



Intranetkaleidoscoop

Ontwikkelingen en mogelijke functies van een intranet

In opdracht van:
Gemeente Utrecht

© Zenc, 2005
Auteurs:
Drs. ing. Edwin Stuart
Drs. John Oldenhuizing

Inhoudsopgave

1. Het intranet bestaat niet meer	2
2. Ontwikkelingen van gemeentelijke intranetten	3
3. Denkbare functies van een gemeentelijk intranet	5
4. Bijlage I De Intranetkaleidoscoop	12

1. Het intranet bestaat niet meer

Joost¹ is de 13-jarige zoon van onze secretaresse Suzanne. Joost speelt Runescape. Runescape is een online adventure game dat zich in de Middeleeuwen afspeelt. Voor het spel staat Joost voortdurend in contact met zijn vriendjes, maar ook met mensen in Zweden en New York. De taal die Joost spreekt in het spel is in ieder geval voor zijn moeder onbegrijpelijk, en vermoedelijk voor veel lezers van dit stuk; maar Joost heeft wel een 9 voor Engels. Enig verband met zijn online leven lijkt niet onlogisch... Roosterwijzigingen op school worden via de website doorgegeven. Uiteraard krijgt Joost zijn verjaardagskaarten allemaal digitaal, vindt een groot deel van zijn communicatie via MSN en SMS plaats en: hij heeft laatst zijn moeder te koop gezet op Marktplaats.nl. Joost's zusje Annika is 12 en speelt Habbohotel, een virtueel hotel waar tieners, weergegeven door een persoonlijk karaktertje, kunnen rondlopen, elkaar ontmoeten en chatten. De verhalen van Joost en Annika zijn niet bepaald uitzonderingen bij "de jeugd van tegenwoordig".

Hans is een 33-jarige freelance projectmanager en journalist. Hans heeft zijn eigen weblog: Hansdekker.com waar hij zijn ervaringen met de digitale wereld publiceert. Hans neemt geen laptop meer mee naar zijn klanten, maar een PDA met agenda, draadloos netwerk, navigatiesysteem, urenregistratie en andere applicaties. Via zijn PDA of met de computer van een klant legt hij over het Internet contact met zijn huisserver waar al zijn informatie staat. Thuis heeft hij tevens een "mediacenter" die fungeert als stereo-installatie, videorecorder, dvd-speler en fotoboek. Hij heeft al zijn muziek hier op staan, en zijn favoriete Tv-programma's worden automatisch opgenomen: hij kan ze bekijken wanneer hem dat uitkomt. Hij download ook radio- en tv-programma's, bijvoorbeeld via Radiocast.nl. Om zijn data veilig te bewaren heeft hij een abonnement op iBackup, die automatisch iedere nacht via Internet een backup maakt van zijn gegevens. Begin volgend jaar begint Hans een Podcast, een soort radio-uitzending via Internet, een fenomeen dat met name in de Verenigde Staten razend populair is.

Bas is 31 en HR Director bij Shell, alwaar hij de personeelskant van grote verandertrajecten overziet. Hij heeft, grotendeels via videoconferencing en Internet, contact met coördinatoren HRM over de hele wereld. Al zijn dossiers staan op het Intranet in besloten werkomgevingen. Informatie die hij zoekt kan hij vinden op het wereldwijde intranet van Shell, via één van de abonnementen van Shell op onderzoeksdatabases of door vragen te posten. Bas is niet bepaald een computernerd, maar er is gewoon geen andere manier meer om zijn werk effectief te doen in een internationale omgeving als die van Shell.

De opkomst van ICT, computers en het internet heeft de manier waarop mensen hun leven leiden, informatie vergaren en met elkaar omgaan, fundamenteel veranderd. Deze fundamentele verandering zien we meer en meer terug in de manier waarop mensen hun werk (kunnen) doen. Het intranet verbindt alles en iedereen en is niet meer als losse functie te zien. Kort gezegd: het intranet bestaat niet, tenminste niet meer als afzonderlijke entiteit.

