

Het nieuwe werken.

Trends en Ontwikkelingen

High-Performance Workplace, ook bekend als het "nieuwe werken" is een oplossing welke organisaties helpt bij het uitvoeren van niet-routine taken. High-Performance Workplace helpt bedrijven de werkdruk te verminderen terwijl de prestaties toenemen. Door gebruik te maken van innovatieve manieren van communicatie en samenwerking verhogen organisaties het kennisniveau wat een positieve uitwerking heeft op het innovatieve karakter van de onderneming. Charles Leadbeater, consultant en voormalig adviseur van Tony Blair zei al eens: *"steeds meer organisaties beseffen dat er altijd meer slimme mensen buiten dan binnen de eigen organisatie zijn"*.

High-Performance Workplace schaalverdeling

MarketCap heeft onlangs een uitgebreid onderzoek uitgevoerd gericht op de status van High Performance Workplace of HPW in Nederland. Bedrijven en instellingen zijn naar aanleiding van het onderzoek langs twee schaalverdelingen te leggen. Enerzijds, in hoeverre wordt er al gebruik gemaakt van elementen, welke geschaard worden onder de noemer High-Performance Workplace. In dit onderzoek wordt onder High-Performance Workplace verstaan: *de fysieke of virtuele omgeving specifiek ontworpen om kennis- en informatiewerkers optimaal te ondersteunen in het uitvoeren van non-routine taken.*

Anderzijds kunnen organisaties beoordeeld worden op de mogelijke toegevoegde waarde welke elementen van het concept High-Performance Workplace voor de organisatie hebben. Een kennisintensieve, innovatieve organisatie heeft mogelijk meer baat bij het inrichten van een High-Performance Workplace dan een organisatie welke zich voornamelijk richt op productie.

De mate waarin een organisatie gebruik maakt van High-Performance Workplace (HPW) is gemeten op een 7-tal onderdelen welke ingaan op meer innovatieve manieren van communiceren zoals: web collaboratie en social networking. Door de scores uit te drukken in een percentage van de maximale score is een schaalverdeling opgesteld.

- 0-20% van maximum: *Very Low Performance Workplace*
- 20-40% van maximum: *Low Performance Workplace*
- 40-60% van maximum: *Moderate Performance Workplace*
- >= 60% van maximum: *High-Performance Workplace*

De categorie Very Low Performance Workplace wil dus zeggen dat een organisatie nog zeer weinig gebruik maakt van toepassingen als video-conferencing, Instant Messaging en social networking. Het andere uiteinde van de schaal, High-Performance Workplace wil derhalve zeggen dat de organisatie zich al meer bezig houdt met innovatieve manieren van communicatie en samenwerking.

De potentiële toegevoegde waarde van High-Performance Workplace (HPW) voor de organisatie is gemeten op een 9-tal onderdelen, welke ingaan op een aantal kenmerken van de organisatie zoals: flexibiliteit, kennisintensief en het aandeel niet-routine werkzaamheden.

Andermaal zijn de scores uitgedrukt in een percentage van de maximale score om een verdeling te krijgen:

- 0-20% van maximum: *Very Low Value of HPW*
- 20-40% van maximum: *Low Value of HPW*
- 40-60% van maximum: *Moderate Value of HPW*
- >= 60% van maximum: *High Value of HPW*

Door beide schaalverdelingen tegen elkaar af te zetten ontstaan 4 kwadranten:

- I: *Low potential value / Low use of HPW;*
- II: *Low potential value / High use of HPW;*
- III: *High potential value / Low use of HPW;*
- IV: *High potential value / High use of HPW.*

