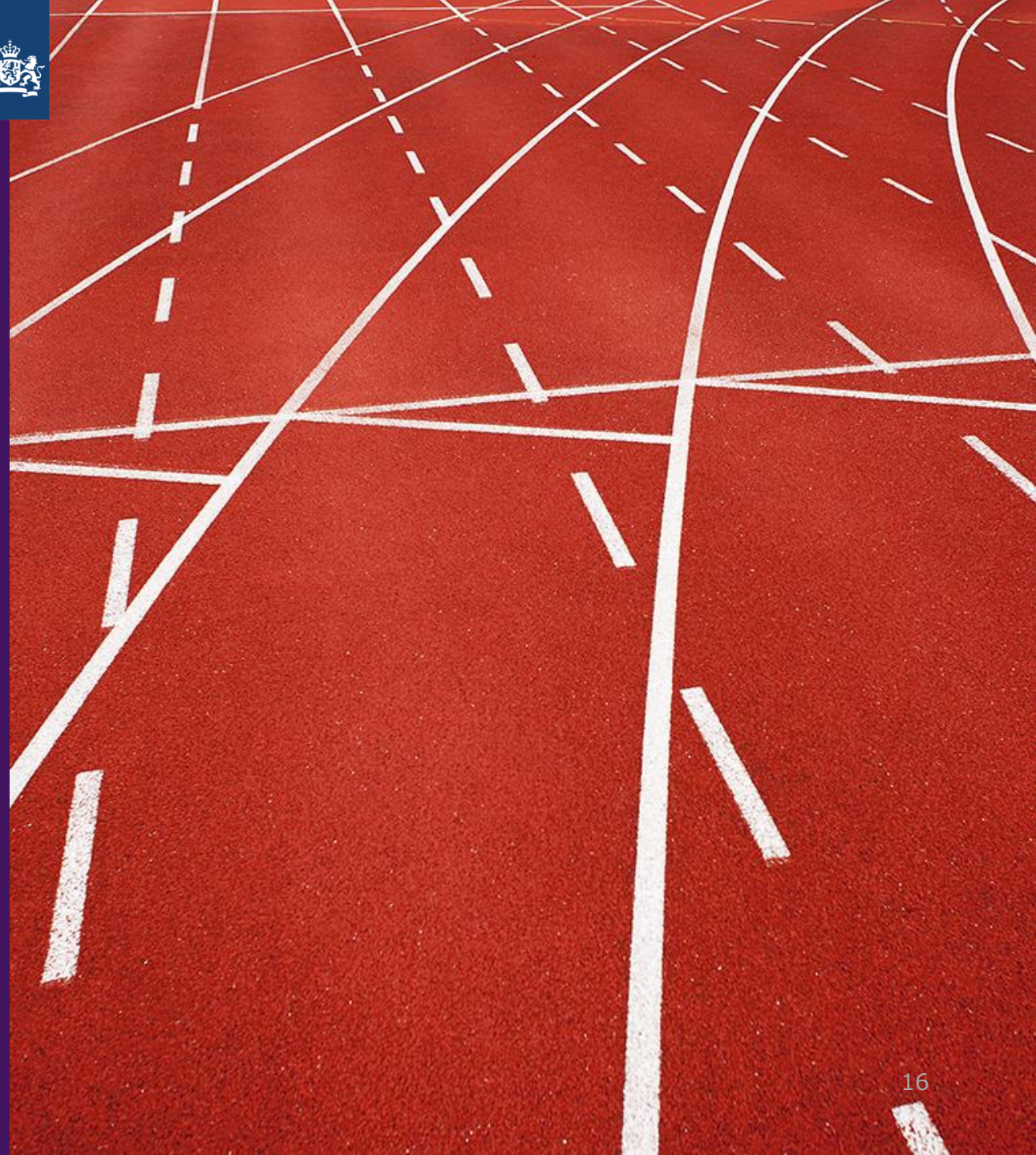
Welke stakeholders

- Specialisten informatiehuishouding
- Trainers van DMS-en
- Onderzoekers
- Gedragsexperts
- Communicatiestrategen en communicatieadviseurs
- Projectleiders en programmamanagers informatiehuishouding
- Projectleiders en programmamanagers actieve openbaarmaking
- Juristen
- Experts en trainers actieve openbaarmaking
- Leidinggevendenden met recente ervaring met een IH/AO-project



