

De kracht van 'social'

voor interne communicatie & organisatie

**“Daar waar geen macht is, vloeit
kennis rijkelijk..”**

Godfried Boogaard

Wie ben ik?

- Saskia de Laat
- Afgestudeerd aan FHC, met afstudeeropdracht bij TU/e over interne inzet social media
- Nu werkzaam als communicatiemedewerker bij TU/e, vanaf half mei voor Frankwatching
- Eigen bedrijf: Writeaholic
- Blogt op www.writeaholic.nl
- Twittert via @writeaholic_nl



Niet weten waar de
organisatie naar toe
wil...

A folded newspaper titled "THE DAILY NEWS" is shown against a white background. The newspaper is folded in half, with the top half visible. The title "THE DAILY NEWS" is printed in a large, serif font at the top. Below the title, there is a thin blue horizontal line. On the left side of the line, the text "MON. 101 MAY 2011" is visible, and on the right side, "DAILY NEWS" is visible. Overlaid on the newspaper is the text "Geen intern communicatiemiddel." and "Medewerkers onbereikbaar" in a black, sans-serif font.

THE DAILY NEWS

Geen intern
communicatiemiddel.

Medewerkers
onbereikbaar

Niet weten
waar je
collega's mee
 bezig zijn





Niet weten wie wie is...

Informatie
niet kunnen
vinden op de
netwerkschijf



of op het
intranet...



Hele discussies via e-mail, niet interessant & steeds tig mailtjes in je inbox.

Niet weten
wat er
speelt



Herkenbaar?

50 feet rule

- Mensen die meer dan 15 meter van elkaar vandaan zitten, werken amper met elkaar samen.
- Zelfs niet met traditionele elektronische media zoals telefoon, e-mail en videobellen.



Het Nieuwe Werken

“If HP knew what HP knows, we would be three times as profitable.”

Lew Platt, former
CEO of HP

- ❖ Mensen switchen steeds vaker van baan
- ❖ Meer aandacht voor balans werk/prive
- ❖ Nieuwe generatie Y ‘Digital Natives’
- ❖ Social media mogen gebruiken belangrijker dan salaris (IT Computing, mei 2010)
- ❖ Open cultuur (delen = aanzien = macht)

En...

- ❖ Kenniswerkers spenderen zo'n 20% van hun tijd met het zoeken naar informatie
- ❖ Die informatie wordt meestal niet gevonden
- ❖ Intranetten sluiten niet aan bij de behoefte aan informatie en samenwerken
- ❖ Mensen die in werktijd actief met social media bezig zijn, zijn 9% productiever (Universiteit Melbourne)



Interne inzet social tools/intranet:

Doel:

Maak informatie toegankelijker, makkelijker vindbaar en deelbaar en verbeter zo de stroom van informatie en kennis tussen medewerkers door de hele organisatie.



The biggest challenge is in changing our thinking!

Waarom wel/niet?

Voordelen

- ❑ Betere samenwerking en co-creatie
- ❑ Efficiëntere en snellere communicatie
- ❑ Verbetering op het gebied van beleidscommunicatie
- ❑ Het vergroten van trots & binding
- ❑ Identiteitsversterking
- ❑ Betere aansluiting op tijdgeest/Het Nieuwe Werken.

Kanttekeningen

- ❑ Grote verantwoordelijkheid van de medewerker
- ❑ Steeds nieuwe tools: blijven innoveren
- ❑ Beheersbaarheid van communicatie verdwijnt
- ❑ Beheer is complex en tijdrovend, maar erg belangrijk
- ❑ Effect kost tijd
- ❑ Angst & weerstand

Welke tools zijn geschikt?

- ❖ Het Discussieforum
- ❖ De Wiki
- ❖ De Weblog
- ❖ De Microblog
- ❖ RSS, bookmarking, vod- en podcasting
- ❖ Samenwerkingsomgeving

Welke tools zijn geschikt?