¹ De genoemde personen zijn niet gefingeerd

2. Ontwikkelingen van gemeentelijke intranetten

Dit hoofdstuk beschrijft ontwikkelingen die voor intranetten relevant zijn. Elke ontwikkeling wordt kort in één alinea toegelicht.

Media zijn meer en meer verweven

Traditioneel was er een duidelijke scheiding tussen het intranet, het internet en soms nog het extranet, waarbij het intranet volledig los stond van het internet. Het verweven van deze media is al lang ingezet, waarbij de scheiding tussen het internet en intranet steeds dunner wordt en bijvoorbeeld medewerkers en burgers van hetzelfde online materiaal gebruik maken zoals een FAQ of een e-formulier. Ook systemen kennen steeds meer een intranet kant, waarbij er meer functies beschikbaar zijn, en een internet kant voor de burger. Je benadert het intranet via je computer, je laptop, je PDA of je telefoon. Medewerkers benaderen alle informatie, diensten en services via de browser en merken dus niet of ze op intranet of op het internet zijn.

Naar één gemeentelijk intranet

Het werken en denken in ketens, waardoor gemeentelijke diensten steeds meer informatie uitwisselen, stimuleert de noodzaak om informatie van een dienst, gemeentebreed beschikbaar te maken. Er ontstaat hierdoor steeds meer één gemeentebreed intranet, waarbij de diensten wel zelf verantwoordelijk blijven voor de inhoud. Content is steeds meer opgebouwd uit componenten die naar believen overall gepubliceerd kunnen worden. Iedere medewerker heeft zijn persoonlijke view op voor hem relevante informatie of pakt de brokjes uit het intranet die hij nodig heeft

Decentrale productie van informatie

Informatie wordt niet meer alleen door de afdeling communicatie of de webmaster op het intranet geplaatst. Er is een trend richting decentrale productie van informatie, wat inhoudt dat steeds meer medewerkers gaan zelf informatie op het intranet plaatsen. Projectteams gaan bijvoorbeeld projectsites bijhouden, er ontstaan kennisbanken en discussiefora en de directeur houdt een weblog bij. Het intranet wordt een dynamischer en meer organisch geheel en iedereen kan bijdragen zoals bij Wikipedia². Het vinden van informatie op een intranet is echter nog steeds lastig, maar er wordt hard gewerkt aan classificatiemechanismen en zoektechnologieën zoals het semantische web.

Nauwere relatie met processen en systemen

Het intranet maakt het mogelijk gebruik te maken van applicaties die op een centrale plaats staan en waar meerdere gebruikers bij kunnen. Al deze losse systemen, applicaties, informatiebronnen en databases zijn via de browser te benaderen en komen op het intranet samen. Er is minder noodzaak om veel verschillende applicaties te gebruiken. Het intranet integreert processen en systemen. Het intranet als presentatielaag, kan de medewerker interactief door (werk)processen helpen of een formulier laten genereren.

Maatwerk informatie

Met de opkomst van ICT, is er veel informatie beschikbaar zowel intern als extern. Juist die enorme hoeveelheid beschikbare informatie maakt dat het lastig is om relevante

² <http://nl.wikipedia.org>

informatie te filteren van minder relevante informatie. Om te voorkomen dat elke medewerker zelf dagelijks deze filterslag moet maken, wordt steeds meer informatie op maat aangeboden via feeds, e-zines, nieuwsbrieven etc, eventueel toegesneden op een bepaald vakgebied of interessegebied.

