

>>> Quickscan

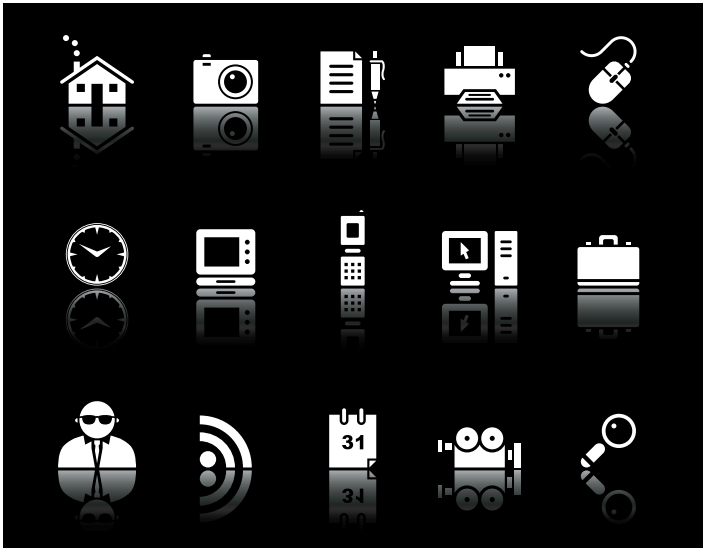
- INFORMATIE
- COMMUNICATIE
- SAMENWERKING
- ROL IT-ORGANISATIE



Informatiewerker

3.2

Bijna alles krijgt tegenwoordig een versie 2.0. Maar een beetje informatiewerker is al verder. Privé heeft hij alle apparatuur en software in zijn bezit voor zijn informatiewerk thuis. Op internet gebruikt hij de laatste oplossingen van Google of andere open software. En op het werk? De moderne informatiewerker en zijn relatie met de IT-organisatie. tekst Guus Pijpers



De nieuwe informatiewerker is goed opgeleid. Menig IT-medewerker kan daar over meepraten. Want de vragen voor ondersteuning zijn moeilijker en complexer geworden, en niet elke collega buiten de IT-afdeling snapt dat de IT-infrastructuur toch echt alleen goed functioneert wanneer standaardisatie en stabiliteit de norm zijn.

Belangrijke ontwikkelingen als het gaat om de moderne informatiewerker zijn verder de totale democratie van informatie, de transparantie van de samenleving, en het gegeven dat we vooral met het hoofd en het hart werken. Werknemers willen zich ook graag identificeren met een organisatie met een goed imago. Ze willen autonomie in het werk en IT geeft daarvoor de randvoorwaarden. Elke IT-verantwoordelijke begrijpt dat je in deze krappe arbeidsmarkt als bedrijf met de juiste IT een verschil kunt maken. Menig jongere wisselt liever van bankrekening dan van zijn chataccount!

VOORWAARDEN VOOR DE KENNISWERKER

De technologie is inmiddels zo volwassen en toegankelijk dat je als IT-manager voor je informatiewerkers een optimale werkomgeving kunt aanbieden. Voor de doorsnee-kenniswerker moet je daarbij op een drietal gebieden IT-hulpmiddelen aanbieden. Het gaat dan over informatie, communicatie en samenwerking.

Informatie

Een van de meest gewilde oplossingen van kenniswerkers is een snelle en goede toegang tot informatie, binnen en buiten de organisatie. Waar Google een belangrijk deel van de buitenwereld ontsluit, is intern een generieke zoekmachine nodig. Deze enterprise-searchoplossing ontsluit zonder voorbehoud alle interne informatiebronnen. De kenniswerker weet dat sommige bedrijfsinformatie om redenen van privacy, silodenken of concurrentie niet toegankelijk is. Maar hij verwacht wel een goede aanwijzing hoe of bij wie die informatie te verkrijgen is. En natuurlijk heeft de werk-

nemer ook een zoekprogramma voor zijn eigen desktop. Daarna komen IT-middelen als een enterprise-content-managementsysteem, business-intelligencetoepassingen en corporate wiki's aan bod. Een kenniswerker heeft al deze zoekmogelijkheden gewoon nodig voor zijn werk.

