



) Arko van Brakel



Bernard Drion (

VAN NIEUW NAAR BETER: LEERZAAM EN ONDERHOUDEND

Gispens Office Projects heeft er inmiddels een traditie van gemaakt om symposia te organiseren. Tot genoegen van iedereen die er wel eens eentje bezocht heeft. Afgelopen maand vond er weer een plaats, en wederom was Gispens er in geslaagd een aantal interessante sprekers te strikken.

Het symposium werd gehouden onder de titel 'Van Nieuw naar Beter', en de centrale vraag was of vernieuwingen inderdaad verbeteringen zijn. De toehoorders – die zich weer in groten getale hadden aangemeld – konden kiezen uit twee mogelijke dagen, en uit een ochtend- of een middagsessie.

De donderdagochtendsessie begon met een hartelijk welkom door de nieuwe commercieel directeur van Gispens, Hans Bloemen. Hij legde uit dat het doel van het symposium was om de discussie te openen over de waarde van de ontwikkelingen die ons om de oren vliegen.

Andere houding

De eerste spreker was Arko van Brakel. Deze ondernemer in hart en nieren maakte naam met EuroNet Internet, de eerste commerciële internetprovider van Nederland. Hij had een heel luchtig verhaal over zijn carrière tot nu toe, die successen maar ook enkele flops kent. Van Brakel wist uit ervaring (één van de flops) dat de snelheid van innoveren afhankelijk is van de snelheid waarmee de klanten bereid zijn innovaties te accepteren. Innovatie heeft geen zin als de klant er nog niet klaar voor is. Die klant is ook aan het veranderen: door de razendsnelle ontwikkelingen op het gebied van communicatie en informatievoorziening is de klant gericht gaan zoeken. Dat moet hij wel, anders gaat hij aan de overload aan informatie ten onder. Dat vereist van de leverancier/producent een andere houding naar die klant toe, een andere benadering. Die wil individueel benaderd worden, met producten die raken aan zijn specifieke belevingswereld. Van Brakel pleit er daarom voor, meer aandacht te besteden aan de relatie met de klant. Stel de mens centraal, dan heb je succes in de communicatie-maatschappij.

Imagineering

Voor de tweede lezing konden de bezoekers kiezen uit een verhaal van Hein van der Horst over Innovatief aanbesteden (aan de hand van zijn gelijknamige boek) en de voordracht van Bernard Drion, met als titel 'De Experience Economy'. Wij kozen voor de laatste. Drion (directeur van Hospitality Consultants) refereerde aan de term Imagineering. Deze samensmelting van Imagination en Engineering geeft de interactie weer tussen de werkomgeving en de werkers. Die werknemers veranderen: hun werkomgeving gaat deel uitmaken van hun belevingswereld. Waren de behoeften voorheen eerder materieel, tegenwoordig zijn die meer psychologisch van aard. Van efficiëntie is het gegaan naar effectiviteit, zeker bij de inrichting van het moderne kantoor. Drion noemde dit 'het jongleren met beton en de flexibele organisatie'. Het ideaal is het creëren van een identity, een 'wij-gevoel' wat de medewerkers zouden moeten hebben. Het gevaar daarbij is dat iedereen inspraak wil, daarom stelde Drion: ga niet vragen wat een kantoormedewerker wil, bied hem een concept. En benader die medewerker direct: kom met plannen, liever achteraf vergiffenis vragen dan vooraf toestemming. In het moderne kantoor – dat meer een ontmoetingsplaats is dan een productieruimte – is overal direct duidelijk waar de organisatie voor staat: die identity blijkt overal uit. Werken kun je op elke plek, op kantoor moet het wij-gevoel overheersen.

Workshops

In de pauze en na de lezingen konden de bezoekers enkele workshops bekijken. Zo was er een presentatie van de Intelligente boekenkast: die kan op een scherm bijhouden welk boek wel of niet aanwezig is, en als het aanwezig is, waar het zich bevindt. Dat biedt, dankzij de toepassing van RFID, veel mogelijkheden voor archivering, en we zullen er ongetwijfeld nog meer van horen. De intelligente boekenkast is een samenwerkingsverband van Logica CMG, Gispens en PhiData. Een andere workshop betrof het buitenwerken: Gispens heeft enkele werkplekken ontwikkeld die ideaal zijn om in een buitenomgeving te werken. De laatste workshop was een tekenprogramma van Gispens waarmee een pand virtueel kon worden ingericht en ingedeeld.

Het symposium was uitermate geslaagd, mede dankzij de zeer gastvrije opstelling van Gispens. We zijn nu al benieuwd naar de volgende editie. ■