

E. Turban, J. Wetherbe, E. McLean & D. Leidner (2007), *Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy*, Hoboken NJ: Wiley, (6e druk 2008), 662 pagina's plus bijlagen, ISBN 13 978 0 471 78712 9.

## De rol van IT in organisaties, ook voor HRM

Gerrit Kreffer

**Informatietechnologie (IT) brengt veranderingen in het leven van de mens, thuis en op het werk. Arbeidsorganisaties worden er door geraakt. Werkprocessen en producten veranderen. Concurrentie komt uit nieuwe hoeken. Netwerken bieden kansen maar ook bedreigingen. De 'grip' op medewerkers en klanten neemt af. De HRM'er ziet op het eigen vakgebied veranderingen als zelfbediening en shared services; blijven gebeurt steeds vaker online.**

De HRM'er die in zijn vak wil blijven en een bijdrage wil leveren aan de ontwikkeling van zijn bedrijf of instelling moet zich daarom ook verdiepen in IT. Maar hier kan de schoen wringen. Weliswaar zijn sommige IT-producten steeds eenvoudiger in gebruik, het IT-vakgebied is niet makkelijk toegankelijk en verandert snel. Het HRM-vakgebied vraagt ook andere competenties dan IT. Niet alleen HRM'ers hebben hier overigens een probleem; menige mislukking bij een IT-project wordt toegeschreven aan gebrek aan kennis over IT bij de organisatie die IT-leveranciers opdracht geeft.

Het hier besproken werk kan helpen om lacunes in IT-kennis bij HRM'ers te dichten.

Het is een boek over informatietechnologie in al zijn uitingsvormen, dat de rol van IT in organisaties en het management van IT centraal stelt. Het is opgebouwd uit zes delen. Deel 1 behandelt de rol van IT in organisaties en verklaart waarom het gebruik zo is toegenomen. Er wordt uitgebreid ingegaan op de verschillende informatiesystemen en op IT-trends. Vervolgens staat in deel 2 de IT-infrastructuur centraal, in het bijzonder databases en netwerken. Deel 3 bespreekt de internetrevolutie: op welke technologie is deze gebaseerd en wat houden toepassingen als e-commerce nu in?

Het volgende deel gaat in op de verschillende applicaties die binnen organisaties worden gebruikt en de integratie daarvan met andere toepassingen, leidend tot bijvoorbeeld enterprise systems, supply chain management en business proces management.

Deel 5 beschrijft hoe informatiesystemen kunnen worden ingezet om de dagelijkse activiteiten van organisaties te ondersteunen; ondersteuning van besluitvorming, kennismanagement en business intelligence passeren de revue.

Het laatste deel brengt de lezer bij het belangrijkste managementvraagstuk rond IT: hoe implementeer ik IT succesvol en hoe manage

ik het daarna verder? En wat is de impact van IT op mijn mensen, de organisatie en de maatschappij?

Ook de HRM-aspecten van IT komen aan bod. Waar dat het geval is, wordt de lezer er op geattendeerd met een icoontje in de kantlijn. Aparte aandacht krijgen bijvoorbeeld het intranet, de rol van IT bij HR-functies, de ontwikkeling van een HR-strategie, en de sociale netwerken die internet ondersteunt. Meestal komt HRM echter niet apart aan bod, maar als actor bij de realisatie van organisatiebrede zaken. Zo zijn systemen prachtig, mits HR verzorgt dat het personeel getraind wordt in het gebruik ervan. Bij een kennismanagement-systeem is belangrijk hoe medewerkers met het systeem omgaan en gemotiveerd worden om kennis te delen. Ook ethische kwesties en negatieve effecten van IT worden belicht. Het gaat dan bijvoorbeeld om behoud van privacy, inzet van robots, gevaarlijke uitkomsten van expertsystemen en het effect van bloggen.

De HR-aspecten van IT worden overigens wel op een rij gezet maar niet diepgaand behandeld. Het boek heeft vooral waarde doordat het duidelijk maakt wat IT in brede zin doet en kan in organisaties. Het steunt daardoor vooral de HRM'er die ook buiten het eigen vakgebied een rol wil spelen.

Het boek is Engelstalig. Omdat de IT-terminologie die in Nederland gebruikt wordt vaak gebaseerd is op het Engels, is dat geen nadeel. IT kent veel jargon en afkortingen. Mensen die al vaker met IT-geschriften zijn geconfronteerd, zullen het als verhelderend ervaren om nu eens precies te lezen waar afkortingen voor staan en wat de definities zijn. Als je naar een specifiek begrip zoekt, is dat met de opgenomen definitielijst en inhoudsopgave in veel gevallen snel te vinden.

Het boek is geschreven voor gebruik in het onderwijs, maar leent zich goed voor zelfstudie. Het is helder gestructureerd. De 16 hoofdstukken beginnen steeds met de leerdoelen van dat onderdeel, een voorbeeld uit de praktijk en lessons learned. Hierna wordt het onderwerp uitgewerkt met veel (Amerikaanse) voorbeelden, recente innovaties, illustraties, foto's, schema's en dergelijke. Het gebruik van kleuren bevordert de overzichtelijkheid. Aan het einde van een hoofdstuk volgen specifieke paragrafen die tot doel hebben de stof te laten bezinken en bekijken: managementkwesties, uitwerking naar specifieke bedrijfsfuncties als HRM, overzicht van de termen die aan bod zijn gekomen, de belangrijkste bevindingen, vragen over de stof, discussieonderwerpen, oefeningen, toepassing van het geleerde op een virtuele organisatie, minicases en literatuur. Het boek kent een opbouw, maar de lezer kan na lezing van de eerste hoofdstukken zonder problemen direct inzoomen op de onderdelen die zijn interesse hebben. Hoewel de uitgave met ruim 700 pagina's lijvig is te noemen, blijft het daar niet bij. De uitgever (Wiley) stelt studenten in staat via een website aanvullend nog veel meer informatie over IT te verzamelen en verwerken.

Is uw interesse door deze bespreking gewekt, dan stelt de genoemde website u in staat na te gaan of het boek voor u interessant is. Ga daarvoor dan naar [www.wiley.com/college/turban](http://www.wiley.com/college/turban). Bij een eventuele aanschaf is het wel van belang te vragen naar de laatste (nu zesde) druk. De IT-ontwikkelingen gaan zo snel dat iedere nieuwe druk ook belangrijke nieuwe elementen kent.

---

Drs. G.W. Kreffer MPA is redacteur van het Tijdschrift voor HRM.