

De gereedschapskist van de manager Tools of toys...

Dr ir drs Guus G.M. Pijpers RE; 4 december 2001

Mannen hebben iets met speeltjes. De standaarduitrusting is tegenwoordig op zijn minst een geavanceerd mobieltje en vaak een PDA (ofwel een *personal digital assistant*). Sommigen bezitten daarnaast nog de laatste nieuwe gadgets, besteld via het internet of meegenomen uit het Verre Oosten, ongetwijfeld om na enkele langdurige pogingen de zoon of het neefje 'uit te leggen' hoe alles werkt. *Reverse mentoring* noemen sociaal-psychologen dat. De echte early adopter heeft zelfs al een digiframe op zijn bureau staan, met wisselende beelden van zijn favoriete, zelf - digitaal - geschoten kiekjes.

Toys voor de office boys

Toch werken niet alle managers met deze technologische hebbedingetjes. De reden? Die ligt vooral in de gebrekkige aansluiting van het in- en uitvoermedium met de persoonlijke manier van communiceren. Niet iedereen wil met een onooglijke stift zijn informatie op een scherm plaatsen. Ook spraak is nog geen volwaardige interface voor de meesten, de enkele enthousiasteling daargelaten die duidelijk articulerend 'thuis' roept tegen zijn mobi. Menig manager heeft nog steeds een papieren agenda, tot volle tevredenheid. Ook het bekende 'To do'-lijstje is vaak een papieren opsomming, soms wel in kleur bij de ex-cursist mind-mapping.

Managers worden tegenwoordig veel geconfronteerd met technologie. Velen, ook managers, willen gewoon niet weten hoe iets werkt. Bovendien frustreert het enorm als voor eenvoudige handelingen al een hele reeks toetsaanslagen of andere acties nodig is. Techniek is de mens voorbijgestreefd. Maken sommige managers daarom weinig gebruik van deze gadgets omdat ze moeite hebben met de vaardigheden die daarmee zijn verbonden, of hebben managers moeite met de vaardigheden omdat ze deze middelen weinig gebruiken?

Anywhere, at any time, on any device

Maar dat het gaat veranderen, staat buiten kijf. De PC en laptop hebben als multi-purpose device allang afgedaan. Terecht. Onder moderne termen als 'mobile computing technologies', 'pervasive computing' of 'ubiquitous computing' worden hele series information appliances in de markt gezet. Information appliances is een term voor apparaten die bedoeld zijn om informatie te geven, zoals feiten, kennis, plaatjes, beeld, geluid of video. Bovendien zijn deze apparaten ontworpen om een speciale activiteit heel goed te kunnen uitvoeren. Ze kunnen daarbij toegang tot het internet hebben, noodzakelijk is dat niet. Gadgets is de meer populaire term voor information appliances. We komen ze onder allerlei functionele namen tegen: handheld, smartphone, palmtop, organizer, webpad, pocketpc, web appliance.

Men zegt weleens: *'There is no shortcut to experience'*, dus elke manager zal er vroeg of laat aan moeten geloven. Al was het maar omdat menig luxe auto tegenwoordig standaard een hoop technologische snufjes aan boord heeft. Neem bijvoorbeeld eens de magnetron. Iedereen kan hem bedienen. Maar hij wordt niet alleen gezien als een apparaat dat bijvoorbeeld eten kan opwarmen. Door de manier waarop men met het apparaat omgaat, bepaalt hij ook het eetpatroon van mensen. Niet alle gezinsleden hoeven zich op hetzelfde tijdstip rond de magnetron te scharen. Een soortgelijke ontwikkeling zien we met de diverse hulpmiddelen in opkomst. Bedrijfsinformatie is bijna overal ter wereld op te vragen. De grenzen tussen werk en privé vervagen. En daarmee veranderen deze apparaten ook ons en de relatie met het werk.

De meest natuurlijke vorm van communicatie

In de nabije toekomst heeft de muis of speciale pen afgedaan als invoermedium. Spraakherkenning wint het uiteindelijk, temeer ook omdat dat voor een topmanager veel beter aansluit bij zijn dagelijkse werkzaamheden. Wie heeft immers nooit meegemaakt dat een manager om de hoek van de deur tot zijn secretaresse roept: 'Kun je me even meneer X van bedrijf Y bellen?', of 'Waar is dat overzicht ook alweer met die kwartaalcijfers van afdeling AB, je weet wel, dat rapportje met die mooie staafgrafiek?' Dit soort gesprekken lenen zich bij uitstek voor een intelligente spraakinterface (overigens menig secretaresse zal beamen dat dit soort werk weinig intelligent is).

Spraak is de meest natuurlijke vorm van communicatie. En managers kunnen goed praten. Maar ze moeten zich niet laten leiden door de technologie, die immers vaak eist dat speciale woorden worden gebruikt om te werken. Managers moeten proberen om zo'n hulpmiddel te gebruiken voor de taak die ze willen uitvoeren, niet andersom. Daarom zijn er drie eigenschappen bepalend voor een goed gebruik van deze middelen: (1) eenvoud: complexiteit heeft daarbij betrekking op de taak, niet op het hulpmiddel; (2) veelzijdigheid: het hulpmiddel moet zijn ontwikkeld om nieuwe zaken creatief te ontdekken; en (3) plezier: het hulpmiddel moet prettig in gebruik zijn en plezier in het gebruik bevorderen.

De nieuwe generatie

Een beroemde uitvinder zei het al: technologie is alles dat is uitgevonden na je geboorte. Jongeren hebben in het algemeen minder moeite met nieuwe technologieën. Deels omdat ze niet eerst iets hoeven af te leren, deels omdat ze nieuwsgierig zijn, maar vooral omdat ze het plezier element herkennen, dat in elke nieuw gadget aanwezig is. Bovendien speelt hun leeftijd wel degelijk een rol. Ga maar eens met hen achter de PC zitten en laat ze iets zoeken op het web. Ervaar eens hoe ze met elkaar sms'en (en dat kan ook vanuit het internet!). Vroeger hadden mensen met de hoogste positie in een organisatie de meeste zeggenschap. Deze verhoudingen, die werden bepaald door informatie en kennis, komen nu onder druk te staan. Vandaag de dag is degene die het best is geïnformeerd ook degene met het meeste gezag. De jongeren die nu goed met technologie om kunnen gaan, hebben daarmee een voorsprong. En hoe zit het met de vrouwelijke managers? Ach, wij mannen weten wel waarom we deze speeltjes gebruiken.

Dr ir drs Guus G.M. Pijpers RE

Managing Director
De Berkenheg 42
5561 CB Riethoven
The Netherlands

I: www.eportals.nl
E: info@eportals.nl
M: +31 (0)6 5392 8130
T: +31 (0)40 204 4193