Een collectief organisatiegeheugen

Gemeenten zijn nog meer dan vroeger kenniscentra en de medewerkers kenniswerkers. Een medewerker aan de balie wordt geconfronteerd met zeer veel verschillende informatie, processen en procedures, waardoor beschikbaarheid van deze kennis belangrijk wordt. Tevens wordt het steeds meer belangrijk dat burgers op een vergelijkbare manier worden geholpen en dezelfde informatie krijgen. Het expliciet maken van kennis is dan ook een vereiste om kwalitatief hoogstaande dienstverlening te kunnen leveren. Aandacht voor instrumenten om kennis te bewaren is een ontwikkeling die binnen veel gemeenten terug te vinden is. Het intranet is in de loop der jaren zoveel informatie gaan bevatten over de organisatie dat het bijna een legacy systeem is geworden.

Aandacht voor samenwerking en virtueel ontmoeten

Met de opkomst van projectmatig werken, eventueel over de grenzen van de afdeling, dienst of gemeente heen, is er behoefte ontstaan voor samenwerkingsinstrumenten zoals projectsites en fora. Het online leven wat veel mensen in hun vrije tijd al hebben, strekt zich ook uit binnen de gemeente. Het intranet dient dan ook steeds meer als sociaal instrument waarbinnen mensen een leven leiden en elkaar vaak niet eens van gezicht kennen.

Een intelligent intranet

Het intranet wordt steeds intelligenter. Slimme zoekmachines kunnen relevante informatie beter en sneller ontsluiten, patronen kunnen herkend worden in gebruik van het intranet zoals de FAQ of documenten. Net als bij webshops kan een aanbeveling worden gedaan voor documenten of informatie die andere bezoekers relevant achten. Zonder dat je het echt door hebt gebeuren er allerlei dingen op de achtergrond die je werk gemakkelijker maken.

Ook het intranet archiveren

Het intranet speelt een wezenlijke rol in de bedrijfsprocessen. Hierdoor ontstaan er archiefverplichtingen. Om verantwoording te kunnen afleggen is het van belang dat de informatie op het intranet teruggehaald kan worden. Digitale archieven of een e-depot wordt belangrijk.

Micromanagement mogelijk

Van de medewerker die achter zijn computer zit, het kopieerapparaat, de koffieautomaat tot het apparaat wat nummertjes voor de balie uitgeeft, steeds meer apparaten en systemen worden aan het intranet gekoppeld. Al deze informatie maakt het mogelijk om op kleinere schaal managementinformatie te genereren en te kunnen sturen.

Mobiliteit

Het intranet maakt mobiliteit mogelijk door draadloos overal en altijd toegang te geven tot de informatie op het intranet via elk denkbaar apparaat. Ook de buitendienst kan via een handheld computer realtime informatie doorgeven en opvragen.

3. Denkbare functies van een gemeentelijk intranet

Dit hoofdstuk beschrijft negen typen functies van een gemeentelijk intranet. Elke type wordt kort in één alinea toegelicht waarin tevens een opsomming wordt gegeven van een paar concrete verschijningsvormen. Bepaalde verschijningsvormen hebben meerdere functies en komen dus meerdere malen terug.

1. Het intranet kan functies integreren

Het intranet kan de primaire processen ondersteunen en zelfs vele male efficiënter maken door op de presentatielaag de interne applicaties, systemen, processen en informatie te integreren. Werknemers krijgen hierdoor te maken met één manier van werken en één locatie waar alle informatie en alle applicaties en systemen te vinden zijn. Als de applicaties web-enabled zijn, dan biedt het intranet een soort groot bureaublad waar alle informatie en applicaties op te vinden zijn en allemaal vergelijkbaar werken.

Portal

Als de systemen en applicaties zoals het DMS, RMA, raadsinformatiesysteem, postregistratiesysteem, het vastgoedregistratiesysteem, de GBA etc, een webinterface hebben, dan kan het intranet als één groot portal dienen van waaruit al het werk verricht kan worden. De medewerkers hebben dan te maken met één schil, met eenzelfde 'look-en-feel'. Als ze niet web-enabled zijn, dan biedt een portal de mogelijkheid om alle links naar systemen, applicaties, informatie zoals nieuws en databases, bij elkaar te hebben.

