



Guus Pijpers (Acuerdis) en Erik Dobbelsteijn (TWIYO) over het nieuwe werken

“Moderne kenniswerker verhuurt een deel van zijn hersencapaciteit”

Guus Pijpers en Erik Dobbelsteijn hebben een duidelijke visie op het nieuwe werken. Pijpers onderzoekt als Managing Director van Acuerdis de mogelijkheden die IT biedt om informatie beter toegankelijk te maken, zodat kenniswerkers optimaal kunnen samenwerken. Erik Dobbelsteijn richt zich met TWIYO op de technische ondersteuning voor kenniswerkers. Beiden zijn ervan overtuigd dat we aan de vooravond staan van de grote doorbraak van het nieuwe werken. En dat organisaties zich nog veel beter moeten voorbereiden om te profiteren van de mogelijkheden. Een tweegesprek over obstakels en kansen.

Waarom staat Nederland nog steeds massaal in de file, terwijl het nieuwe werken, zoals thuiswerken en vergaderen onderweg, het fileprobleem kan aanpakken?

“Bandbreedte en tools voor onlinesamenwerking zijn er voldoende”, steekt Erik Dobbelsteijn van wal. “Een thuiswerkplek is voor veel kenniswerkers prima te realiseren. Alleen voor werken onderweg ligt er nog een uitdaging. Daarnaast is de huidige breedbandcapaciteit nog onvoldoende voor intensieve tweeweg-videocommunicatie. Het is al geruime tijd mogelijk om elkaar te zien bewegen, maar er is meer nodig om geen last te krijgen van vergadermoeheid, zoals bij lage kwaliteit. Met weinig bandbreedte is al behoorlijk te videoconferencen. De kwalitatief hoogwaardige internetverbindingen, die nodig zijn voor een ‘near real life experience’ en dus voor de echte doorbraak, zijn voor het mkb nu echter nog te duur. Als we de breedbanddekking afzetten tegen de harde infrastructuur (rails en asfalt) in Nederland, dan is het wel duidelijk dat er nog veel geïnvesteerd kan en moet worden in breedband.”

Ná de geboorte

Guus Pijpers denkt dat twee belangrijke factoren een belemmering vormen voor de doorbraak van het nieuwe werken. “Ten eerste: technische complexiteit, waardoor veel ‘traditionele’ medewerkers nog niet kunnen wennen aan de nieuwe technologische mogelijkheden. Technologie is immers alles wat is uitgekomen ná je geboorte. En zolang je nieuwe technologie als innovatie benadert, is het moeilijk om die in te bedden in je dagelijkse ritme”, stelt Pijpers. “IT-middelen moet je gewoon gaan gebruiken. Technologiebedrijven als HP, Microsoft en Apple brengen gelukkig gebruiksvriendelijke apparaten en software op de markt om die complexiteit te verminderen.”

Wereldwijd netwerk

Pijpers vervolgt: “Ten tweede stellen nog veel organisaties het werk centraal en niet de werknemer. Ze creëren drempels die het samenwerken buiten het bedrijfsnetwerk onmogelijk maken. Ze realiseren zich dan bijvoorbeeld niet dat het voor medewerkers erg belangrijk is om een



Guus Pijpers

Dr. ir. Guus Pijpers is Managing Director van Acuerdis en Associate Professor in Information Behavior bij TiasNimbas Business School in Tilburg. Hij adviseert organisaties en topmanagers over de inzet en het gebruik van informatie. Guus Pijpers is auteur van verschillende boeken en een groot aantal artikelen. Hij spreekt regelmatig op internationale managementconferenties, postuniversitaire opleidingen en MBA-instituten over het informatiegedrag van mensen in relatie tot hun informatiegebruik.