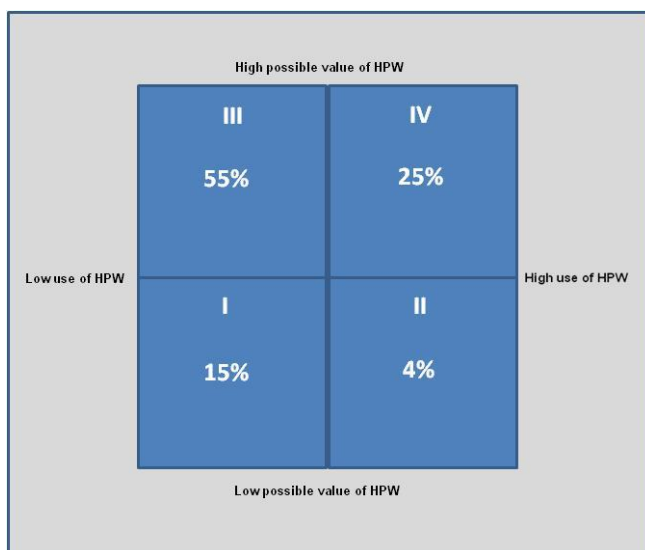
Nederland binnen de HPW schaal

Innovatie wordt veelal gezien als een belangrijke driver van de economie. Een belangrijk onderdeel of zelfs een voorwaarde voor innovatie is de diffusie van kennis. Kenniswerkers zorgen voor verspreiding van kennis over de economie door bijvoorbeeld het regelmatig veranderen van baan. De huidige (IT)technologische mogelijkheden zorgen er echter voor dat dit geen noodzaak meer is. Door gebruik te maken van andere, vernieuwende manieren van communicatie wordt het steeds makkelijker voor kenniswerkers om in contact te komen met experts buiten de eigen organisatie. Denk bijvoorbeeld aan netwerksites als LinkedIn waar eenvoudig aansluiting gevonden kan worden bij zogenaamde *'expertgroups.'*

Maar in hoeverre wordt er in Nederland al gebruik gemaakt van deze innovatieve manieren van communicatie c.q. samenwerking, ook wel bekend als het "nieuwe werken" of High-Performance Workplace. Wanneer de bedrijven in Nederland (vanaf 250 werkplekken) ingedeeld worden in de schaalverdeling in relatie tot High-Performance Workplace, ontstaat het volgende beeld.

1. Very Low-Performance Workplace: 32%
2. Low-Performance Workplace: 17%
3. Moderate-Performance Workplace: 36%
4. High-Performance Workplace: 15%

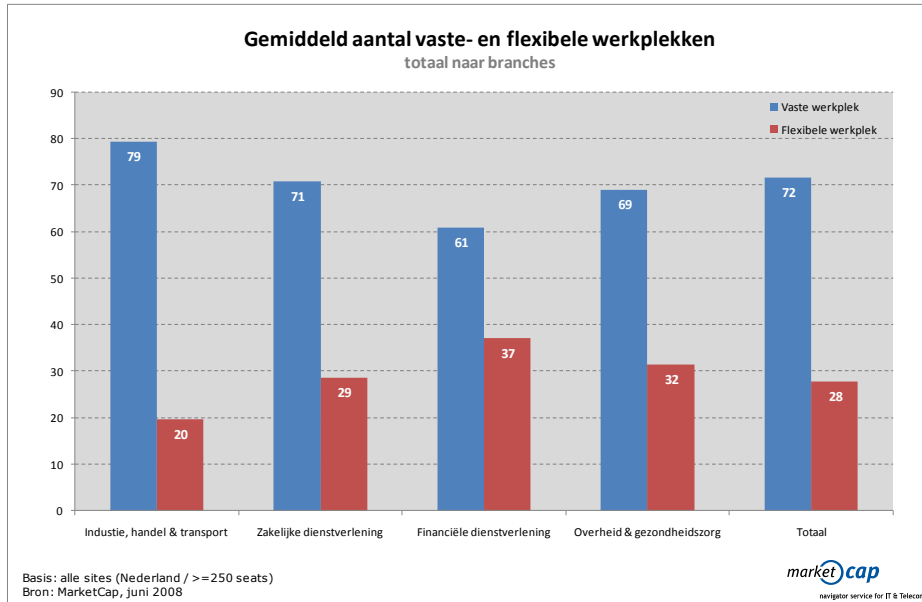
Navolgende figuur geeft aan dat circa een kwart van de organisaties waar High-Performance Workplace een toegevoegde waarde zou hebben ook in sterke mate gebruik maakt van High-Performance Workplace (kwadrant IV). Ruim de helft van de organisatie zou echter kunnen profiteren van de toegevoegde waarde van High-Performance Workplace maar maakt hier nog weinig gebruik van (kwadrant III). Slechts een klein deel van de organisatie maakt relatief veel gebruik van High-Performance Workplace maar haalt hier vermoedelijk weinig toegevoegde waarde uit (kwadrant II). Het overige deel van de organisaties (15%) maakt weinig gebruik van High-Performance Workplace maar haalt hier vermoedelijk ook weinig toegevoegde waarde uit (kwadrant I). Het merendeel van de Nederlandse organisaties heeft dus vermoedelijk profijt van de invoering van (elementen van) High-Performance Workplace maar heeft dit nog onvoldoende daadwerkelijk gerealiseerd.