Open Overheid, DPC en RDDI

- › Kwalitatief onderzoek naar AO
- › Kwantitatief onderzoek naar IHH





Vraag

- › Welke gedrag rondom Actieve openbaarmaking zou veranderd moeten worden?





Actieve Openbaarmaking

Doel: komen tot doelgedrag





Toelichting (1)

- › Geen onwil, transparantie is the way to go!
- › “Raakt het mijn werk? Hoe?”
- › “Hoe pak ik het aan?”
- › “Welke type info?”
- › “Wij doen dit al jaren”.





Toelichting (2)

- › Onduidelijk wat AO praktisch betekent voor werkvloer;
- › Onvoldoende over gesproken;
- › Onduidelijkheid over de uitrol en tijdspad;
- › Iedereen kijkt omhoog;
- › Onvoldoende steun gevoeld vanuit topmanagement;





Poging 2: Duwtje

- › Programmamanager Versterking Informatiehuishouding en Transparantie
- › Programmamanager Woo
- › Adviseur Digitalisering en Overheidsinformatie
- › Projectleider actieve openbaarmaking BZK
- › Project- en programmamanager en beleidsadviseur
- › Programmamanager Informatieverstrekking
- › Programmanager Informatie Op Orde
- › Adviseur Communicatiebeleid
- › Project- en implementatiemanager Open op Orde
- › Juridisch Adviseur





