

Draadloos delibereren in kabelloos kantoor



Jacob van Kokswijk is parttime ICT-consultant bij Capgemini, veelgevraagd spreker bij congressen, lid van de stuurgroep Next Generation Networks initiative van de EU. (tm@kokswijk.nl, www.kokswijk.nl)

Alle veranderingen in de huidige technische evolutie zijn een uitbreiding van de digitalisering. Daarbij gaat de technische innovatie sneller en verder dan we zijn gewend. Draadloze kantoren zijn nieuw en veranderen ons communicatiegedrag en onze reguliere leefwijze aanmerkelijk, zoals we dat ook zagen bij de inburgering van de mobiele telefoons.

Niet elke vernieuwing is innovatie. Elke verandering hoeft geen verbetering te zijn. Vernieuwers bedenken ideeën die ze het liefst bij anderen slijten, omdat zij ze zelf niet kunnen gebruiken. De bedoeling is dus dat die anderen, ook in groepsverband, iets innovatiefs al dan niet geleidelijk accepteren. Daarmee is bij draadloze domicilies in andere landen al ervaring opgedaan. De early adopters spelen een centrale rol bij vernieuwing. Dat gaat op basis van een oude innovatietheorie met tijdtabel voor de doorloop. Sommige pleitbezorgers van gestuurde innovatie zijn succesvol in het identificeren van early adopters en opinion leaders, zowel individuen als organisaties, en werken hard met hen samen om het idee te verspreiden onder anderen.

Het proberen te overtuigen van de trage middengroep en de achterblijvers, goed voor ongeveer de helft van de totale doelgroep, moet hierbij worden vermeden. Het zijn er te veel en het is frustrerend werk, zeker zolang het management nog wel koffie uit een kopje drinkt, een secretaresse als agenda heeft en kan kabelcomputeren in een eigen kamer. De resterende groep dwarsliggers komt maandelijks met onderzoeken tevoorschijn waaruit blijkt dat mensen niet onder hoogspanningsleidingen willen wonen maar zich wel op kantoor door WiFi-stralen laten opwarmen. Alsof de aardbol niet warm genoeg is. *Wireless office*, wat is daar nieuw aan? Draadloos kantoorhouden? Kantoor zonder draden? Of allebei samen? De verspreiding van innovatieve ideeën of producten bestaat uit de innovatie, de communicatie erover, de communicatiekanalen en het tijdspad. Communicatiesnelheid, trend of hype, design en productieaanpassingen komen uit het *innovatiemodel van Rogers*.

Echter zijn sociale factoren als identiteit, kennis, taal, leeftijd, cultuur, klasse, welstand, ervaringsaffiniteit, gezinssamenstelling, sekseverschil, en andere factoren niet goed als variabelen te verwerken. Nu veel nieuwe producten de gebruikelijke groeifases overslaan, gaat het lineair faseren niet meer op voor alle innovaties. Dus kun je wireless office niet vergelijken met de *Mundaneum* of de *Memex* van 60 jaar geleden. Eigenlijk is de snelheid van innoveren dus niet te voorspellen en kun je beter gewoon afwachten. Er zijn ook theorieën die naar de economische kant van de technologische verspreiding kijken. Die kijken niet naar de plus, maar zoeken de min. Vier, deels tegengestelde vormen van marktfaalen beïnvloeden het diffusieproces bij innovatie. Ten eerste belemmert imperfecte informatie diffusie. Als medewerkers onvoldoende op de hoogte zijn van de mogelijkheden die bepaalde innovaties bieden, verspreidt kennis zich traag door de economie. Ten tweede is het op een kleine doelgroep toepassen van sommige vindingen een andere oorzaak van trage verspreiding. Bekende voorbeelden zijn ICT-toepassingen, waarbij slechts een klein deel van de organisatie de nieuwe faciliteiten kon gebruiken. De derde vorm is dat de helft van de werknemers in bedrijven de neiging hebben te wachten tot anderen de nieuwe vindingen toepassen. De laatste vorm van marktfaalen is dat pioniers zowel de hoogste prijs als ook de grootste uitval betalen. Hierdoor is innoveren niet leuk meer, waardoor uiteindelijk de diffusie vertraagt.

Een draadloos kantoor beperkt je vrijheid

Een draadloos kantoor suggereert vrijheid. Maar dat is schijn. Je blijft toch met draadjes aan het stopcontact verbonden, want computers zijn gulzig naar elektriciteit. En je blijft toch onder controle, want collega's en bewakingscamera's volgen je tot achter de toiletdeur. Het openen van deuren met pasjes of passwords blijft niet onopgemerkt. Gelukkig maar, want een echt draadloos kantoor is als een baan zonder kantoortijden: je voelt je beperkt door je vrijheid. Het zit in de genen van mensen om alles zelf te willen bewaren. Daarom zijn schuren en zolders volgestouwd met spullen die niet kunnen worden loslaten. Het ultieme doel in het leven is in zo min mogelijk tijd de klussen klaren die nu eenmaal moeten gebeuren. Uren zinloos rondhangen, is wel erg nuttig maar niet efficiënt. Vanaf de peuterschool worden we aangejaagd om zoveel mogelijk te doen in zo min mogelijk tijd. Om je heen zijn mensen als een bezetene bezig om de perfecte werkomgeving te creëren, van waaruit je superefficiënt gaat doen wat je eigenlijk niet hoeft te doen. Daarom

Jacob van Kokswijk

verlangen wij naar dergelijke draadloze kantoren die bij de hand zijn en waar je contact hebt met iedereen die je nodig denkt te hebben. Elektronische agenda's waar anderen hun afspraken boeken, zodat jij als een hondje heen en weer loopt. *Mindmapping software* die bij brainstormsessies anderen helpt om jou aan te geven wat je doelen en taken zijn. Web 2.0 online diensten die tijd vreten omdat ze net niet doen wat je nodig hebt. Draadloos, de sigaar van de 21^e eeuw. ■