



THIADENS

Emergentie

Enterprise 2.0's, de organisaties van morgen, gebruiken ook emergent social software platforms (ESSP) om hun doelen te bereiken. Deze platforms zijn ICT van een ander soort dan we nu hebben. De kern van de traditionele informatiseringsmiddelen bestaat uit ERP-, SCM- en CRM-applicaties. Deze brengen structuur aan in de bedrijfsprocessen en leggen afhankelijkheden daartussen vast. Het gebruik ervan wordt gereguleerd met rollen en profielen. Iedere medewerker krijgt slechts toegang tot de informatie die hij nodig heeft voor zijn werk.

ESSP's zijn anders. Het gebruik ervan is vrijwillig. Ze kennen geen workflow of autorisaties. ESSP-gebruik staat los van titel of positie. Deze sociale platforms snijden dus dwars door de organisatiehiërarchie heen en maken vaak ook inbreng van derden mogelijk. Door ESSP's kunnen medewerkers communiceren met anderen over de hele wereld. Iedere medewerker draagt bij, deze bijdragen zijn voor anderen zichtbaar en worden opgeslagen in een free format. Men kan tags toevoegen en linken naar andere bijdragen. Al doende ontstaat er een structuur, vandaar de term 'emergent'.

Een ESSP kan tekst aan, accepteert grafieken, werkt met foto's en men kan er video op kwijt. ESSP's kunnen bestaan uit applicaties als Facebook, een wiki en een blogmogelijkheid. Vijf technische mogelijkheden zijn kenmerkend voor een ESSP: het beschikt over zoekmogelijkheden; het kan links leggen met andere bijdragen binnen en buiten de organisatie; het zorgt dat men kan schrijven voor een groot publiek; het heeft tags, waardoor er gaandeweg structuur in de bijdragen wordt aangebracht; het wijst gebruikers, afhankelijk van hun input, op andere bronnen en maakt hen erop attent als er op het platform nieuwe content verschijnt die voor hen van belang is.

Organisaties voeren ESSP's in omdat medewerkers hierdoor kennis en informatie beschikbaar kunnen stellen aan mensen buiten hun directe kring, binnen en buiten de organisatie. Een ESSP kan het partners, leveranciers en mogelijke klanten gemakkelijker maken om met de organisatie te werken.

Het gebruik van ESSP's is vaak een zaak van lange adem. Het management gaat vragen stellen als: kunnen die ESSP's niet gebruikt worden voor hatemail, porno enzovoort? Nemen anderen zo niet erg snel kennis van onze fouten? Gaan mensen de mogelijkheden niet gebruiken voor niet-zakelijke doelen? Bevat zo'n

platform geen materiaal dat van belang kan zijn in een juridische procedure? Maken we het lekken van bedrijfsgeheimen zo niet erg makkelijk?

McAfee (2009) – nee, hij heeft niets te maken met de virusscanner – zegt zelden van deze problemen te horen bij bedrijven die wel ESSP's gebruiken. Hij verklaart dit als volgt. Op zo'n intranet is het doel: het leveren van een bijdrage. En als dit doel de norm is, dan zijn mensen zorgvuldig en gaan zij geen oorlog voeren met hun collega's. Doen zij dit wel, dan worden zij snel geïdentificeerd en wordt hen gevraagd om de reden van hun handelwijze. Intern gebruik van een ESSP is namelijk niet anoniem.

De CIO van de bank Dresdner Kleinwort Wasserman merkt voorts op, dat voor zijn bank het gebruik van blogs en wiki's de beste verdediging is tegen inbreuken op wet- en regelgeving. Door het ESSP kunnen alle bankemployees namelijk daartegen op wacht staan. Ze signaleren de inbreuken en melden ze bij het compliance department. Is men gedurende langere tijd in overtreding, dan komt de toezichthouder op bezoek bij de bank. De bank kan de wetgever nu laten zien welke opvolging de melding heeft gehad. De mogelijkheden van een ESSP verschillen met die van e-mail en instant messaging. Deze communicatie legt men wel vast, maar de bank kan op geen enkele wijze volledig nagaan wat de inhoud ervan is.

De beheerders van nu zullen steeds vaker geconfronteerd worden met ESSP's. Zij zullen antwoord moeten geven op vragen als de bovenstaande, maar dat antwoord kan niet altijd een technisch antwoord zijn.

Bronnen

McAfee, A., *Enterprise 2.0, new collaborative tools for your organization's toughest challenges*, Harvard Business Press, Boston, 2009

DR. THEO THIADENS

is schrijver en lector in ICT-management aan de Fontys Hogeschool.