

# introductie in slim samenwerken

Slim samenwerken in de 21ste eeuw. Wat betekent dit voor jouw organisatie? Wat is er mogelijk op dit gebied en waarom zou je dit eigenlijk willen? Ga samen met ons op ontdekkingsreis en ervaar wat 'slim samenwerken in de 21<sup>ste</sup> eeuw' voor jouw organisatie kan betekenen.

## achtergrond slim samenwerken

Vroeger, toen postduiven nog hip waren, werkten we op een heel andere manier samen dan nu. Met de komst van internet en e-mail als boodschapper<sup>1</sup> kunnen we op een snelle(re), en soms ook vluchtige(re) manier, kennis en bestanden overbrengen. Heel anders dan in het papieren tijdperk waar de informatieoverdracht veel langer duurde en beperkter was qua bereik. Door het digitaliseren van onze informatie én communicatie ligt de wereld – zowel letterlijk als figuurlijk – aan onze voeten. Kennisdelen met experts in Canada of Japan is ineens heel gewoon. Nieuws bereikt ons sneller. Technologische ontwikkelingen volgen elkaar in een steeds rapper tempo op. Bedrijven in de 21<sup>ste</sup> eeuw maken de verschuiving van een productiegerichte naar een kennisintensieve organisatie. Deze ontwikkelingen vragen om een andere manier van organiseren.

## wat betekent dit voor jouw organisatie?

Wat betekenen deze moderne ontwikkelingen voor jouw organisatie? Welke mogelijkheden biedt de 21<sup>ste</sup> eeuw? Oftewel, what's in it for me? Juist! Dát is waar het om gaat! De technologieën kunnen nog zo mooi of hightech zijn, het gaat erom wat het jouw organisatie brengt. Dat je – samen met collega's – slim met elkaar samenwerkt om organisatiedoelen te bereiken. Bijvoorbeeld om klanten optimaal te kunnen bedienen, met de juiste kennis, service en kwaliteit. Slim samenwerken betekent: het optimaliseren van je organisatie met behulp van nieuwe manieren van werken, passend bij deze eeuw. Slim staat daarbij voor veilig, effectief en efficiënt.

Hoe werk jij eigenlijk samen om je doelen te bereiken? Toch niet meer via mail en netwerkschijven? Alhoewel, voor heel veel organisaties is deze werkwijze nog steeds heel gewoon. En dat is ook niet zo gek. Sinds begin deze eeuw kunnen we pas gebruik maken van andere middelen, zoals digitale samenwerkingsplatformen als Microsoft SharePoint of IBM Connections en chat- en presence tools als Microsoft Skype for Business.

Een digitaal samenwerkingsplatform? Een chat en presence programma? Wat zijn dit voor tools en wat brengen ze? En zijn mail en gedeelde netwerkschijven echt zo ouderwets?

---

<sup>1</sup> Weet jij wanneer??? In 1988 werd de 1ste Nederlandse organisatie aangesloten op het internet. Als eerste in het Europees netwerk! Email is – mede door de komst van internet – in de jaren '90 geadopteerd door het grote publiek. Bizar dat we in zo'n korte tijd volledig verkocht zijn door mail en in sommige organisaties mail (bijna) als hoofd- "communicatie" middel gebruikt wordt.

Ja. Helaas, ik kan er niets meer van maken... Wat ik wél kan doen is je meenemen in de nieuwe manieren van werken. Nieuwe én veilige manieren die tijd gaan opleveren. Tijd (en geld!) die je als organisatie kunt besparen of investeren in de klant of verdere ontwikkeling van de organisatie. Ik ben er van overtuigd dat als we binnen Nederland op een andere manier, met andere tools gaan *samenwerken* (echt *samenwerken*), we efficiënter kunnen werken, onze innovatiekracht vergroten en beter anticiperen op de markt. Of beter gezegd, slagvaardiger zijn. Effectief werken richting persoonlijke en organisatiedoelen, wie wil dat nu niet?