Discussieforum

- Veel gebruikt
- Wisselende resultaten
- Vraagt om moderators, veel beheer
- Wildgroei aan onderwerpen
- Vaak geen goede zoekfunctionaliteit
- Discussieforum wordt discussiefunctaliteit per thema/werkomgeving

De Wiki

- Verbetert kennisdeling tussen afdelingen en betreft meer mensen
- Maakt inzichtelijk wie wat heeft bijgedragen
- Maakt het makkelijk om snel informatie te delen
- Bevordert up-to-date houden
- Lastig medewerkers te bevorderen
- Openheid => zorgt ook dat sabotage mogelijk is

Welke tools zijn geschikt?

De Weblog

- ❑ Delen van beleidsinformatie/corporate nieuws
- ❑ Discussie per onderwerp
- ❑ Bespreken lastige onderwerpen
- ❑ Oplaten van ballonetjes
- ❑ Testen en vergaren van ideeën
- ❑ Uitleggen van beslissingen

De Microblog

- ❑ Maximum aantal tekens: kernachtig
- ❑ Asynchroon, je kunt zelf bepalen of je aan het gesprek deelneemt
- ❑ Content is doorzoekbaar
- ❑ Meerdere mensen kunnen op elkaar reageren (threaded)
- ❑ Priveberichten en groepen
- ❑ Door middel van tagging onderwerpen sorteren en doorzoekbaar
- ❑ Niet geschikt om informatie borgen
- ❑ 140 tekens is soms net te weinig

Welke tools zijn geschikt?

RSS

- ❑ RSS = afkorting van really simple syndication.
- ❑ RSS lezer kan verschillende feeds binnenhalen. Van interne en externe nieuwsbronnen. Het laatste nieuws op een rij.
- ❑ Kan geïntegreerd worden in social network of microblog

Pod & Vodcasting

- ❑ Video & Audio
- ❑ Vergaderingen, cursussen, lezingen, interviews, instructievideo's, trainingsvideo's etc.
- ❑ Maakt nieuws en informatiedelen levendig

Verankering social media in 3 stadia

Stadium 1: Een of enkele social (media) tools

- ❖ Een of twee social tools/collaboration tools
- ❖ Bestaan naast elkaar
- ❖ Daarnaast een statisch intranet
- ❖ Voorbeeld: TU/e, Politie Brabant Zuid-Oost



Verankering social media in 3 stadia

Stadium 2: Een intern sociaal netwerk

- ❖ Sociaal netwerk voor collega's
- ❖ Verschillende social media tools geïntegreerd
- ❖ Daarnaast vaak een statisch intranet
- ❖ Voorbeeld: HP, KPN

The screenshot displays the KPN Connect internal social network interface. At the top, there is a search bar and the 'kpnconnect' logo. A left sidebar contains navigation links: 'Mijn Netwerk', 'Mijn Groepen', and a list of 'Subniveau' items, followed by 'Zoeken' and 'Beheer'. The main content area is titled 'Mijn netwerk' and features a profile for Sophie Verstraeten, a Business Controller at KPN. The profile includes a bio, contact information, and a 'Suggesties voor dit profiel' button. Below the profile, there are sections for 'Over Sophie', 'Profiel' (listing knowledge areas like Finance and Accounting), 'Opleidingen' (listing education from Maastricht University and Hogeschool Utrecht), and 'Werkervaring' (listing roles at Royal DSM NV). To the right of the profile, there are sections for 'Favoriete Collega's', 'Volgers', and 'Groepen (18 updates)', each displaying a grid of user avatars and a 'Meer' button. At the bottom right, there is a 'Laatste bijdragen' section showing a post by Sophie V. with 15 reactions.

❖ Aanleiding

- ❑ Ontstaan uit behoefte mensen met elkaar te verbinden
 - Kennisuitwisseling & Inspireren
 - Geven van verantwoordelijkheid zorgt voor grotere betrokkenheid

❖ Systeem: KPNConnect

- ❑ Communicatietool
- ❑ Persoonlijk profiel en Persoonlijke startpagina
- ❑ Functionaliteiten:
 - Blogging en microblogging
 - Verenigen in groepen
 - Foto's en documenten uploaden
- ❑ Alles is open!