Portlet

Als de mogelijkheid wordt geboden dat medewerkers zelf kunnen bepalen welke informatie, systemen en applicaties ze op hun eigen portal te zien krijgen, is er sprake van een portlet.

2. Het intranet kan medewerkers opleiden

Met snel veranderende wetgeving en een berg aan ontwikkelingen die op gemeenten af komt, zijn opleidingen en cursussen voor medewerkers enorm belangrijk. Het intranet kan een onderwijsfunctie krijgen als er opleidingen, trainingen en cursussen worden aangeboden aan de medewerkers (e-learning). Een concrete verschijningsvorm van de onderwijsfunctie is bijvoorbeeld:

E-learning omgeving

Interactieve cursussen, trainingen en instructievideo's, bijvoorbeeld voor werkprocessen, formulieren maar ook het omgaan met de interne applicaties en systemen. Een LOI-achtige opzet geeft de medewerker de gelegenheid om zelf het tempo van het onderwijs te bepalen. Interne trainers hebben door een dergelijke opzet de mogelijkheid om materiaal na te kijken in de uren dat het rustig is. Aan de managementkant is er mogelijkheid om per student de vorderingen te kunnen volgen.

3. Het intranet kan kennis beheren

Het intranet kan kennismanagement zoals het expliciet maken, delen, verspreiden en toetsen van kennis, sterk verbeteren. Een aantal concrete verschijningsvormen van de kennismanagement functie zijn:

FAQ

De veelgestelde vragen zijn een belangrijke manier om snel het antwoord te vinden op vragen die veel gesteld worden. Ze dienen echter wel up-to-date te zijn. In veel gevallen gebruiken de medewerkers een FAQ die ook door de burger te raadplegen is.

Weblog

Een weblog is een website die regelmatig - soms meerdere keren per dag - vernieuwd wordt en waarop de geboden informatie in chronologische volgorde (op datum) wordt weergegeven. De auteur biedt in feite een logboek van informatie die hij wil delen met zijn publiek, waarbij veelal de mogelijkheid wordt gegeven om te reageren. Weblogs genieten een enorme populariteit; veel politici houden een weblog bij. Binnen een gemeente kan bijvoorbeeld een directeur, wethouder of gemeentesecretaris een weblog bijhouden.

Marktkraampjes

Een plaats op het intranet waar men zich kan profileren is een marktkraampje. Vaak gebruik voor afdelingen, projectteams of individuen om binnen de gemeente te laten zien wat men aan het doen is waardoor uitwisseling van ervaring kan plaatsvinden en men kan afstemmen of er wellicht kan worden samengewerkt.

Forum

Een forum is een digitale discussiepagina, waar men een discussie kan starten over een bepaald onderwerp of een vraag kan stellen. Vaak wordt er een onderscheid gemaakt in categorieën en is te zien welk ervaring- of kennisniveau een forumlid heeft. Informatie op een forum kan door iedereen aangedragen worden en wordt meestal niet geverifieerd.

Kennisbank

Een kennisbank is een gespecialiseerde database voor de opslag en het beheer van 'kennis'. Informatie op een kennisbank wordt vaak gecontroleerd voor het in de kennisbank komt. Kennisbanken worden vaak gevuld door een select groepje experts. Een kennisbank kan bijvoorbeeld de werkprocessen of een productcatalogus bevatten.

Debatomgeving

Een debatomgeving stimuleert de discussie over bepaalde onderwerpen en draait vaak om stellingen of uitspraken. Binnen de gemeente kan gedacht worden aan recente ontwikkelingen in de organisatie of personeelsvraagstukken.

Vraagbaak

Een systeem waarbij vragen voorgelegd kunnen worden aan collega's die meer kennis hebben op een bepaald gebied, zonder dat deze medewerker dichtbij hoeft te zijn.