## waarom anders werken?

Ok, slim samenwerken it is. Wat betekent dit concreet en waarom zouden wij eigenlijk anders willen werken dan hoe we nu werken? Op dit moment wordt binnen het overgrote deel van de organisaties in Nederland samengewerkt via e-mail en netwerkschijven. Of geprobeerd samen te werken, kan ik misschien beter zeggen. Want mail, is dat een geschikt middel om te communiceren, kennisdelen of samenwerken? Of... een betere vraag: is *samenwerken* hetzelfde als *kennisdelen* *communiceren*? Hebben ze hetzelfde doel? Nee? Toch kiezen we vaak één middel hiervoor; mail. Met uitgepulde inboxen tot gevolg.

We proberen te...

## communiceren via mail, omdat:

- › we nog sneller kunnen mailen dan pingpongen. E-mail wordt vaak gebruikt als directe vorm van communicatie.
- › we ook van elkaar verwachten dat we binnen 5 minuten reageren. Als je denkt 'echt niet', denk dan eens aan die collega die je op de gang tegenkomt en vraagt: "heb je mijn mail al gezien?" Jij: "Nee, wanneer heb je die gestuurd?". Collega: "Oh, net!" Overtuigd?
- › we met spoedzaken gewoon op de verzendknop drukken. "Hierbij het *dringende verzoek* om *a.u.b.* met *spoed* directeur X te bellen, het gaat over de meeting van *vanmiddag...*"
- › omdat we nieuws, mededelingen of overige opmerkingen gewoon via de mail communiceren (of misschien zelfs over "de schutting gooien").

## kennisdelen via mail, omdat:

- › we belangrijke afspraken, zowel intern als extern, delen via mail. Je kan het maar beter zwart op wit hebben. "Ik heb het je toch gemaïld?"
- › we documenten, contracten of overige bedrijfsgerelateerde info versturen via de inbox. Bedrijfs *waardevolle* informatie die verdwijnen in persoonlijke inboxen. Dat is gek!
- › we oplossingen voor issues / klantvragen / meldingen met het hele team delen en deze vervolgens vervliegen in de inbox. "O ja, ik heb deze vraag al eens eerder gezien. Even wachten, dan zoek ik even terug in mijn mail".
- › we onze collega die met pensioen gaat, vragen of we zijn gebruikersnaam en wachtwoord mogen hebben, omdat er nog zoveel informatie in zijn inbox staat.

## samenwerken via mail, omdat:

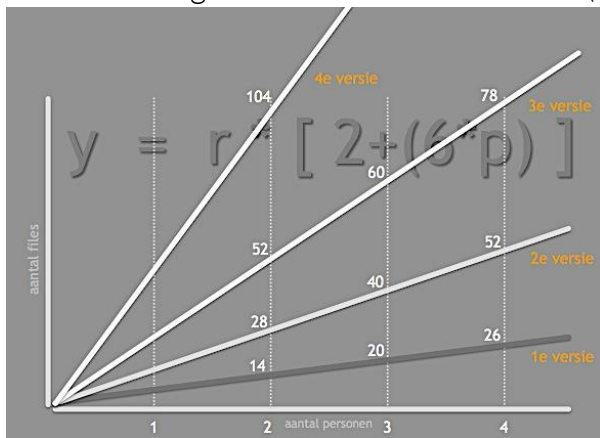
- › we input vragen naar aanleiding van een idee, zodat dit allemaal door één persoon verzameld kan worden. Sommige kiezen voor 'Reply all' zodat iedereen op de hoogte is.
- › we bestanden rondmailen naar meerdere collega's om feedback te vragen. We ontvangen de bestanden terug met <Naam document, versie 0.2 aantekening Jan>, <Naam document, versie 0.2 aantekening Marie> etc.

En zo kan ik nog wel even doorgaan. We proberen het allemaal via de inbox. Mail is onze grootste vriend. Maar voor slim samenwerken je grootste vijand.

## kijk maar eens naar dit rekensommetje

Hoeveel bestanden genereert samenwerken met e-mail bij vier ontvangers met twee revisie-ronden, *voordat* je het document definitief kan maken? a. 10, b. 12, c. 20, d. 52.