❖ Communicatie

- ❑ Implementatiefilosofie: goed systeem, daarna op aanvraag van gebruiker
- ❑ Ambassadeurs
- ❑ Sneeuwbaaleffect
- ❑ Geen communicatiecampagne, alleen faciliteren
- ❑ Wel verwijzingen in de reguliere media naar blogs
- ❑ Bepaalde campagnes of informatie alleen op KPN1Connect beschikbaar
- ❑ Geen gedragspolicy

❖ Ervaringen medewerkers, management & communicatieafdeling

- ❑ Sinds april 2010 live
- ❑ 2755 blogs met ongeveer 4000 reacties
- ❑ 622 groepen aangemaakt met in totaal ca 13.000 leden.
- ❑ Feedbackknop: vraag naar nieuwe functionaliteiten

Stadium 3: Intranet 2.0 of sociaal Intranet

- Personen

Geavanceerd zoeken

Je zoekterm(*)

achmea.net

02-11-2009 | Welkom: Groot de, C (Coos) ☺

achmea

Home

MijnWerk

Nieuws

Diensten

Projecten

Communities

Organisatie

ACHMEA NIEUWS

EUREKO

Rabobank

>> "Rabobank blij met belang in Eureko"

De financiële topman van Rabobank, Bert Bruggink, is 'bij het belang van 39%' dat de coöperatieve bank houdt in Eureko. Hij ziet geen reden om dit belang te vergroten of te verkleinen.

Veel 'slapende' verenigingen van eigenaren

Centraal beheer

>> Centraal Beheer roept bezitters van appartementen op om te controleren of hun Vereniging van Eigenaren (VvE) is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

>> Het kantoor als museum

>> Bespaardeeën op een rijtje

>> Nieuw health Center geopend

>> Achmea ontzorgt mantelzorgers

>> Agis en Achmea moeten contract 2010 sluiten met STN

>> Mobiele kantoorunit Interpolis in Stein

VESTIGINGSNIEUWS

Zeist-Handelsweg

Meer >>

>> Externe Betrekkingen verhuist naar Leiden

>> Evenementenoverzicht per week

>> Opening receptie gebouw A

>> Twee maal goud voor chef-kok Ron Merks

>> Flexplekken gebouw B

ACHMEA.NU

Er is afgelopen maanden veel discussie geweest over de verhoging van de AOW-leeftijd en de gevolgen daarvan voor andere regelingen. Niet alleen in de Tweede Kamer, ook binnen Achmea held dit onderwerp de gemoederen bezig. In de nieuwe Achmea.nu wordt daarom uitgebreid stil gestaan bij alle (mogelijke) ontwikkelingen rondom de pensioenen.

Verder in dit 21^{ste} nummer onder andere:

 - Het product 'Samen beter af'
 - AWBZ op de schop
 - Samen kostenbewust
 - Jack Hommel over werk en privé

Bekijk de Achmea.nu

BEDRIJFSONDERDEEL ACTUEEL

Divisie Bancaire Distributie

Meer >>

>> Meld je aan voor de bijeenkomst Achmea Leven voor DBD-ers

>> Onderzoek naar Klantenbinding bij schadeverzekeraars

>> Laatste volmacht van Rabobank naar Interpolis

>> Onze buurt veilig op het Besterdeplein Tilburg

>> Benoeming nieuw MT-lid binnen SAR

Divisie Directe Distributie

Meer >>

>> 30.000 VvE's 'slapen'

>> Groen en kosten omlaag

>> E-blog Ellen: inspirieren

>> Persknipsels week 44

ACHMEA LINKS

>> Over achmea.net

>> Dossier: Mexicaanse griep

>> Meldportaal incidenten & gebeurtenissen

>> Compliance

>> Waar zijn we mee bezig?