- I: *Low potential value / Low use of HPW;*
- II: *Low potential value / High use of HPW;*
- III: *High potential value / Low use of HPW;*
- IV: *High potential value / High use of HPW.*

De organisatie & niet routine taken

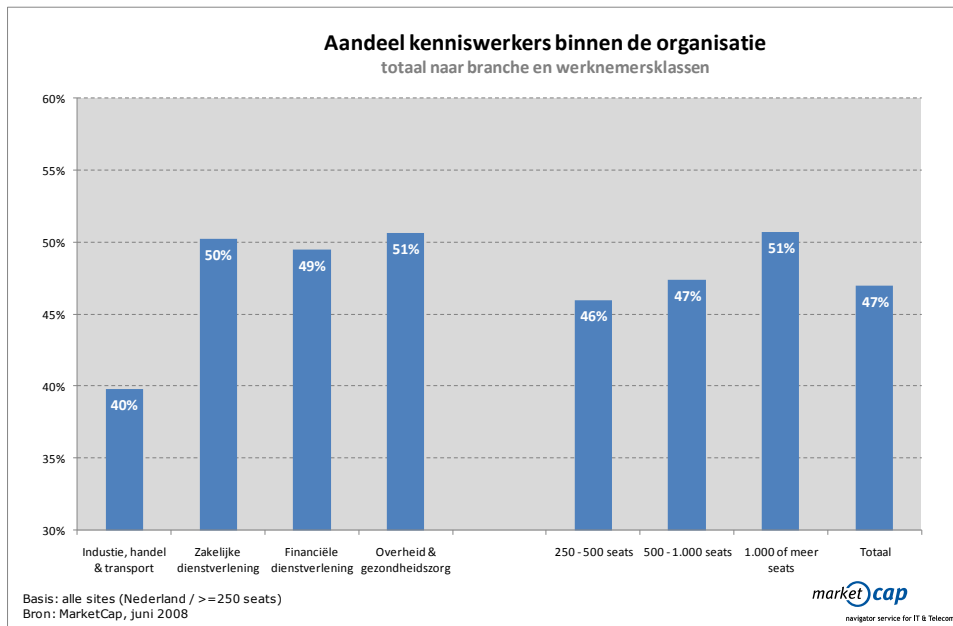
Meer en meer werkplekken kennen niet altijd meer elke dag één en dezelfde gebruiker. Anno 2008 kan overall gezien circa 28% van de werkplekken gezien worden als een flexibele werkplek, oftewel een werkplek zonder vaste gebruiker. Gemiddeld gesproken kent zo'n 72% van de werkplekken iedere dag een zelfde gebruiker, oftewel een vaste werkplek.