Benieuwd naar het antwoord? Tel met ons mee. Het bestand is opgeslagen (1) op de harde schijf (FS: een fileshare) en wordt gemaïld via de inbox (MS: mail systeem) naar 4 collega's. Dit creëert een versie in de verzonden items (1) en in de postvakken van de anderen (4). De collega's slaan op (4) en openen het bestand om het te bekijken en bewerken. Hierna wordt hun versie ook opgeslagen (4) op de fileshare. Het bestand komt vier keer terug. Vanuit de verzonden items (4), in de inbox van de ander (4). Deze versies worden tevens opgeslagen op de fileshare (4). Kun je de tel nog bijhouden?



Wanneer het bestand wordt verwerkt tot een finale versie en wanneer je de revisieronde nog een keer doet (lees: ik heb de aanpassingen verwerkt, ik stuur het bestand nog een keer door voor een laatste check), dan kom je zelfs uiteindelijk tot 53 versies. Deze hersenkraker wordt samengevat door de volgende formule. De eindversie wordt hierbij opgeteld<sup>2</sup>.  $y =$

revisieronden \*  $([FS+MS]+3p*[MS+FS]) + 1$ . Kijk maar eens wat er gebeurt bij drie of vier revisieronden!

## kortom...

Op deze manier samenwerken creëer je veel versies van een bestand. En wat is op een gegeven moment de waarheid? Wie heeft bijvoorbeeld de laatste versie van het bestand? Laten we daarom onderzoeken of het ook anders kan. Hoe kunnen we slimmer met elkaar samenwerken? Ons antwoord: door goede afspraken te maken en andere tools te gebruiken. Mail heeft alleen een signaalfunctie! Kennisdelen doen via onze gedeelde

<sup>2</sup> Het goede antwoord op de vraag is 52 (!). Hoe dit kan? Bekijk dan de beschrijving. Met de finale versie creëren we zelfs 53 versies.

samenwerkplatformen. Evenals samenwerken aan documenten. Benieuwd naar de mogelijkheden?

## kennismaking nieuwe manieren

Binnen work21 focussen we – in samenwerking met e-office – op de adoptie van nieuwe manieren van werken. Niet de tools zijn leidend, maar het gedrag. Echter, we hebben de tools wél nodig. Graag zelfs! Want zij bevatten de slimme technologieën die wij kunnen gebruiken in het werk.

## slim samenwerken en kennisdelen

Zoals bijvoorbeeld Microsoft SharePoint, Office 365 of IBM Connections, een samenwerkingsplatform waar we kennis en informatie kunnen delen en samenwerken aan documenten. Wat zijn de voordelen van deze nieuwe manier van samenwerken met behulp van deze tool?

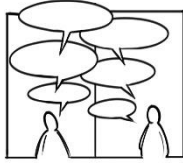
- › het delen van informatie op een centraal platform: **één plek waar we samenwerken**. Geen versnippering van informatie door het gebruik van verschillende middelen (mail, harde schijf, USB's, gratis document deeldiensten)
- › **informatie kunnen terugvinden**. Niet alleen door het plaatsen van alle informatie, kennis en bestanden op één platform, maar ook door het vindbaar maken van de informatie. "Vinden is het nieuwe zoeken", zullen we maar zeggen. We nemen dan ook binnen de samenwerkingsomgeving afscheid van mappenstructuren, zoals we deze van de harde schijf kennen. Want niet de map, maar de labeltjes behorend bij de informatie zorgt ervoor dat we onze bestanden en kennis kunnen terugvinden. Hoe? Net zoals bij zoekmachines. Die zijn sterk in het vinden van informatie op basis van trefwoorden. Dat scheelt een hoop klikwerk (en tijd!).

En.. krijgen we er ook iets voor terug? Jazeker! We nemen vooral afscheid van "oude" manieren van werken. Van tijd die we aan het (samenwerkings)proces besteden en niet zozeer aan de inhoud. Dat is zeker iets waar we ons in Nederland in kunnen onderscheiden. In het kennisniveau en kwaliteit van onze producten en diensten. Wanneer we ons werk secundair slimmer organiseren, kunnen we ons meer op onze primaire hoofdtaken focussen. En een digitale omgeving waar we met elkaar transparant op één plek samenwerken en kennisdelen is hieraan voorwaardelijk.