Hoekjes voor mensen op hetzelfde vakgebied

Binnen verschillende gemeentelijke diensten zijn veel mensen te vinden met een zelfde expertise maar binnen een andere dienst. Het intranet kan de mogelijkheid bieden om aparte plaatsen te creëren voor dienstoverstijgende 'vakgenoten', zoals de p&o afdeling of financiën, specifiek gericht op het beantwoorden en stellen van lastige vakspecifieke vragen.

Koppelingen met externe bronnen

Het zoeken naar informatie in externe bronnen doordat de externe gegevens gekoppeld zijn.

4. Het intranet kan de administratieve processen ondersteunen

Een mogelijke functie van het intranet is om de administratieve processen te ondersteunen. Hieronder valt het vergaren van managementinformatie, het beheren en bewaken van de bedrijfsprocessen en het kwaliteitssysteem, het beschikbaar stellen van de (digitale) werkprocessen, het ontsluiten van het CRM systeem en de gegevens van bedrijfshulpverleners. Het intranet is voor deze zaken de infrastructuur. Voor sommige kwesties kunnen de medewerkers geconsulteerd worden. Enkele concrete verschijningsvormen van de bedrijfsvoeringfunctie zijn:

Reserveren van de bedrijfsfiets of -auto

Het intranet biedt de mogelijkheid om vanachter de eigen computer de bedrijfsfiets of auto te reserveren. Het intranet kan eventueel een koppeling bevatten met het systeem van externen zoals het autoverhuurbedrijf.

Reserveren van faciliteiten

Het intranet biedt de mogelijkheid om vanachter de eigen computer faciliteiten te boeken of te reserveren zoals een beamer of vergaderzaal. Door de gegevens van een bijeenkomst in te vullen kan dit meteen op het elektronische bord naast de vergaderzaal worden weergegeven op het juiste tijdstip.

Poll

Een poll kan binnen de gemeente gebruikt worden om te stemmen of om medewerkers te consulteren bij belangrijke beslissingen.

Online helpdesk

Een online helpdesk kan de computer van iemand overnemen en het probleem op afstand verhelpen of op afstand uitleg te geven.

5. Het intranet kan informeren

Door overvloed aan informatie is een duidelijk trend op intranet gebied is te vinden in het aanbieden van het informatie op maat aan de medewerkers. Tevens is een toegenomen transparantie richting de medewerkers te constateren. Interne bedrijfsvoeringgegevens en concernstatistieken zijn via het intranet opvraagbaar waardoor het intranet een informatiefunctie vervult. Concrete verschijningsvormen van de informatiefunctie zijn:

Mededelingenpagina

De mededelingenpagina is meestal de beginpagina van het intranet. Men kan dan snel zien wat de belangrijkste actuele informatie is.

Interne telefoonboek

Het interne telefoonboek kan aangevuld worden met specifieke kenmerken over een persoon, zijn of haar achtergrond, actuele projecten en eventueel expertisegebieden.

Menu van de kantine

Traditioneel de meest bezochte pagina van het intranet. Kan goed dienst doen als lokkertje om meer mensen naar het intranet te krijgen en andere functies te laten ontdekken.

Marktkraampjes

Een plaats op het intranet waar men zich kan profileren is een marktkraampje. Vaak gebruik voor afdelingen, projectteams of individuen om binnen de gemeente te laten zien wat men aan het doen is waardoor uitwisseling van ervaring kan plaatsvinden en men kan afstemmen of er wellicht kan worden samengewerkt.

Nieuwsfeeds

Nieuwsfeeds geven de mogelijkheid aan anderen om het uitgebrachte nieuws in een ander formaat over te nemen en eventueel te integreren in een eigen nieuwspagina.

Nieuwspagina

Een nieuwspagina kan nieuws over bepaalde interne of externe onderwerpen weergeven, of deze samenstellen uit verschillende nieuwsfeeds. Zowel informatie van andere diensten is hiervoor geschikt, als landelijke informatie, bijvoorbeeld door een selectie te maken uit de vele nieuwsbrieven die de verschillende overheidsorganisaties uitgeven of informatie van verschillende nieuwssites.