Actieve Openbaarmaking

Doel: komen tot doelgedrag





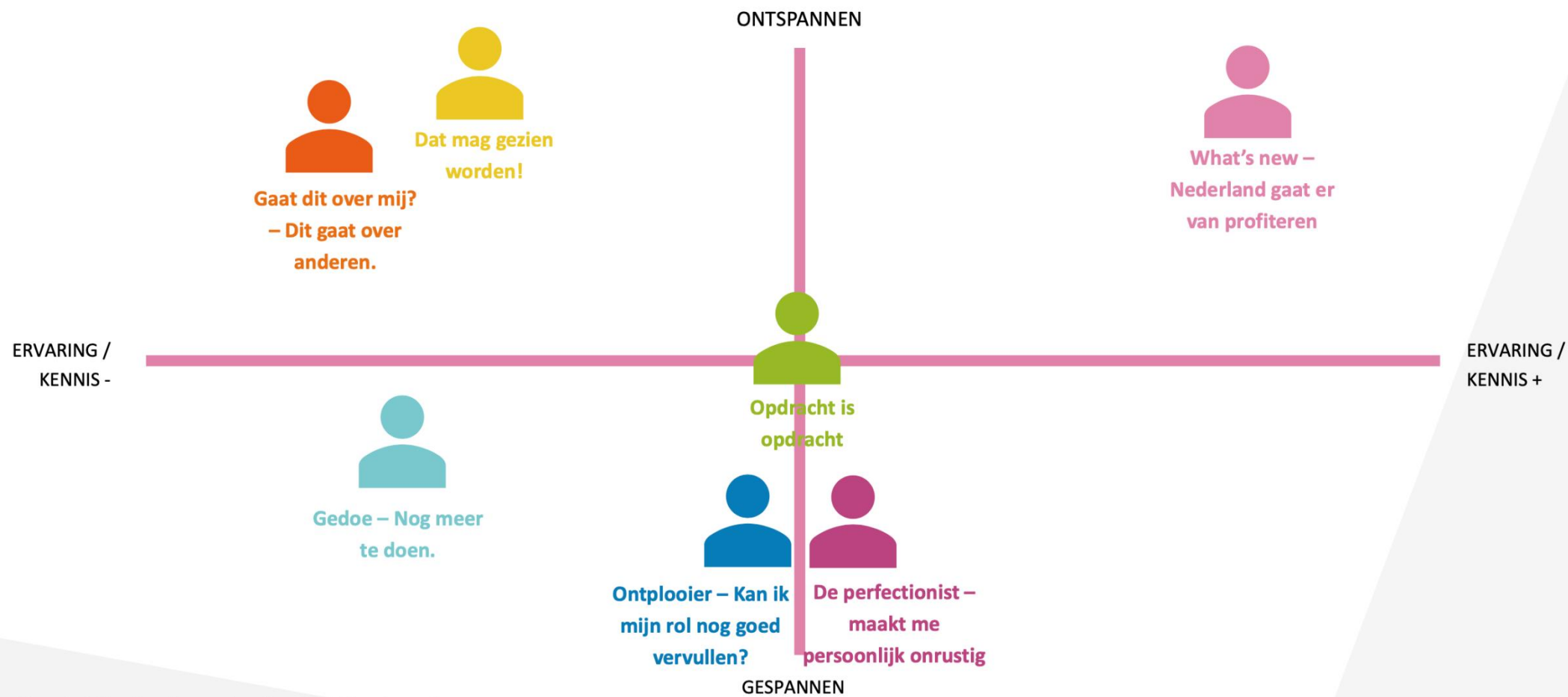
Toelichting Duwtje

- › Grote verschillen tussen departementen;
- › Rol van topmanagement;
- › Meer capaciteit nodig;
- › Schrijf begrijpelijk;
- › Bespreek je dilemma's;
- › Maak vast agendapunt;





Verschillen tussen personen: een aantal types



Deze indeling is gebaseerd op kwalitatief onderzoek en daarom indicatief en vooral bedoeld ter inspiratie.





Informatiehuishouding

- › Gedrag medewerkers en leidinggevenden;
- › Meer dan 800 deelnemers;
- › Voorspellende waarde van gedragsbepalers;



DE 9 CASI GEDRAGSBEPALERS

WEERSTAND

Speelt (een vorm van) weerstand een belangrijke rol? Kun je deze weerstand tegen gedragsverandering verminderen?



ZELFBEELD

Hoe belangrijk is het gedrag voor het zelfbeeld? Op welke waarden van mensen kun je inspelen?



AUTOMATISCHE REACTIES & ONBEWUSTE ASSOCIATIES

Zijn er automatische reacties of onbewuste associaties die het gedrag oproepen? Welke kun je benutten of veranderen?



EMOTIES

In hoeverre spelen emoties een rol bij het gedrag? Waar kun je op inspelen?



FYSIEKE OMGEVING

Hoe beïnvloedt de fysieke omgeving het gedrag? Kun je omgevingselementen aanpassen?



HOUDING

Hoe staan mensen tegenover het gedrag? Kun je de afweging van voor- en nadelen beïnvloeden?



SOCIALE OMGEVING

Hoe beïnvloeden anderen het gedrag? Van welke normen kun je gebruikmaken?



KENNIS

Weten mensen voldoende over het gedrag? Zijn er misvattingen die je moet wegnemen?



KUNNEN

In hoeverre zijn mensen in staat om hun gedrag te veranderen?





Doelgedrag 1

Medewerker slaat goed op.





Top 3 gedragsbepalers IHH medewerkers



Automatische reacties

Het direct opslaan van emails en docs is voor mij een gewoonte

- Natuurlijke momenten
- Terugkerende aandacht
- Minder vrijblijvend



Sociale omgeving

De meeste collega's en mijn leidinggevende slaan emails en docs ook consequent, direct op

- Werk aan zichtbaarheid
- Link met rol leidinggevende



Weerstand: inertia

Het komt er niet van/kost te veel moeite om emails en docs consequent direct op te slaan

- Link met DMS
- Voorzieningen op orde



Rijksprogramma
Duurzaam
Digitale
Informatiehuishouding



Doelgedrag 2

Leidinggevende bespreekt IHH met team.