## slim communiceren

En wat gebeurt er dan met de communicatie? Dit doen we ook niet meer via e-mail. Direct communiceren via mail is traag, in veel gevallen niet handig, veroudert snel en creëert voor velen van ons een extra taak binnen de functie. Namelijk: mail bijwerken! Of zoals ik vooral bij managers voorbij hoor komen: mail *wegwerken*. De nuance in de term geeft vaak het gevoel weer.

“Echt” communiceren doen we hopelijk vooral face-to-face. Juist vanwege ons non-verbale gedrag, emotie in stem en het zien van de reactie van de ander. Helaas kan dit niet altijd. Bijvoorbeeld omdat je niet altijd op dezelfde plaats aan het werk bent of zelfs op een andere afdeling.

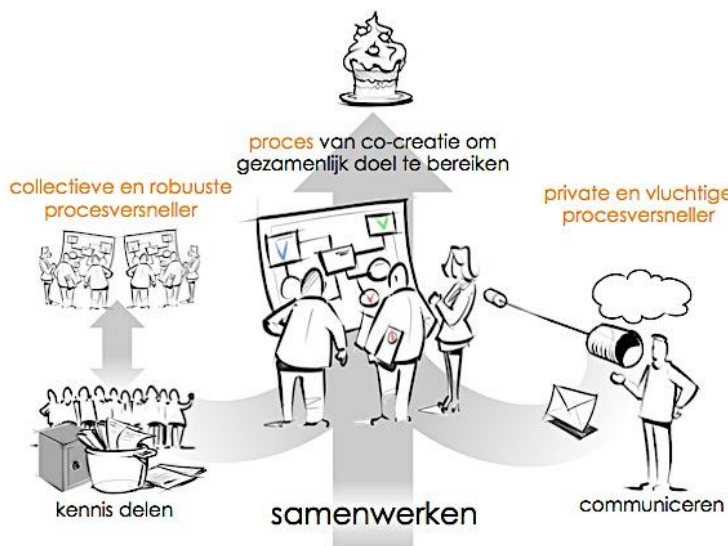


Wij gebruiken in deze gevallen een chat- en presence programma. *Presence*, omdat je – net zoals we dit nog van MSN kennen – kan zien wanneer iemand online (aan het werk) is. Online betekent dat jouw collega beschikbaar is voor een korte vraag, *chat*. Bijvoorbeeld, “Heb jij straks tijd om even met mij mee te kijken voor rapport X en Y”. Gewoon kort, zoals we dit nu vaak via mail doen. Want, het mooie aan deze tools is dat je status gekoppeld is aan jouw agenda. Zodra je een afspraak hebt, sta je op ‘bezet’. Collega’s mogen dan wel storen, maar wel altijd met de vraag of het schikt. Tot slot, ben je met vakantie en staat jouw out-of-office reply aan, dan is dit ook meteen te zien. Jouw collega zal je ontzettend dankbaar zijn wanneer je je bedenkt en de mail niet verstuurd, maar na de vakantie even een afspraak inschiet. En misschien is jouw ‘brandje’ dan alweer opgelost. Chat is dan ook ons startpunt van digitale communicatie.

Is dit niet hetzelfde als mail? Nee, zeker niet! Omdat je iemand zijn/haar (digitale) aanwezigheid ziet, zit de gelijktijdigheid van communicatie er veel meer in. En daar bij, het zijn korte vragen, snelle antwoorden. Geen trage pingpong-gesprekken zoals via mail. Wanneer we toch bemerken dat we aan het pingpongen zijn, dan pakken we de telefoon en hebben we contact. Of video-conference natuurlijk. Dan hebben we er meteen beeld

bij! Zeker in het kader van werken op afstand is het een uitkomst dat we op deze manier kunnen beeld-vergaderen of onze informatie kunnen delen. Dit scheelt vaak weer een ritje naar kantoor.

Kortom; communiceren, kennisdelen en samenwerken is niet hetzelfde. We hebben inmiddels betere tools die ons hierbij ondersteunen.