Technische drempels

De grootste technische drempels zijn volgens Dobbelsteijn inmiddels wél opgelost. “Een belangrijke partij als Microsoft brengt in Nederland, met name binnen de academische wereld, tegen zeer lage prijzen technologie op de markt. De nieuwe technologie voor Unified Communications levert prijstechnisch nog wel drempels op. Het grootste probleem is dat er nog veel legacy apparatuur staat, zoals nog niet afgeschreven analoge en ISDN 30-telefooncentrales. Ook twijfelen organisaties over de protocollen die ze moeten gebruiken voor de koppeling met nieuwe realtime oplossingen. Leveranciers beweren allemaal wel dat ze de gangbare standaarden ondersteunen, maar in de praktijk zijn oplossingen vaak moeilijk aan elkaar te knopen, en het is in elk geval zeer kostbaar. Duidelijk is dat men wacht op openstandaard oplossingen en dat technologische marktleiders, zoals HP en Microsoft, daarin een belangrijke rol zullen spelen.”

wereldwijd netwerk te hebben, waaruit ze belangrijke kennis kunnen halen voor het dagelijkse werk. Zelf ben ik van de generatie die pas na de middelbare schooltijd echt ging netwerken. Tegenwoordig kan een zesjarige al via MSN en Hyves contact opbouwen met iemand aan de andere kant van de wereld. Kinderen vergaren zo spelenderwijs informatie en bouwen een relatienetwerk op, waaruit ze ook later kunnen putten.”

Privé en werk

“Privé en werk lopen tegenwoordig volledig door elkaar heen”, stelt Pijpers. “Dus je kunt nooit van tevoren inschatten of privé-kennis later ook professioneel van pas komt. Daarom blijft ook persoonlijk contact erg belangrijk: dán ontstaan spontaan de creatieve ideeën, en kun je elkaar daadwerkelijk aanvullen qua kennis en informatie. Maar de jonge medewerkers mogen handige



Erik Dobbelsteijn

Ir. Erik Dobbelsteijn was voorheen werkzaam bij KPN en SURFnet en is medeoprichter van TWIYO, een start-up die gespecialiseerd is in Unified Communications-oplossingen om het motto 'The World Is Your Office' waar te maken. Erik Dobbelsteijn is mede-auteur van verschillende artikelen en boeken over VoIP- en videoconferencing en geeft regelmatig workshops en lezingen op (internationale) congressen over de nieuwste ontwikkelingen op deze gebieden. Tevens is hij voorzitter van een Europese werkgroep van academische instellingen die deze technologieën leverancieronafhankelijk onderzoekt en inzet. TWIYO levert technisch advies over de inzet van Unified Communications en implementeert deze, en biedt daarnaast ook hosted Unified Communications om de krachtige samenwerking van communicatiemiddelen voor kleinere bedrijven bereikbaar te maken.

toepassingen die ze thuis of bij hun opleiding hebben leren kennen, niet meer gebruiken als ze in het bedrijfsleven gaan werken. Ze zoeken dan hun eigen methoden om informatie te vinden. Is onze generatie na jaren eindelijk gewend om met Google veel informatie te zoeken, is de jonge generatie alweer een stap verder. Ze weet dat vijf minuten (online) samenwerken meer oplevert dan 5 uur googelen."

Intelligente systemen

Pijpers vraagt aan Herbert Wormgoor, PR Manager bij de Technology Solutions Group, hoe HP omgaat met deze materie. "Zijn jullie systemen zo intelligent dat ze de interesses van werknemers automatisch kunnen signaleren om informatie op maat te bieden?"

Wormgoor "Zo specifiek is het nog niet. Maar iedere medewerker krijgt wel alle middelen om optimaal mobiel samen te werken, uiteraard rekening houdend met de beveiligingseisen die een groot, wereldwijd actief bedrijf als HP moet stellen. HP geeft alle medewerkers bovendien een helder overzicht van de gedragsstandaarden waaraan we moeten voldoen voor het gebruik van de zakelijke bedrijfsmiddelen. Via HP.tv kunnen we filmpjes bekijken die voor ons relevant zijn en we gebruiken al jarenlang een onlinesysteem voor HRM, waarin medewerkers zelf hun persoonsgegevens kunnen inzien en aanpassen. Verder hebben we ruime vergoedingsregelingen voor thuiswerkers en natuurlijk gebruiken we open standaarden om optimale communicatie en samenwerking over de grenzen van het bedrijfsnetwerk te ondersteunen. Dus als wij willen samenwerken met specialisten buiten ons eigen bedrijf, legt de technologie ons in principe geen beperkingen op."