Kennis economie

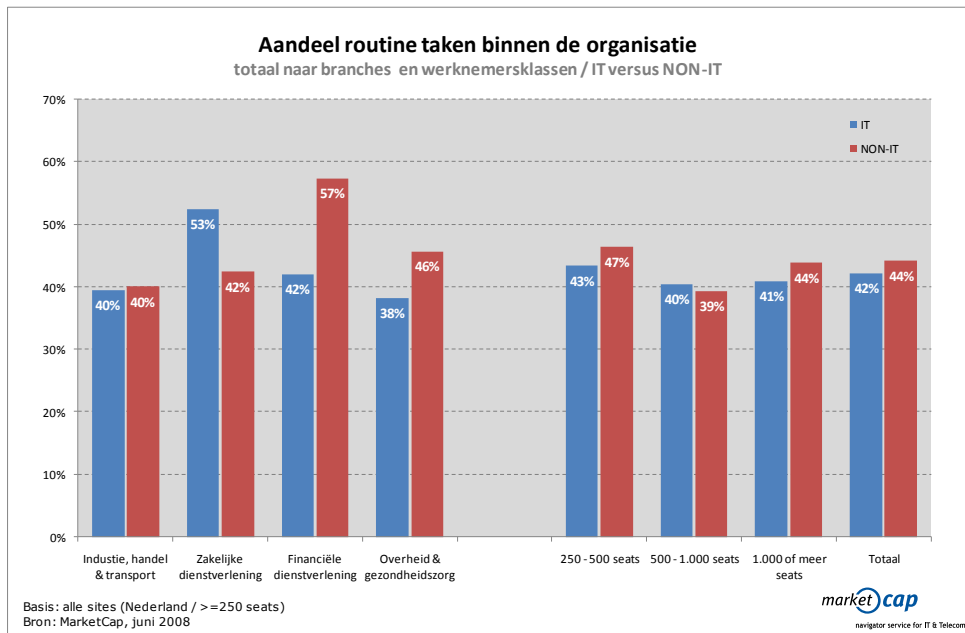
De Nederlandse economie staat bekend als een kenniseconomie. Kenniswerkers zijn een belangrijk element in het innovatieve karakter van een organisatie. Een groot deel van de werknemers in Nederland kan gezien worden als een kenniswerker. Onder een kenniswerker wordt verstaan: *iemand die voor het goed kunnen uitvoeren van zijn primaire taak permanent, relatief veel moet leren (relatief ten opzichte van bijvoorbeeld buschauffeurs, voetballers etc. die het grootste gedeelte van hun tijd een bepaalde routinematige vaardigheid steeds effectiever en efficiënter trachten uit te voeren).*

Overall gezien kan in Nederland gemiddeld zo'n 47% van het totale personeel gezien worden als een kenniswerker. De sector overheid en gezondheidszorg ligt iets boven dit overall gemiddelde met een aandeel van zo'n 51%. Niet geheel verrassend ligt de sector industrie, handel en transport onder dit gemiddelde met een aandeel van 40%.



Routinematig werken

Werkzaamheden van medewerkers bestaan veelal uit vaste taken (routine taken) en ongeplande opdrachten, of niet routine taken. Kenniswerkers zullen over het algemeen meer niet-routine taken uitvoeren binnen organisaties dan niet kenniswerkers. Overall gezien kan iets meer dan 40% van de taken binnen een organisatie gezien worden als een niet-routine taak. Overall gezien denken IT en niet IT-ers hier overigens vrijwel gelijk over. Naar de verschillende branches bezien blijken er echter wel verschillen te zijn in opvatting. Binnen de financiële dienstverlening wordt het aandeel niet-routine taken binnen de organisatie door niet IT-ers duidelijk hoger geschat dan de IT-ers binnen deze sector. Voor de zakelijke dienstverlening geldt het tegenovergestelde. Hier wordt het aandeel niet-routine taken hoger ingeschat door de IT-ers.