## zijn we er dan?

Helaas moet ik op deze vraag "Nee" antwoorden. Want alleen het aanzetten van deze technieken gaat vaak niet helpen. Er is een verschil tussen aanzetten en introduceren. De strategie 'build it and they will come' is dan ook een mooi streven, maar vaak een illusie. Het zijn uiteindelijk de mensen zelf die de tools “moeten” adopteren en hun gedrag hierop aanpassen. Wanneer dit niet gebeurt, schaf je als organisatie een Ferrari aan, maar blijf je

met een Kever rijden. Wie denkt: nou, ik vind die Kevers juist wel wat hebben... Het gaat even om de vergelijking van oud en nieuw. Het écht adopteren van de moderne mogelijkheden. En dat is natuurlijk zonde: wanneer je de techniek wel in huis hebt (en hiervoor betaald), maar niet benut....

## hoe nu verder?

Adoptie start met een goede introductie. Met een visie op slim samenwerken (waarom doen we dit, bij welke organisatiedoelstellingen sluit dit aan?), de praktische uitwerking (hoe?) en onder welke voorwaarden (wat spreken af?). Pas als mensen snappen waarom en in welke context zij chat- en samenwerktools moeten plaatsen én wat voor voordeel het hen kan opleveren, kunnen zij de tools toepassen.

En, je moet mensen hier wel een beetje bij helpen. Geef inzicht in wat de tools kunnen (quick wins). In wat ze bieden gericht op de functie en doelgroep. En bovenal, welke afspraken (binnen de organisatie en team) je met elkaar maakt om samen effectief gebruik te kunnen maken van de nieuwe middelen. Onbekend maakt vaak onbemind. Én het aanpassen van nieuwe werkpatronen, dat voel je...

- › Doe je armen maar eens over elkaar.
- › Ready?
- › En nu andersom.
- › Wat gebeurt er?
- › Kost het extra tijd?
- › Denkkraft?



Adoptie van nieuwe manieren van werken kost tijd en energie. Ons advies is, start klein en bouw uit.

## adoptie en de scenario aanpak

Adoptie is voor ons dan ook: start met kleine stappen op weg naar je visie, leer van je reis en zorg voor schaalbaarheid vanuit successen. En hier helpen wij organisaties bij. Wij doen dit door middel van de scenario aanpak en de door ons ontwikkelde Urgent-o-meter®. De Urgent-o-meter® geeft aan welke adoptiestrategieën nodig zijn voor een duurzame verandering. Dit kan per organisatie, team en doelgroep verschillen.

Een belangrijke strategie in de Urgent-o-meter® zijn onze werkszenario's. Het is krachtig om via deze weg adoptie aan te vliegen, geplot op het werk. Een werkszenario is :

- › de **vertaalslag** van een programma naar dagelijkse werkzaamheden
- › handelingen die leiden tot een **resultaat**
- › vanuit het **medewerkers perspectief**
- › vanuit een **vereenvoudigde** weergave
- › waarbij selectieve **kennis** benodigd is, en waarbij
- › technologie, gedrag en organisatie in werkafspraken zijn **verbonden**

Een aantal voorbeeldscenario's uit ons productenoverzicht zijn:

- › korte vragen, snelle antwoorden met chat
- › slim omgaan met mail
- › slim (samen) werken, kennisdelen en communiceren
- › effectief vergaderen met behulp van Office 365
- › samenwerken op afstand met Office 365
- › zoeken wordt vinden, werken met tags

## over de auteur

### Jennifer Bouman | adviseur slim samenwerken

In haar ogen zit de kracht van organisaties in mensen. Wanneer zij optimaal kunnen werken met behulp van tools en de ruimte krijgen om hun talent, potentie en ideeën (verder) te ontwikkelen, dan kunnen zij het verschil maken. Voor de klant, voor het team en bovenal voor zichzelf. Momenteel richt Jennifer zich op de adoptie van slimme technologieën in het werk.

## meer weten?

work21 bv  
Duwboot 20  
3991 CD Houten  
+31 (0)88 00183 21 | [contact@work21.nl](mailto:contact@work21.nl)

work21 is onderdeel van de e-office group