Multimedia

Het aanbieden van streams van de raadsvergadering, de webcam van de wachtrij bij de balie. Podcast van de burgemeester.

Balanced Scorecard

Kengetallen over prestaties van de organisatie. Ook historische gegevens zijn terug te vinden.

Visualisatie / GIS

Het visualiseren van informatie bijvoorbeeld op een kaart (GIS).

6. Het intranet kan een communicatiekanaal zijn

Het intranet heeft een sterke functie bij de communicatie, want het biedt de infrastructuur om razendsnel te communiceren onafhankelijk van tijd en plaats, zonder dat een fysieke aanwezigheid nodig is.

E-mail

Het gebruik van e-mail behoeft weinig toelichting aangezien vrijwel elke gemeente er reeds gebruik van maakt. Het archiveren van e-mail is echter nog wel een punt van aandacht omdat een deel van de e-mailcorrespondentie volgens de archiefwet bewaard moet blijven in origineel formaat.

Interne messengers

Voor snelle communicatie met collega's wordt regelmatig gebruik gemaakt van MSN of vergelijkbare messenger diensten. De informatie is dan echter onbeveiligd en voor de buitenwereld te onderscheppen. Een interne messenger dienst kan dit oplossen.

(Video)conferencing

(Video)conferencing zou het al jaren moeten worden, maar doet het toch telkens net niet. De vraag is in hoeverre men het fijn vindt om door een ander gezien te kunnen worden tijdens het werken. Voor het bespreken van gevoelige zaken kan het zien van de ander wellicht wel fijn zijn.

Debatomgeving

Een debatomgeving stimuleert de discussie over bepaalde onderwerpen en draait vaak om stellingen of uitspraken. Binnen de gemeente kan gedacht worden aan recente ontwikkelingen in de organisatie of personeelsvraagstukken.

Elektronisch vergaderen en brainstormen

Biedt de mogelijkheid om te vergaderen en te brainstormen via het intranet. Kan een voordeel bieden doordat personen niet fysiek aanwezig hoeven te zijn, niet op het zelfde tijdstip aanwezig hoeven te zijn en anoniem kan worden gereageerd.

7. Het intranet kan samenwerking bevorderen

Het intranet kan een faciliteit bieden om samen te werken of informatie te delen tussen bepaalde groepen zoals afdelingen, vakgenoten, diensten of projectteams.

Projectensites

Een projectensite geeft de mogelijkheid om samen te werken door een aparte plaats op het intranet te hebben waar alle informatie en documenten van het project kunnen staan. Het biedt tevens de mogelijkheid om het project kenbaar te maken aan de rest van de organisatie. Een typisch probleem is dat projecten alleen bekend zijn bij de eigen dienst en niet gemeentebreed.

Weblogs

Een weblog is een website die regelmatig - soms meerdere keren per dag - vernieuwd wordt en waarop de geboden informatie in chronologische volgorde (op datum) wordt weergegeven. De auteur biedt in feite een logboek van informatie die hij wil delen met zijn publiek, waarbij veelal de mogelijkheid wordt gegeven om te reageren. Weblogs genieten een enorme populariteit; veel politici houden een weblog bij. Binnen een gemeente kan bijvoorbeeld een directeur, wethouder of gemeentesecretaris een weblog bijhouden.

Forum

Een forum is een digitale discussiepagina, waar men een discussie kan starten over een bepaald onderwerp of een vraag kan stellen. Vaak wordt er een onderscheid gemaakt in categorieën en is te zien welk ervaring- of kennisniveau een forumlid heeft. Informatie op een forum kan door iedereen aangedragen worden en wordt meestal niet geverifieerd.

8. Het intranet kan de personeelsmanager zijn

Het intranet kan personeelsfuncties vervullen maken zoals het beschikbaar maken van het personeelsreglement, informatie over de levensloopregeling, de ziektekostenverzekering, salarisuitleg en de lease-auto. Voor verschillende categorieën functies kunnen competentieprofielen beschikbaar gemaakt worden. Een aantal concrete verschijningsvormen van eHRM zijn:

Employee self-service

In navolging van een landelijke trend met klanten, kunnen medewerkers de eigen personeelsgegevens muteren zoals het adres en de contactpersoon voor noodgevallen.

