



Openstellen, verbinden, samenwerken

De 'nieuwe wereld' is zonder kloppen binnengekomen

Bijna geruisloos zijn wij al een tijd onderhevig aan veranderingen in de wereld, die grote invloed hebben op mens, organisatie en technologie. Globalisatie, polarisatie en digitalisatie. Allemaal begrippen die veelal op verschillende manieren worden uitgelegd en waarvan de impact op verschillende manieren wordt omschreven. Maar iedereen is het er wel over eens dat hun invloed op werk en privéleven significant is en steeds signifikanter wordt. De gevolgen van de ontwikkelingen in die 'nieuwe wereld' – zoals toenemende transparantie, vervaging van grenzen en bredere beschikbaarheid van informatie – zijn gevolgen die een weerslag hebben op werkelijk alles om ons heen. In meer of mindere mate weliswaar, maar niets of niemand wordt hiervan uitgesloten. Het is juist die diepte en breedte, wellicht volledigheid?, van deze impact die mens, organisatie en technologie uitdaagt. Uitdaagt tot 'veranderen'.

Veranderen waarheen? Het antwoord op die vraag ligt in de wel of niet gedeelde overtuiging dat in die 'nieuwe wereld' succes, prestatie en resultaat – in de meest brede zin – gedreven worden door wederzijdse afhankelijkheid en wederkerigheid. Deze kunnen op zichzelf weer het antwoord zijn op de gevolgen van toenemende complexiteit, vervaging van grenzen, toenemende concurrentie, veranderende eisen van klanten, partners en burgers, enzovoorts.

Of de doelstelling dienend is gedreven uit idealisme, het een winst oogmerk van een onderneming betreft of de ambitie van een individu binnen een willekeurige omgeving, het 'succes' zal in meerdere mate gaan afhangen van de manier waarop wij in staat zijn gebruik te maken van elkaars vaardigheden, talenten, zienswijzen en nog veel meer van dat wat ons onderscheidt of juist verbindt.

Succesvol

Indien bovenstaande ontwikkelingen en conclusies generiek zijn, zijn er dan ook wellicht voor iedereen of alles





geldende voorwaarden, omstandigheden of stadia die doorlopen dienen te worden of waaraan voldaan moet worden, wil een mens, een organisatie of technologie 'succesvol' worden in die 'nieuwe wereld'? Wat zal een organisatie moeten kunnen om zijn doelstellingen te behalen? Wat zal een individu moeten doen om succesvol te worden binnen of buiten een organisatie? En hoe zou technologie opgebouwd moeten zijn of welke functionaliteit zal technologie moeten kunnen bieden, wil het kunnen voldoen aan de wensen en eisen van die organisaties en individuen die een doel nastreven in de nieuwe wereld?

Openstellen, verbinden en samenwerken zijn drie begrippen die - in deze volgorde - een poging vormen te omschrijven wat in meest brede zin, binnen verschillende omgevingen, 'nodig' is om succesvol te worden. Of we nu de cultuur van een organisatie willen veranderen, of we nu onze technologie dienen op te delen in 'back', 'middle' of 'frontoffice' en of we nu de vaardigheden van een individu centraal willen stellen, 'men' of 'het' zal zich moeten openstellen, zal verbindingen moeten maken en zal moeten kunnen samenwerken om doelstellingen te verwezenlijken in een veranderende wereld.

Openstellen: 'in staat stellen zich open te stellen'

Openstellen. Dit is wellicht het meest voorwaardelijke begrip van de drie genoemde. Zowel mens, organisatie als technologie moet zichzelf in staat stellen zich open te stellen. Voor de mens kan dat betekenen dat gedragsbarrières via zelfreflectie doorbroken moeten worden. Voor organisaties kan dit betekenen dat zowel de cultuur, de structuur als de processen in staat worden gesteld datgene open te stellen wat belangrijk is om verbindingen te leggen met werknemers, klanten, partners en/of burgers. Voor technologie betekent dit dat de infrastructuur op een dusdanig efficiënte en flexibele manier moet worden opgebouwd, dat de organisatie in staat wordt gesteld haar werknemers, klanten, partners en burgers te voorzien van een efficiënt en stabiel fundament waarop legio verbindingen met de 'middleware' mogelijk worden gemaakt, wat kan leiden tot samenwerking ter realisatie van de doelstellingen.