>> Krantenbak Achmea.nu

>> Corporate Relations

>> Opleidingen

TOP PROJECTEN

>> Achmea.jij

>> Samen Kostenbewust

>> SENS

Je regelt het via Achmea Select!

Talent naar de Top!

❖ Aanleiding

- ❑ Achmea is een fusieonderneming. Achmea.net is ontstaan uit de behoefte om:
 - Talenten van verschillende bedrijven te koppelen
 - Een centraal intranet te ontwikkelen
 - Een digitale werkomgeving voor medewerkers te ontwikkelen
 - Medewerkers te verbinden: 1 Achmea

❖ Systeem: Achmea.net

- ❑ Combinatie van Sharepoint en SAP, niet zichtbaar in design
- ❑ Achmea.net is niet zomaar sociaal netwerk, maar een werkomgeving, sociaal intranet

❖ **Functionaliteiten:**

- Landingpage met Achmea nieuws en Tabbladen
- Mijn werkplek: plek om informatie, links, bestanden toe te voegen en te verzamelen
- Persoonlijk profiel: whitelisting
- Nieuws: kan op gereageerd worden en doorgestuurd worden
- Communitydeel; verenigen in groepen
- Gedeelte voor diensten als HR en IT (je salarisstroom inzien, verlof aanvragen, software downloaden)
- Mijn loopbaan: opleidingen, trainingen, interessante vacatures etc.
- Belangrijke momenten zoals eerste werkdag, verhuizing, wijziging privésituatie etc.
- Projectomgeving met bestandsopslag, wiki's, online werk- en vergaderruimtes etc.

❖ Communicatie

- ❑ Super users (soort admins per afdeling/dienst) die verantwoordelijk zijn voor motivatie en communicatie binnen de eigen afdeling.
- ❑ E-learning tool voor eindgebruikers
- ❑ Gedrukte krant ten tijde van de introductie
- ❑ Stimuleren van invullen profiel door aandacht in andere interne media en door management

❖ Ervaringen medewerkers, management & communicatieafdeling

- ❑ Effect op het gebied van:
 - Identiteitsversterking
 - Achmeabrede boodschappen makkelijker, sneller en effectiever communiceren
 - Samenwerking en kennismanagement
 - Vermindering aantal e-mails

Wat is een sociaal intranet?

1. De poort/voordeur naar werk & de werkplek
2. Team-oriented en collaboration-oriented
3. People-focused
4. Real-time
5. Onafhankelijk van plaats en medium

Wat is een sociaal intranet?