Betere samenwerking

De nieuwste ontwikkeling is dat HP wereldwijd overgaat tot implementatie van Office Communications Server, de Unified Communications-software van Microsoft, zodat medewerkers wereldwijd, beveiligd kunnen chatten, de aanwezige collega's kunnen zien en documenten kunnen delen voor betere samenwerking. Dit alles in het kader van een mobiliteitsplan dat het nieuwe werken moet stimuleren. De werkgever biedt middelen aan conform bepaalde criteria, zoals meer of minder dan 40% van de tijd vanuit huis werken. De veelthuiswerkers krijgen een aantal voorzieningen, waarmee ze thuis een goede werkplek kunnen inrichten. Er is geld beschikbaar voor de aanschaf van meubilair en elektronische apparatuur. Bovendien krijgen ze een vergoeding voor dataverkeer. Ook voor de groep medewerkers die meer op kantoor moet zijn, is er een pakket aan regelingen en vergoedingen opgesteld, zodat iedereen zo efficiënt mogelijk zijn werk kan doen.

Controle verliezen

Dobbelsteijn reageert: "Ik merk dat er bij veel bedrijven toch nog angst heerst om de controle te verliezen. Daarom kom ik nog veel gesloten systemen tegen. Toch is de invoering van het nieuwe werken op dergelijke gesloten systemen uiteindelijk gedoemd om te mislukken." Pijpers valt hem bij: "Moderne kenniswerkers willen alleen werken bij organisaties die open zijn. Salaris is niet meer bepalend, maar wel de uitstraling van een bedrijf en het feit dat medewerkers privé en werk goed kunnen combineren. Ze willen namelijk best op zondag werken, als ze dan doordeweeks 's middags de kinderen van de crèche kunnen ophalen. Ze willen hun 'intuïtieve' en 'nieuwe'

manier van communiceren en informatie delen ook in hun werk behouden. Jongeren vragen zich bij een sollicitatie vooral af of ze zichzelf kunnen ontplooiën bij een organisatie. Die derde arbeidsvoorwaarde lijkt al belangrijker te worden dan het salaris. Bedrijven die dat niet begrijpen, gaan de boot missen."

Pijpers stelt ook dat bedrijven allang niet meer vooroplopen bij de introductie van nieuwe technologische mogelijkheden. "Particulieren lopen steeds vaker voorop. Zie bijvoorbeeld het fenomeen lifehacken. Maar ook mensen die als verbinder, information broker en resourcer mensen bij elkaar brengen door te netwerken, samen te werken en waarde te creëren voor een ander. Dat sluit aan op het karakter van vele nieuwe werknemers, die anders werken echt omarmen. Ik noem ze people finders. En people finders brengen de juiste specialisatie en kennis in een team bij elkaar."

Kosteneffectief beheren

Dobbelsteijn: "Medewerkers zullen zich steeds meer ontwikkelen tot ondernemers die voortdurend bezig zijn met het uitbouwen van hun eigen interne en externe netwerk. Vooral in het mkb kom ik dat veel tegen. Dat betekent ook dat de traditionele methoden om productiviteit te meten niet meer toereikend zijn. Wat is de waarde nog van de huidige key performance indicators (KPI's)? Hoe meet je immers de waarde van een netwerk? Bovendien lopen kleine bedrijven extra risico, veel wordt daar immers informeel geregeld. Ze weten dat ze hun infrastructuur moeten beveiligen, maar missen de kennis dat zelf te doen en hebben niet het geld deze infrastructuur kosteneffectief te beheren. Ook daar zie je wel dat grote bedrijven, zoals HP, door de schaalgrootte en R&D de drempel voor kleinere organisaties verlagen." Dobbelsteijn doelt hiermee op technologie die HP ontwikkelt en op de markt brengt, zoals centrale opslagssystemen, bladeservers en beheer- en back-upsoftware. Deze komen via gespecialiseerde derde partijen, ASP's, ISP's en XSP's, ook kosteneffectief binnen het bereik van kleinere organisaties.