New Generation workforce

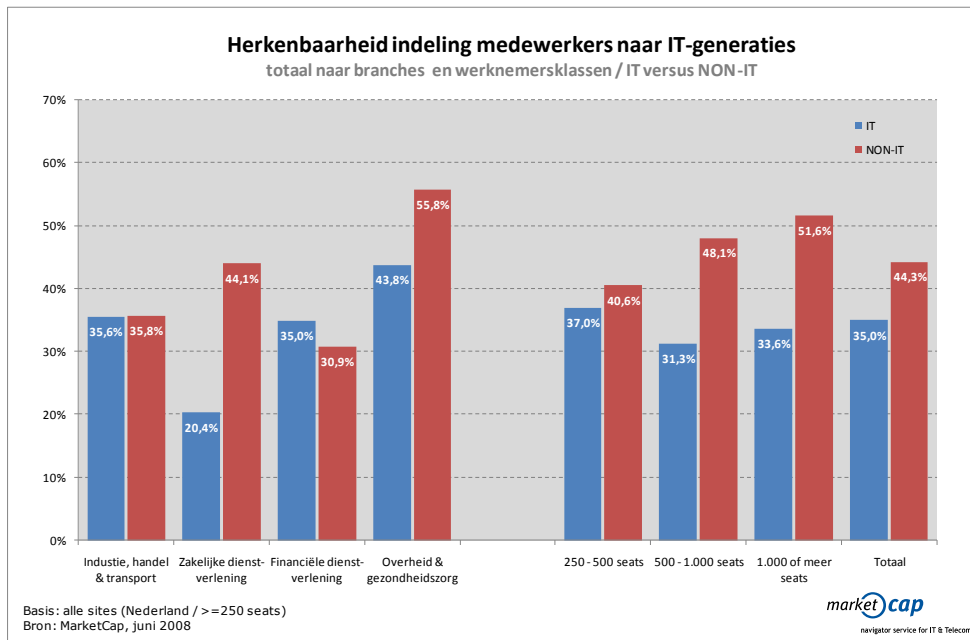
Jongere generaties werknemers zijn vaak meer vertrouwd met het gebruik van ICT dan oudere generaties, welke niet opgegroeid zijn met ICT als een dagelijks onderdeel van het (sociale) leven. Organisaties moeten hier in de toekomst rekening mee houden in het aanbod van ICT faciliteiten.

In het onderzoek is uitgegaan van een verdeling in 3 generaties:

- generatie 1.0: 50 jaar of ouder – welke niet is opgegroeid met ICT;
- generatie 2.0: 30 tot 50 jaar – welke goed omgaat met ICT; en
- generatie 3.0: onder de 30 jaar – welke veelal opgegroeid is met ICT.

De gegeven generatie indeling wordt dikwijf herkend binnen de eigen organisatie. Overall geeft 35% van de IT-ers aan de indeling te herkennen. Opvallend is dat niet IT-ers zich meer herkennen in de generatie verdeling. Zo'n 44% van de niet IT-ers geeft aan de generatie indeling te herkennen binnen de eigen organisatie. Er is dus duidelijk sprake van een verschil in zienswijze tussen IT en niet IT-managers.

Naar organisatiegrootte (gemeten naar aantallen werkplekken) bezien, zijn het vooral de grotere organisaties met tenminste 500 werkplekken waar de IT-afdeling de diversiteit in end-user groepen niet onderkent. Het lijkt er dus op dat de IT afdeling binnen veel organisaties in mindere mate erkend (of herkend) dat er sprake is van verschillende generaties werknemers binnen de organisatie met andere eisen en wensen aan de ICT-omgeving. Jongere generaties zijn meer en meer opgegroeid met de computer als communicatiemiddel. Bedrijven zullen hier op moeten inspelen, al is het alleen maar om voor nieuwe generaties een interessante werkgever te zijn op de arbeidsmarkt.



Naast de vraag of de indeling naar verschillende (ICT)-generaties van toepassing is op de organisatie is het tevens de vraag in hoeverre organisaties rekening moeten houden met nieuwe generatie medewerkers in het aanbod van ICT-faciliteiten. Andermaal valt op dat niet IT-ers meer aandacht lijken te hebben voor de intrede van een nieuwe generatie jonge medewerkers. Overall gezien is 41% van de niet IT-ers van mening dat er sterk rekening gehouden moet worden in het aanbod van ICT-faciliteiten aan nieuwe generaties medewerkers. Bij de IT-ers bedraagt dit percentage iets meer dan 34%.