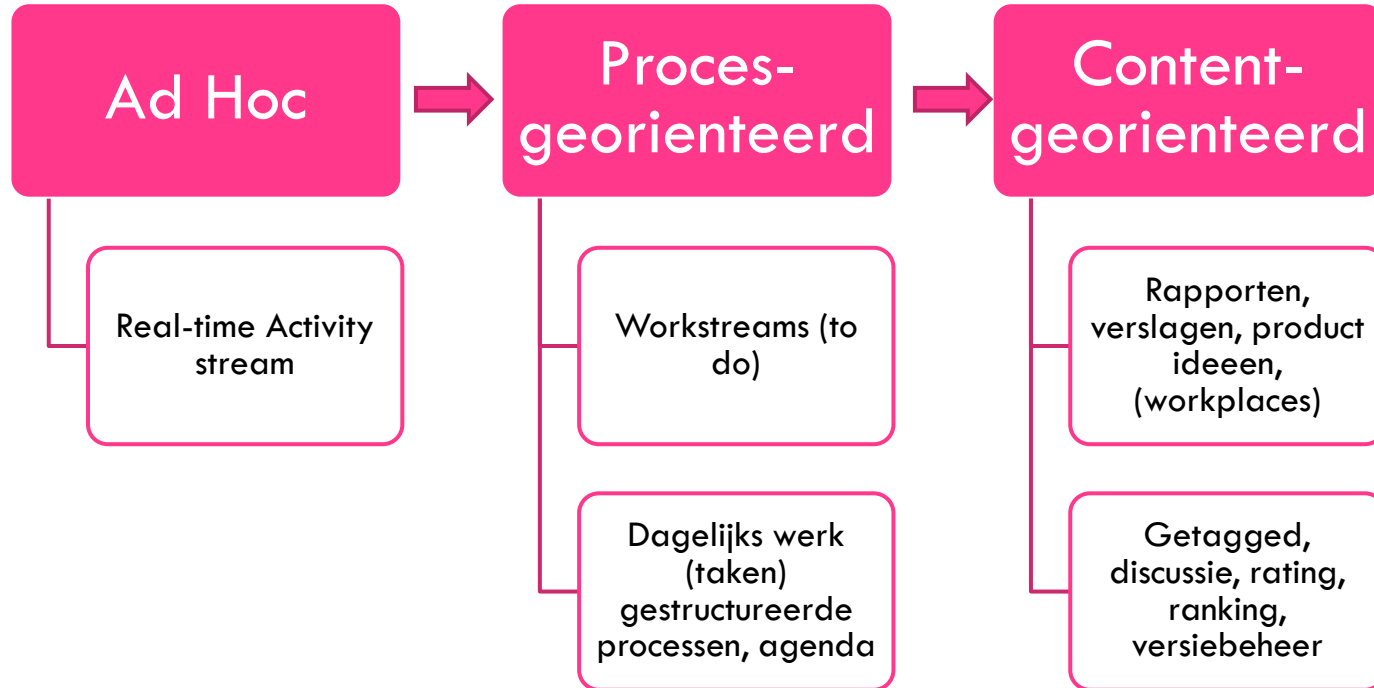
- ❖ **Alles begint met zoeken.**
- ❖ Statisch intranet = achterhaald
- ❖ Intranet is vaak aanbodgericht opgezet, in plaats van gebruikergericht
- ❖ Zet de gebruiker centraal.
- ❖ Taggen, raten, liken...

Wat is een sociaal intranet?

- ❖ Elke gebruiker heeft een eigen startpagina & publiek profiel
- ❖ Zoveel mogelijk zelf indelen, zelf kiezen, zelf bepalen
- ❖ User generated intranet: contentbeheer ligt bij hen die kundig zijn
- ❖ Alles is gekoppeld!



Wat is een sociaal intranet?



Sociaal intranet: 10 tips

1. Start met de vraag: wat is het doel?
2. Zet zoeken & vinden centraal
3. Investeer in een robuust community management
4. Breng medewerkers de vaardigheden bij die ze nodig hebben: social literacy
5. Pull, don't push

Sociaal intranet: 10 tips

6. Kies het juiste platform. Begrijp waarom social software werkt en focus daarop!
7. Maak het niet optioneel
8. Je pilot is je roll-out
9. Sociale intranetten zijn een platform, geen app
10. Make it public by default!

Implementatie & Governance

Proces:

- ❖ Multidisciplinair team. Geen puur ICT-project. Evt. scheiding in functioneel/technisch. Betrek HR & de business!!
- ❖ Liefst onderdeel van Digitaal Team, die grote lijnen op alle vlakken beheert
- ❖ Team moet vrijheid hebben om te proberen en te blijven doorontwikkelen
- ❖ Doe kwalitatief onderzoek. Wat zijn de behoeften van de gebruikers? Wat kunnen ze al?



Implementatie & Governance

- ❖ Maak budget, FTE's vrij voor beheer en om te blijven ontwikkelen
- ❖ Het is een weg die je inslaat. Je gaat niet terug, staat nooit stil, gaat alsmar vooruit.
- ❖ Bepaal basiseisen en ontwikkel daarna gebruikers- en vraaggericht.
- ❖ Communitymanagement: aanzwengelaar nodig!
- ❖ Niet al te veel plannen. **Just do it!**



Implementatie & Governance

Embedded: Maak duidelijk onderscheid tussen regels, aanbevelingen en nuanceringsen.