Unified Communications

Dobbelsteijn stelt dat Unified Communications, een technologisch hulpmiddel dat het nieuwe werken ondersteunt, geen extra beveiligingsrisico's voor bedrijfsnetwerken oplevert. "Virussen tegenhouden is tegenwoordig echt geen probleem meer voor specialisten. Dus als je klein bent, kies dan voor partijen die gespecialiseerd zijn en schaalgrootte hebben. Zij weten hoe ze risico's moeten beheersen met extra faciliteiten, zoals filtering en encryptie. Wat op het gebied van e-mail mondjesmaat - vaak te laat - wordt uitgerold om spam te voorkomen, wordt bij Unified Communications nu al meegenomen. De nieuwste oplossingen zijn dankzij internet beschikbaar via het ASP-model en als SaaS, software as a service. En dat betekent dat kleine organisaties niet zelf hoeven te investeren in hardware, software en ken-

nis om de beveiliging van hun bedrijfskritische gegevens optimaal te regelen.

Hij vervolgt: "Het mkb omarmt het ASP-model reeds en ik denk dat grotere bedrijven steeds vaker zullen volgen. Een partij als HP is volgens mij goed bezig door oplossingen voor het beheren en beveiligen van IT-infrastructuren verder te ontwikkelen. De service oriented architectures die HP ondersteunt, vormen een uitstekende basis om investeringen in hardware toekomstvast te maken. Microsoft en HP leveren oplossingen waarmee vijf IT-beheerders in de academische wereld IT-infrastructuren voor 5.000 studenten kunnen beheren. De stabiliteit en prijs-kwaliteitverhouding van deze oplossingen verbeteren de laatste jaren enorm. Wel signaleert Dobbelsteijn een niet-technisch risico: "Als een medewerker weggaat, kan ook het hele opgebouwde netwerk verdwijnen."

Prestaties beoordelen

Pijpers voegt toe: "Het is moeilijk om bij het nieuwe werken prestaties te beoordelen. Moderne kenniswerkers verhuren in feite een deel van hun hersencapaciteit aan een organisatie. Een goed idee kan soms pas jaren



later waarde opleveren. De meeste bedrijfsmodellen zijn nog ingericht op taakgericht in plaats van resultaatgericht werken. Voor het middenmanagement, meestal zijn dat mensen tussen de babyboom en de netboom, breken daarom moeilijke tijden aan. Ze moeten hun teamleden beoordelen met andere criteria. Zijn ze goed bereikbaar? Geven ze altijd een bruikbare oplossing voor een probleem, of kunnen ze doorverwijzen naar iemand die het probleem oplost? Managers moeten eigenschappen hebben als creativiteit en ideeënrijkdom, en ze moeten kunnen enthousiasmeren en delegeren. Het nieuwe werken met vernieuwde technologie is daarmee vooral een gedragsverandering tussen de oren."

Meer informatie

- www.twiyo.nl
- www.acuerdis.com

Boekbespreking: Op informatiedieet

Naar een beter gebruik van informatie

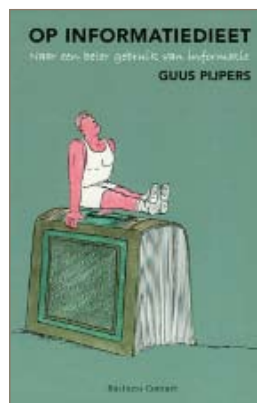


Informatie en eten hebben meer met elkaar gemeen dan je zou denken. Neem van allebei teveel en je krijgt problemen. Iedereen weet dat als je wilt afvallen je keuzes moet maken uit de enorme hoeveelheid voeding. Minder en vooral voedzamer eten en meer bewegen.

Met informatie is het net zo. Uit het uitgebreide informatieaanbod dat ons via kranten, tijdschriften, internet, e-mail bereikt, moet je leren de juiste keuzes te maken om niet 'overvoerd' te raken. Op informatiedieet dus. In *Op informatiedieet* geeft Guus Pijpers aan welke kenmerken van informatie je moet doorzien om er efficiënter mee om te gaan, en hoe je je eigen informatiegedrag kan herkennen en veranderen. Het boek staat vol met adviezen, leuke anekdotes en aan de praktijk ontleende voorbeelden.

Wij geven drie exemplaren weg!

Indien u geïnteresseerd bent, kunt u een e-mail sturen naar hanneke.beukema@hp.com, met de vermelding 'boekbespreking *Op informatiedieet*'.



Titel: *Op informatiedieet*

Auteur: Guus Pijpers

Uitgegeven door: Business Contact (September 2007)

ISBN: 978904 7000488
