

Willem de Lange

Vergeet termen en titels als ‘Moderne organisatie-theorie’ en ‘Modern personeelsmanagement’. In dit digitale tijdperk hebben we het over Organisaties 2.0, Marketing 2.0 en Feminisme 3.0 (de Opzij van februari 2009). Oók ten aanzien van HRM.

In relatie tot HRM kwam ik de term 2.0 voor de eerste keer tegen op de site van de CIPD, het Engelse zusje van de NVP, de beroepsvereniging van P&O'ers. De CIPD organiseerde een discussie over de betekenis van ‘Web 2.0 and HRM’. Voor wie nog niet helemaal *‘connected’* is (ik blijf in stijl) een korte uitleg. Web 1.0 is de eerste generatie internet. Daarbij plaatsen organisaties (of individuen) informatie op het World Wide Web. Wie iets wil weten over – pakweg – de Novib, gaat naar de site van deze ontwikkelingsorganisatie en zoekt daar de gewenste informatie. De tweede generatie (Web 2.0) is interactief; je haalt niet alleen informatie op internet, maar kunt die daar zelf ook op plaatsen. Bekende voorbeelden zijn Hyves, LinkedIn, YouTube en Wikipedia. Misschien kent u ook nog Facebook en Flickr. Maar zeg eens eerlijk, heeft u ooit al eens gehoord van Shoutwire, van Prosper, Twitter, Xdrive of Zaadz? Welkom in de wonderwereld van werknemer 2.0!¹

De jongeren die nu de arbeidsmarkt betreden zijn opgegroeid met web 2.0 – en worden daarom wel werknemers 2.0 genoemd. Zij zijn – veel meer dan de voorgaande generatie – gewend om te leren en te communiceren via de computer, daar spelletjes te spelen en via internet hun inkopen te doen.

De CIPD vroeg zich af wat daarvan de consequentie zou kunnen zijn voor HRM. Het laat zich raden dat de hiervoor genoemde discussie gevoerd werd op internet.

In het HR-vak is de eerste toepassing gevonden in de werving van personeel. In het *HR praktijkmagazine* van oktober 2008 wordt beschreven hoe bedrijven proberen jongeren binnen te halen door gebruik te maken van een on line vacaturebeurs, door wervingsspelletjes, door gebruik te maken van netwerken zoals LinkedIn, via MSN en Hyves et cetera. Jawel, dat is ‘werven 2.0’.

Ook het Nederlands Centrum voor Sociale Innovatie (NCSI) heeft de ontwikkeling snel onderkend. Het heeft in het najaar van 2008 een korte studie gepubliceerd over werknemer 2.0. De NCSI-studie omschrijft de jonge generatie als ‘slimmer, sneller en socialer’. Voor het waarheidsgehalte van deze kwalificaties durf ik mijn hand niet in het vuur te steken –

het is bijvoorbeeld maar wat je slim noemt, of sociaal. Maar het is een onmiskenbaar feit, dat deze generatie op een andere manier omgaat met informatie en computers (en alle andere moderne communicatiemiddelen) dan haar voorganger. Volgens het NCSI:

- is deze generatie 24/7 connected;
- beschouwt zij de computer als een sociaal apparaat;
- zijn voor haar digitale toepassingen en technieken vertrouwd en vanzelfsprekend;
- heeft zij geen problemen met ‘informatie-overload’;
- geeft zij de voorkeur aan visuele informatie boven tekst;
- en blijft zij uiterst kort in haar eerste baan.

Xerox is een voorbeeld van een bedrijf in Nederland dat nadenkt over de vraag hoe moderne communicatiemiddelen en -technieken kunnen worden benut in de relatie met het eigen personeel. Er wordt gewerkt met Podcasts, Instant messages en blogs. HRM gaat uit van ESS (Employee Self Service) en MSS (Management Self Service). En natuurlijk mogen de medewerkers telewerken.

Al deze ontwikkelingen – en wie durft eraan te twifelen dat deze doorzetten? – zullen ook de arbeidsverhoudingen niet onberoerd laten. Dat begint al met de relatie tussen leidinggevende en medewerker. De informatievoorsprong die het management altijd heeft gehad – en waaraan zij voor een deel haar autoriteit ontleende – verdwijnt: ‘even googlen’. In sommige functies was die kennisvoorsprong trouwens al weg door de automatisering van de productieprocessen. Procesoperators hebben bijvoorbeeld meer inzicht in het proces dat zij aansturen dan hun leidinggevende. Daaruit blijkt: informatie is macht, en die macht moet worden gedeeld, want de informatie is tegenwoordig voor iedereen bereikbaar. Dat zal menig leidinggevende nog wel eens pijn doen. Maar in plaats van je daartegen te verzetten (want dat is een achterhoedegevecht), is het

verstandiger om de moderne mogelijkheden, pardon, ik bedoel de 2.0 mogelijkheden, te benutten. Zo kan, in het kader van kennismanagement, worden gedacht aan ‘company designed wiki’s’.

En moeten we niet naar nieuwe vormen van medezeggenschap toe? Het blijkt voor veel ondernemingsraden steeds moeilijker te zijn om voldoende goede kandidaten te vinden. Het is te verwachten dat dit probleem alleen maar groter zal worden. Welke jongere van de generatie 2.0 heeft nog zin om tussen een stelletje mopperende oude knarren (sorry hoor) te gaan zitten? En geef ze eens ongelijk. Ik pleit niet voor het opheffen van de OR, maar wel voor het benutten van web 2.0 voor de medezeggenschap. Maak forumsites! Laat de medewerkers meedenken en -praten over actuele vraagstukken. Organiseer betrokkenheid via het intranet. Benut nu eindelijk eens de kennis van de werkvloer. Op naar de arbeidsverhoudingen 2.0!

Dr. W. de Lange is hoofdredacteur van het Tijdschrift voor HRM.

Noten

1. Intussen is er ook web 3.0. Dat is de virtuele wereld van bijvoorbeeld Second Life. Dat blijft hier verder buiten beschouwing.
2. Te downloaden van de website van het NCSI (ook al is dat een web 1.0 toepassing).
3. Het idee en de term ontleen ik aan het CIPD-discussiestuk van de hand van G. Martin, M. Reddington en M.B. Kneafsey.
4. Met dank aan Sijas Akkerman (NCSI), Polle de Maagt (professionaal blogger), Paul-Peter Feld (Xerox) en Jelle Dijkstra (Dijkstra Advies) voor hun bijdrage aan de conferentie Werknemer 2.0, Avans hogeschool 's-Hertogenbosch, 29 januari 2009 en daarmee aan hun impliciete bijdrage aan deze column.