- ❖ Regels? **Zo weinig mogelijk**
- ❖ Richtlijnen, aanbevelingen? **Ja!**
- ❖ Verplichten? **Nee, maar maak het ook geen optie**
- ❖ Workshops, widgets, instructievideo's, lezingen aanbieden op aanvraag? **Ja**
- ❖ Nadruk op wat wel en niet mag? **Nee**
- ❖ Nadruk op bewust maken van risico's en bekend maken met medium, social literacy? **Ja**

Implementatie & Governance

Hoe motiveer je medewerkers?

- ❖ Betrek je medewerkers
- ❖ Early adaptors inzetten
- ❖ Hou het spannend (beta-versies)
- ❖ Zacht dwingen (bepaalde informatie alleen daar beschikbaar maken)
- ❖ Laagdrempelig en intuïtief systeem



Implementatie & Governance

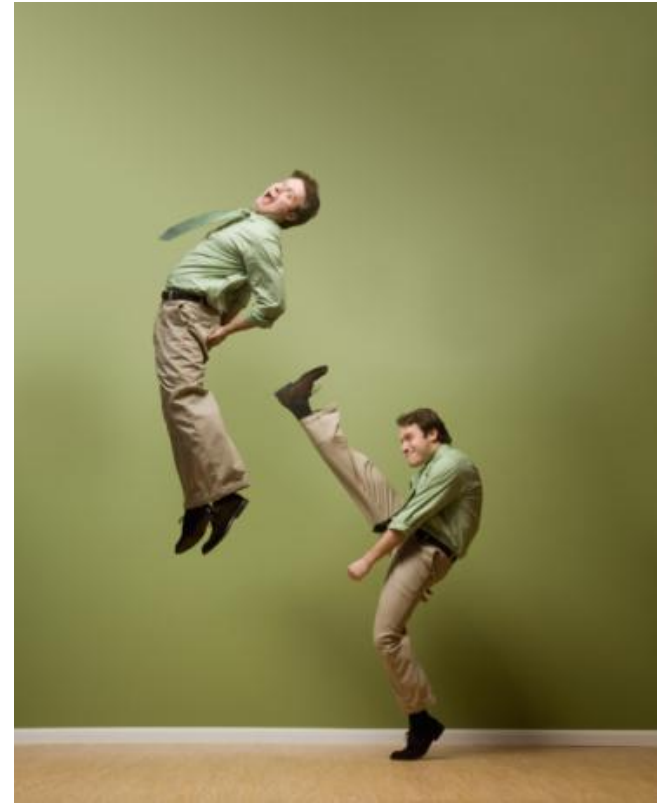
- ❖ Maak het leuk!
- ❖ Vraag om feedback
- ❖ Faciliteer en ondersteun
- ❖ Niet bang zijn voor weerstand! Het is nooit voor iedereen goed.
- ❖ Omarm de critici!
- ❖ Geef workshops: social & collaborative literacy



Implementatie & Governance

Communicatie:

- ❖ Don't push
- ❖ Top-down vs. Bottom-up
- ❖ Guerilla technieken
- ❖ Internal branding (Vodafone Way Hero)
- ❖ Wedstrijdelement
- ❖ De plakfactor: eenvoudig, onverwacht, concreet, geloofwaardig, met gevoel, met een verhaal



De gevolgen...

❖ **Van hark naar wolk: Enterprise 2.0**

- ❖ medewerkers mogen alles bekijken & bewerken: open!
- ❖ Van sturend, centraal en synthetisch naar faciliterend, decentraal en bottom-up
- ❖ Toepassingen en applicaties worden democratisch ontwikkeld en komen user-generated tot stand



What's next?

- ❖ **Beheersbaar vs. beheerbaar**
- ❖ **De communicatieafdeling: van gatekeeper naar gatewatcher**
- ❖ **Nieuws en informatie:**
 - ❖ Van push naar pull
 - ❖ Mogelijkheid voor intern sociaal nieuwskanaal
 - ❖ Blogs zijn ook nieuws!
 - ❖ Redactieleden per afdeling/thema