Vacaturebank

De vacaturebank geeft inzicht in de beschikbare vacatures binnen de gemeente en wellicht van andere gemeenten.

Vakantie en vrije dagen aanvragen

Medewerkers kunnen op het intranet het vakantierooster zien en meteen vakantie en vrije dagen aanvragen.

Urenregistratie

De urenregistratie kan door het intranet ontsloten worden, waarbij tevens de mogelijkheid wordt geboden om de uren online in te vullen. Medewerkers die veel buiten de deur zijn kunnen vanuit huis verbinding maken met het intranet en toch de uren invullen.

9. Het intranet kan de interne cohesie bevorderen

Door de opkomst van techniek en het internet, is het leven van veel mensen fundamenteel veranderd. Veel mensen leiden een leven wat zich voor een deel online en virtueel afspeelt. Er is op de werkvloer ook behoefte aan zo'n online aanwezigheid. Het intranet kan een sociale functie vervullen, de interne cohesie, het collega-gevoel en de betrokkenheid bij de gemeente versterken. Concrete verschijningsvormen hiervan zijn:

Marktkraampjes

Een plaats op het intranet waar men zich kan profileren is een marktkraampje. Vaak gebruik voor afdelingen, projectteams of individuen om binnen de gemeente te laten zien wat men aan het doen is waardoor uitwisseling van ervaring kan plaatsvinden en men kan afstemmen of er wellicht kan worden samengewerkt.

Forum

Een forum is een digitale discussiepagina, waar men een discussie kan starten over een bepaald onderwerp of een vraag kan stellen. Vaak wordt er een onderscheid gemaakt in categorieën en is te zien welk ervaring- of kennisniveau een forumlid heeft. Informatie op een forum kan door iedereen aangedragen worden en wordt meestal niet geverifieerd.

Huiskamers en rookhoekjes

Virtuele huiskamers en rookhoekjes bieden dezelfde functionaliteit als een echte huiskamer of een echt rookhoekje. Mensen kunnen even ontspannen en even kort een babbel maken en de nieuwste roddels bespreken.

Personeelsvereniging

De personeelsvereniging heeft een plekje op menig intranet met foto's van het laatste uitje en natuurlijk is er mogelijkheid om te stemmen voor de locatie van het volgende uitje.

Marktplaats

Voor de medewerker die spullen wil kopen of verkopen of een carpoolplaats zoekt.

Chatten met management en directie

Het wordt steeds populairder om met mensen te chatten waar je in het dagelijks leven vrijwel nooit een gesprek mee zou kunnen beginnen. Het chatten met management of directie dient voor een groot deel om de betrokkenheid bij de organisatie te stimuleren.

Weblog

Het weblog kan ook de betrokkenheid bij de gemeente versterken en de interne discussie op gang houden.

10. Het intranet kan een oogje in het zeil houden

Het intranet wordt een vrijwel oneindige bron van informatie naarmate er meer informatiebronnen zijn. Het intranet kan dan ook gebruikt worden om managementinformatie te vergaren en op kleinere schaal te kunnen sturen en alles en iedereen in de gaten te houden.

Managementinformatie vergaren

Door statistieken bij te houden van bijvoorbeeld een FAQ en het klikgedrag van medewerkers te vergaren, kan uitgebreide sturingsinformatie verkregen worden.

Datamining

De enorme berg aan informatie op een intranet doorzoeken, indexeren en verschillende informatiebronnen aan elkaar koppelen. Informatie uit verschillende bronnen kan vergeleken worden waardoor de kwaliteit van de informatie omhoog kan. Ook kunnen patronen herkend worden.

4. Bijlage I De Intranetkaleidoscoop