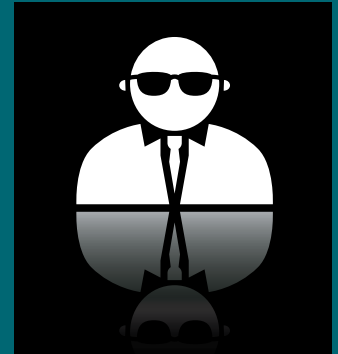
Communicatie

Kenniswerkers praten vooral – en eigenlijk ook het liefst – met elkaar. De telefoon doet daarbij nog steeds goede dienst. Maar ze willen meer middelen om sneller met elkaar allerlei soor-ten informatie uit te wisselen. Als IT-manager doe je er goed aan te zorgen dat ze dat te allen tijde ook kunnen doen. Naast telefoon en mail hebben kenniswerkers vooral instant messaging en videoconferencing nodig. Alles liefst direct, met één muisklik toegankelijk vanaf de werkplek en het portaal.

Samenwerking

Informatiewerkers werken ook vooral met elkaar. Hun activiteiten zijn moeilijk te plannen of te standaardiseren en zijn bijna altijd ongestructureerd van aard. Wel zijn er binnen de groep kenniswerkers enkele verschillen aan te geven. Niet iedereen is bijvoorbeeld in hoge mate mobiel, is veel in overleg met anderen of is vooral bezig met creatieve of vernieuwende toepassingen. IT moet en kan ook een informatiewerker faciliteren bij zijn werkelijk gebruik van bepaalde IT-middelen. Wat je niet nodig hebt, wordt niet getoond. En moderne software kan aan de hand van voorkeuren, relaties en historisch zoekgedrag voorstellen doen, contacten initiëren of zelfs de link leggen met andere mensen

>>



DATA-, INFORMATIE- OF KENNISWERKER



Welke term je ook gebruikt, de informatiewerker van morgen heeft de volgende kenmerken:

- Hij wil altijd en overal zijn e-mail kunnen checken. Daar komt binnen niet al te lange tijd bij een onvoorwaardelijke, volledige en betrouwbare toegang tot het intranet of bedrijfsportaal.
- Hij werkt minimaal één dag in de week thuis; in elk geval niet binnen de muren van zijn organisatie.
- Hij werkt aan zijn sociale contacten vooral tijdens kantoortijden en doet zijn echte werk voor een (groot) deel daarbuiten. Privézaken handelt hij zonder problemen ook overdag af.
- Hij heeft een multifunctionele laptop en dito telefoon. Draadloos aan elkaar gekoppeld en gesynchroniseerd en naadloos werkend in fysieke en virtuele omgevingen.
- Hij heeft gedetailleerde kennis van de laatste IT-middelen die hij gebruikt. Nagenoeg al zijn taken beheerst hij rechtstreeks vanuit zijn online agenda. ✕

of informatiebronnen. De interessante collega van dat andere organisatieonderdeel zou anders nooit zijn gevonden.

IT-managers doen er goed aan om technologieën als collaboratietools en teamruimtes beschikbaar te stellen. Het gebruik daarvan gebeurt vanzelf. De eerste ervaringen met wijkachtige oplossingen geven aan dat informatiewerkers graag kennis delen. De relatief vrije



GA EENS DE DISCUSSIE AAN MET DEZE FANATIEKE COLLEGA'S



structuur van een wiki sluit namelijk veel beter aan bij de intuïtieve manier van informatie vastleggen. Dit in tegenstelling tot starre kennismanagementsystemen.

GEVOLGEN

Ondanks al die IT-middelen voor de kenniswerker blijft het productiviteitsvraagstuk overeind staan. Vroeger maten we bijvoorbeeld de tijd en inspanning die het kostte om een Powerpointpresentatie te maken. Nu willen we vooral het *effect* van de voordracht met dat IT-middel meten. Hebben we een verandering in houding weten te bereiken, kennis over kunnen dragen of onze relatie met de toehoorders versterkt? De kosten en baten van een unified-communicationsoplossing zijn snel duidelijk te maken. Maar verhoogt dat de kwaliteit van de gesprekken? Vinden mensen elkaar eerder en sneller? Wat is de economische waarde van elk gesprek, gesteld dat ze vaak over zaken gaan? Allemaal vragen die

over de inhoud, het effect en de gevolgen gaan van het gebruik van moderne IT-middelen.