Verbinden: 'verbinden door bruggen te bouwen'

Verbinden. Dit begrip vormt de connectie tussen het 'voorwaardelijke' openstellen en samenwerking. Voor de mens een onontbeerlijk begrip, dat een beroep doet op de vaardigheden en competenties van het individu om netwerken en relaties op te bouwen om een individuele of algemene doelstellingen tot een goed einde te brengen. Voor organisaties is dit tevens cruciaal, aangezien dit de aansluiting is tussen werknemers, partners, klanten en voor de overheid burgers en eigenlijk de verbindingen in het informatie of waardekanal ontwikkelt en beheert. Voor technologie betekent dit, wellicht wat vrij omschreven, het vertalen van data naar informatie via software, die interoperabiliteit en flexibiliteit gebruikt om maximale 'ontsluiting' te bewerkstelligen wat contact en samenwerking mogelijk maakt.

Samenwerken: 'samenwerken door durven te delen'

Dan samenwerken. Het begrip dat natuurlijk voortvloeit uit de eerste twee 'stadia' of 'voorwaarden'; openstellen en verbinden. Voor de mens, organisatie en technologie hetgeen waar het uiteindelijk om gaat. Of het nu het aan elkaar koppelen is van complementaire competenties die een gezamenlijk doel nastreven. Of het nu een organisatie is die samen met haar werknemers, partners en klanten vraag en aanbod bij elkaar laat komen of zelfs creëert. Of het nu de overheid is die samen met de burger een dialoog opent voor verbeteringen in het zorgstelsel en de technologie die via software 'windows' opent om efficiënt met de werknemers, klanten en partners in contact te kunnen komen en wensen op elkaar laat aansluiten.

Microsoft

Microsoft zet in op de ontwikkeling van software die voldoet aan de eisen van de nieuwe wereld door software te maken die zowel het individu als de organisatie in staat stelt zich open te stellen, verbindingen te maken en samenwerking te stimuleren. Open standaarden, naadloze aansluiting, interoperabiliteit, flexibiliteit, veiligheid en gebruikersgemak zijn daarbij begrippen die onze innovatie drijven en die onze klanten in staat stellen hun potentie te realiseren. Technologie die gericht is op mensen en alles waartoe zij in staat zijn te bereiken.

Dit is een bijdrage van Robin Ruikers en Eduard Beck van Microsoft Nederland

Maatschappelijke veranderingen

Nieuwe kansen en uitdagingen door internet en mobiele telefonie

Zowel in ontwikkelde als in opkomende markten hebben maatschappelijke veranderingen hun invloed op marktverwachtingen. Daardoor ontstaan nieuwe kansen en uitdagingen met betrekking tot de doeltreffendheid van de traditionele dienstverlening van de overheid. Een maatschappelijke trend in westerse economieën is bijvoorbeeld cocoonen, waarbij de eigen woning de focus wordt van zowel maatschappelijke als zakelijke activiteiten.

Het internet is een middel dat ervoor zorgt dat mensen thuis kunnen blijven. Telewerken, thuisbioscopen, thuisonderwijs, thuis winkelen en ontvangst van goederen, omsloten woonwijken en werken aan huis worden allemaal mogelijk gemaakt dankzij het internet. Gartner schrijft deze verandering toe aan het toenemende aantal consumenten in het steeds rijker wordende Westen, dat liever meer tijd heeft dan geld. Gartner noemt ook de overtuiging van veel mensen dat ze met een snelle internetverbinding meer werk gedaan krijgen en meer persoonlijke taken verricht krijgen dan via andere hulpmiddelen.

Opkomende economieën

Microbedrijven en mobiele telefoons raken wereldwijd steeds meer ingeburgerd in economieën die in ontwikkeling zijn en deze maatschappelijke verandering heeft



zijn weerslag op de overheid. De waarde van door opkomende economieën geïmporteerde goederen is toegenomen van 1 miljard dollar in 1990 tot 4 miljard dollar in 2003. Het wereldwijde aantal van alle door opkomende economieën geïmporteerde goederen en diensten steeg van 29% in 1990 naar 40% in 2003.