Top 3 gedragsbepalers IHH leidinggevenden



Automatische reacties

Het sturen op opslaan van emails en docs is voor mij een gewoonte

- Relatief nieuw gedrag voor een deel van de managers



Sociale omgeving

De meeste collega managers sturen ook op het opslaan van emails en docs

- Link met topmanagement voor het zetten van de norm



Houding: voordelen

Door te sturen op goed opslaan van docs en e-mails, kunnen deze gemakkelijker worden teruggevonden, kan er beter worden samengewerkt en houden mensen beter grip op hun werk.

- Let op gevaar van inertia



Digitale
Informatiehuishouding



Adviesrapport

- › Aanbevolen interventies

DUWTJE



Advies strategische aanpak – IH medewerkers

Gedrag behapbaar maken



Past bij gedragsbepalers inertia en automatische reacties. Medewerkers zullen eerder hun documenten consequent, direct opslaan in het DMS als het makkelijk is om te doen. Het helpt dus als je gedrag behapbaar maakt. Dat kan door concreet handelen in kleine stappen te stimuleren of medewerkers een duwtje in de richting van het gewenste gedrag te geven.

Sociaal beïnvloeden



Past bij gedragsbepaler sociale omgeving. Medewerkers zullen meer geneigd zijn om het gewenste gedrag vertonen als ze vinden of zien dat het een sociale norm is. Daarbij zijn we heel gevoelig voor de invloed van mensen uit onze directe omgeving zoals collega's. Ook een onjuiste perceptie van wat anderen in jouw team denken of doen kan ons gedrag beïnvloeden.

Benutten van automatisch gedrag



Past bij gedragsbepaler automatische reacties. Medewerkers reageren in veel situaties automatisch of vanuit een reflex. Zonder dat je het door hebt, pak je al je werkmobiel als je het geluid van een inkomend bericht hoort. Dit soort automatisch gedrag kun je ook benutten met interventies. We stimuleren het opslaan van informatie door in te spelen op menselijke neigingen en vuistregels.



Advies strategische aanpak – IH leidinggevenden

Gedrag behapbaar maken



Past bij gedragsbepaler automatische reacties. Leidinggevenden zullen eerder sturen op het opslaan van informatie als het makkelijk is om te doen. Dat kan door concreet handelen te stimuleren of leidinggevenden een duwtje in de goede richting te geven. Het helpt bij gewoontevorming als je dit behapbaar maakt.

Sociaal beïnvloeden



Past bij gedragsbepaler sociale omgeving. Leidinggevenden zullen meer geneigd zijn om te sturen op het opslaan van informatie als ze vinden of zien dat het een sociale norm is. Daarbij zijn ze gevoelig voor de invloed van mensen uit hun directe omgeving, zoals collega managers en topmanagement.

Doelgericht kennis overdragen



Past bij gedragsbepaler houding. Kennis kan helpen als leidinggevenden afwegen of ze met het sturen op opslaan van informatie aan de slag gaan. Communiceer daarom duidelijk de voordelen ervan. De kennis die je overbrengt, moet relevant zijn voor midden managers en passen bij hun situatie.



Rijksprogramma
Duurzaam
Digitale
Innovatie

RANDVOORWAARDELIJK hebben we oog voor weerstand en communiceren zodanig dat we aversie en scepsis voorkomen.



Tot slot

Gewoontegedrag speelt de belangrijkste rol.

Houding van medewerkers is goed.

Implementaties vanuit RDDI.





Vragen?



Rijksprogramma
Duurzaam
Digitale
Informatiehuishouding