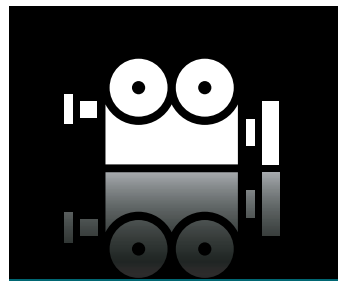
CONCLUSIE

De moderne kenniswerker is volgens eigen zeggen altijd mobiel. IT moet hem helpen om tijd- en plaatsonafhankelijk te kunnen werken. Dat is voorlopig nog toekomstmuziek voor velen. De IT-middelen van de werkplek zijn bij lange na nog niet op het niveau dat menig werknemer zou willen. Dat is een echte uitdaging voor de IT-manager.

Ga eens de discussie aan met deze fanatieke collega's. Niets werkt zo verhelderend als inzicht in ieders problematiek of frustratie. En maak tegelijkertijd een actieplan om IT-middelen op een hoger, geavanceerder niveau te krijgen. Gebruik deze voorlopers daarbij als proefkonijn. Vraag hen de laatste versies uitgebreid te testen en te evalueren.

Meer dan ooit kijken huidige en potentiële werknemers naar de gebruikte IT-middelen van een organisatie. Ze lachen om een leaseauto of een papadag. Maar de laatste IT-gadgets én onbeperkte, wereldwijde toegang tot alle informatie en tot elkaar maken het verschil of ze bij een organisatie komen... of zelfs blijven. De oorlog om talent wordt via de laptop gespeeld. ✘

Dr. ir. Guus Pijpers is managing director van Acuerdis, associate professor of Information Behavior bij TiasNimbas Business School in Tilburg en academic advisor bij het Institute for Innovation & Information Productivity in San Francisco.



ANDERS COMMUNICEREN



Een van de laatste ontwikkelingen op het communicatievlak is de Roundtable van Microsoft. Het is een geavanceerde videoconferentietelefoon met een 360-gradencamera en ingebouwde microfoons. De camera volgt de sprekers automatisch en op een overzichtscherf op je pc krijg je iedereen te zien, waar hij zich ook bevindt. Technisch eenvoudig te regelen, mits je natuurlijk de juiste software hebt geïnstalleerd. Maar de grote kracht ligt aan de gebruikerskant. Zeker voor organisaties met diverse vestigingen in Europa een uitkomst. Het is echt niet leuk meer om voor een vergadering van twee uur een hele dag onderweg te zijn. Eén demonstratie aan een paar *frequent flyers* en de business case is geregeld. Voor de IT-manager is het zaak om snel de juiste software te installeren in een stabiele infrastructuur. De zogenoemde 'unified communications' kan wel eens de killerapplicatie van 2008 worden. Zeker als een bedrijf ook de andere communicatievormen als e-mail, instant messaging, spraak en video in een platform integreert. Zie ook het artikel over unified communications in TITM 2/2008, p. 43 – red. ✘



JE EIGEN BIJENKORF



De jeugd netwerkt al vanaf de peuterschool. De huidige generatie jongeren heeft via bijvoorbeeld Hyves al meer dan 200 contacten. Menig ervaren medewerker heeft na jaren netwerken nog niet eens de helft. Stel dat je al die contacten ook zou kunnen inbrengen in je eigen organisatie, dan zou dat zeer waardevolle informatie opleveren. Bij het zoeken naar informatie (zeg: de juiste mensen) ben je dan niet beperkt tot de organisatiegrenzen.

Veel organisaties en daarmee IT-managers huiveren bij de gedachte om een sociaal netwerk onder werktijd te laten onderhouden, alhoewel er organisaties zijn waar de IT-afdeling juist het vinden van andere mensen krachtig steunt met moderne tools. De wie-is-wie is uitgebreid met een kort cv, projectinformatie en de competenties van iemand. En die gegevens worden automatisch onderhouden met slimme programma's. Ontsluit je deze persoonsgegevens met moderne communicatiemiddelen, dan is iedereen van hoog tot laag in de organisatie gemakkelijker te bereiken. ✘