

Inzending 10 Jasper Lok

Idee verhoging arbeidsproductiviteit voor ambtenaar van de toekomst.

Idee / Motto: Gov'nor: Government Network Open Relations

Er gaat elke dag tijd en arbeidsproductiviteit verloren door miscommunicatie binnen de overheid. Voor een gedeelte is dit te wijten aan de afhankelijkheid van sterk verouderde communicatiemiddelen binnen (bijvoorbeeld) de departementen. Er wordt met name veel gebruik gemaakt van 1. *fysieke communicatie* (praten bij de koffiezetapparaat, vergaderen in een zaaltje), 2. een uitvinding uit 1876: *de telefoon*, en 3. een uitvinding die door de jongere generaties steeds minder gebruikt wordt: *de e-mail*. Aan deze drie middelen kleven nadelen / belemmeringen ten opzichte van de arbeidsproductiviteit binnen de overheidsorganisatie:

Nadelen fysiek contact:

1. Ten eerste is fysiek contact lang niet altijd mogelijk, zeker naarmate de groep groter is;
2. Veel tijd gaat verloren door 'gezelligheid';
3. Er gaat tevens veel tijd verloren door het maken van de afspraak en het fysieke verplaatsen naar de afgesproken plek;
4. Tijdens vergaderingen worden aantekeningen gemaakt in verkorte zinnen, waardoor de kans bestaat dat de essentie niet blijft behouden;
5. De aantekeningen worden veelal weer getypt, wat dubbel werk inhoudt.

Nadelen telefoon:

6. Tijd gaat verloren door de handeling (naam zoeken – nummer intoetsen – wachten op contact – de vele keren dat er niet opgenomen wordt);
7. Het is moeilijk om met meerdere personen telefonisch te spreken;
8. Tijdens aantekeningen kan de essentie verloren gaan door de korte zinnen en de 'ruis' in de boodschap;
9. De aantekeningen worden ook hier weer veelal digitaal gebruikt – dubbel werk.

Nadelen e-mail:

10. E-mailen is een eenzijdige manier van communiceren (eenrichtingsverkeer): discussie is lastig;
11. Het idee heerst soms dat e-mails geen haast hebben.

Uitvoeringsplan

Door middel van een soort 'messenger' (zoals ICQ, MSN of Yahoo messenger) als mogelijkheid aan te bieden op het netwerk binnen een (grotere) overheidsorganisatie (zoals ministeries) kan op tijd, productiviteit en dus geld worden bespaard door een nieuwe manier van communiceren: via het netwerk, door middel van de messenger (*projectnaam Gov'nor*), kunnen medewerkers vanaf hun eigen werkplek zien wie er 'online' is (de computer aan heeft staan) of zelfs wie er 'active' is (achter de computer werkt). Op die manier wordt het voorleggen van problemen bij een andere medewerker of het (zelfs last-minute) beleggen van een online vergadering makkelijker en sneller. En het bereik reikt verder dan slechts zakelijk overleg: het is mogelijk om aparte groepen beschikbaar te maken voor medewerkers (bijvoorbeeld aanwezige helpdesk of ICT-medewerkers).

In de privé-sfeer wordt een soortgelijk communicatiesysteem al veel gebruikt door met name jongeren: men kan zien wie er aanwezig is en er kunnen zodoende met de beschikbare personen discussiegroepen gevormd worden. Niets kan de deelnemer ontgaan, zelfs als deze tijdens het gesprek / de vergadering even niet aanwezig is: alles is direct (en later) na te lezen.

Aangezien deze communicatievorm reeds wijd beschikbaar is in verschillende vormen, zal het zeker niet moeilijk zijn dit te implementeren in de huidige computernetwerken van de betreffende overheidsorganisatie.

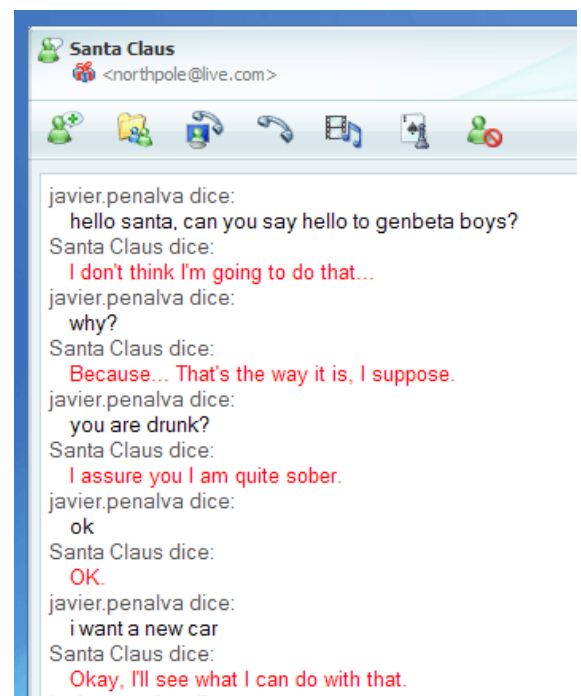
Mijn verwachting is dat na implementatie niet iedereen direct gebruik zal maken van dit middel (omdat het eerst nog onbekend en niet verplichtend is), maar door het gebruiksgemak en de bekendheid bij jongere ambtenaren zal de toepassing ervan snel vergroten. De mogelijkheden en tijdswinst die het communicatieplatform levert zullen er toe leiden dat de arbeidsproductiviteit wordt verhoogd.

Alle nadelen / belemmeringen van eerstgenoemde drie communicatiemiddelen (fysiek contact, telefoon en e-mail) worden teniet gedaan:

1. De grootte van de groep maakt niet uit, vergaderen kan met zoveel mensen als mogelijk;
2. Door gebruik te maken van typen is er automatisch minder ruimte voor 'gezelligheid';
3. Iedereen kan, mits uitgenodigd, vanaf zijn werkplek meedoen aan een gesprek of vergadering (en bij beperkte interesse in / affiniteit met het onderwerp kan doorgewerkt worden: tijd gaat niet verloren);
4. Aantekeningen hoeven niet te worden gemaakt – de discussie verschijnt bij iedereen op het scherm en is mogelijk op te slaan;
5. Geen dubbel werk;
6. Het is mogelijk om in het scherm met personen te zien of diegene 'actief' is of niet (oftewel achter de computer zit of niet): geen vergeefse pogingen om diegene te bereiken;
7. Zie 1;
8. De weergegeven zinnen zijn niet verkort, er is geen ruis: de essentie gaat dus niet verloren;
9. Zie 5;
10. Er is discussie mogelijk, geen eenrichtingsverkeer;
11. Er wordt vaker direct gereageerd (men is immers vaak actief in de discussie).



Figuur 1: Het is mogelijk om te zien wie er 'actief' is (wat verder reikt dan zien wie er 'online' is).



Figuur 2: Met kleuren is aan te geven wie wat zegt.

Door middel van Gov'nor zullen medewerkers makkelijker te bereiken zijn, zullen vragen sneller beantwoord worden en zal de gehele organisatie doorzichtiger en toegankelijker zijn.