Teneinde verdere economische groei in opkomende economieën te stimuleren, zullen tal van maatschappelijke, overheidseconomische en culturele zaken de nodige veranderingen moeten ondergaan. Niettemin is het duidelijk dat de snelheid van importeren door zoveel opkomende landen aan het groeien is. C.K. Prahalad voorspelde in 2004 in zijn boek 'The Fortune at the Bottom of the Pyramid' dat in opkomende economieën grote aantallen mensen met een laag inkomen spoedig consument zullen worden.

Sleutel

Ecosystemen van kleine bedrijven die deze consumenten bedienen, worden toegankelijk omdat in landen zoals India steeds meer mensen de beschikking krijgen over het internet en mobiele telefonie. De sleutel tot het openen van dit enorme marktpotentieel is op kosteneffectieve wijze de minder bemiddelde consument op afgelegen locaties bereiken en ten dienste staan.

Deze voorbeelden wijzen op toekomstige kansen en uitdagingen voor overheidsdiensten in ontwikkelde en opkomende markten. Toch blijkt er ook uit dat de technologie weliswaar een uiterst belangrijk instrument is voor de verschillende modellen van zakelijke en overheidsdiensten, en dat een massale distributie van diensten tot de mogelijkheden behoort, maar dat context de sleutel is.

Overheid, maatschappij en ICT Werk krijgt een nieuwe dimensie

Hoe gaan werk en werken er in het nieuwe tijdperk uitzien? Alles komt samen, alles krijgt samenhang. De begrenzingen van de fysieke wereld vervagen in de virtuele wereld, terwijl de mentale wereld verruimt als nooit tevoren.

We kunnen overal komen en zijn, informatie vinden en brengen, zelf leren en anderen inspireren. We weten sneller, we weten meer, we dringen steeds eenvoudiger door tot de essenties. En we kunnen beter dan ooit verbonden zijn met wie we maar willen, waneer we maar willen en waar we ook zijn. Want communicatiemiddelen en informatiedragers werken steeds moeitelozer en naadlozer met elkaar samen.

Ons werk zal boeiender worden, omdat we van steeds meer rompslomp verlost raken. We zullen productiever zijn, omdat informatiestromen beter beheerd worden en technologie ons helpt steeds beter met onze tijd om te gaan. Het overzicht, het inzicht en het uitzicht dat de nieuwe samenhang biedt, zal een blijvende bron van inspiratie zijn, die ons helpt onze talenten beter dan ooit te ontplooien.

Werken bij het Rijk kan door dit alles de komende jaren een nieuwe dimensie krijgen. Als de overheid gaat en laat werken volgens de principes van de horizontale wereld en daar mogelijk zelfs een voortrekkersrol in vervult, kan dit de aantrekkingskracht van de overheid als werkgever belangrijk vergroten.

Met de snelheid waarmee de ontwikkelingen zich nu en in het komende decennium voltrekken, laten de fysieke aspecten van bijvoorbeeld een werkplek zich moeilijk jaren van tevoren voorspellen. Scenarioplanning, waarbij sociale, economische, politieke en technologische factoren tegen elkaar worden afgezet, op assen van wat bekend is en wat niet, levert concrete aanwijzingen op voor valide strategieën die, zodra de trend zichtbaar wordt, tijdig kunnen worden geconcretiseerd en gerealiseerd.

Vast staat één ding: de medewerker zal verwachten dat hij of zij centraal staat en dat dus rekening gehouden wordt met zijn of haar voorkeuren, zijn of haar gewenste manier van werken en de door hem of haar gewenste of vereiste functionaliteiten. De werkplek zal zich dus feitelijk moeten aanpassen aan de medewerker en niet andersom – en daarmee een dynamisch karakter hebben. Hoe verder we in de tijd voort zullen schrijden, des te meer dit het geval zal zijn.

En wel om twee redenen. De eerste is de horizontalisering van de wereld, waardoor de mens meer en meer gewend raakt zijn omgeving naar eigen wens in te richten. De tweede reden is dat de technologiesector de gebruiker meer en meer centraal stelt in de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten; de gebruikers zijn hier feitelijk al aan gewend.

Belangrijk hierbij is het besef dat mensen in deze gedigitaliseerde wereld tijdens hun werk en in hun vrije tijd liefst van dezelfde technologie gebruik maken; dat wat ze privé gebruiken om te bellen, te e-mailen, te chatten, te surfen en te bloggen, willen ze logischerwijs graag terugvinden op hun werkplek.

