

Ieder een eigen kwaliteitssysteem

Op de rechterhelft van het toneel stond Pieter Winsemius een mooi afgewogen verhaal tegen de verzamelde congresgangers te houden. 'Pas op', zei hij, 'niet iedereen kan mee in het tempo van de doctorandussen maatschappij'.

Op de linkerhelft van het toneel stond een megascherm. Op dat scherm verschenen de tweets die de deelnemers aan het congres over dat congres aan het tikken waren op hun PDA; een 'twitterfontein'. De dagvoorzitter had de deelnemers nadrukkelijk opgeroepen hun 'devices' aan te houden en vooral hun commentaren te tweeten. 'Kijk, ik ben op het scherm!' zag je iemand wijzen op het moment dat Winsemius zijn vermaning deed. De buurman zag het niet, want die keek op zijn eigen beeldschermje. Zelf maakte ik over dit moment een tweet. Die verscheen niet op het scherm – of ik moet hem gemist hebben, want het waren zoveel tweets. En er kwam een hele mooie dame op het toneel spreken.

Laten we dit maar als een tussenfase zien. De wereld van het fysieke en het digitale spelen pingpong in onze aandacht. In mijn ogen lijkt pong te winnen, al dringt dat lang nog niet overal door. Zo komt in het laatste regeerakkoord de afkorting ICT maar één keer voor – althans, als je het aantal keren dat over 'delict' wordt gesproken niet meetelt, dan loopt het aantal snel omhoog. Tegelijk mag je veronderstellen dat de ontwikkeling van web 2.0, 3.0 en 4.0 meer zal betekenen voor economie en samenleving dan het overgrote deel van de teksten die de drie heren op papier hebben gezet.



Ook wij kwaliteuten mogen dat weleens beseffen. Let eens op de manier hoe wij nog over processen praten die zich afspelen binnen bedrijven en instellingen. Dat is oud denken. Die bedrijven en instellingen lossen op in de digitale ruimte. Misschien is die digitale ruimte zelf wel het nieuwe bedrijf, de nieuwe instelling waarbinnen we allemaal werken. Hoe kan je ooit pretenderen effectief in een werkgroep aan een proces te werken als je ondertussen links en rechts wordt ingehaald door digitale acties? Misschien juist, zou het antwoord kunnen zijn, als het digitale het fysieke ondersteunt. Maar nee, zou dan weer mijn redenering zijn, als het digitale het fysieke als het ware verdringt. Het internet neemt ons over. Op allerlei manieren. We krijgen het internet van de mensen; de communicatie via Twitter neemt het nu over, in maximaal 140 tekens. Binnenkort de communicatie via Snel, in maximaal 20 tekens, ik zeg maar wat. We krijgen het internet van de inhoud; een andere manier van met inhoud bezig zijn, minder in letters, meer met beelden. We krijgen nog meer het internet van de services; snelle diensten die overal geleverd kunnen worden. Het internet van de dingen; alle apparaten praten met elkaar via RFID en GPS. En uiteindelijk krijgen we het internet van alle levende dingen; mensen en zaken die met elkaar communiceren en tot nieuwe combinaties komen.

En dan ben ik kwaliteut en dan ga ik daar een proces voor schrijven. Zie je het voor je? Het moet anders. We moeten omdenken. Wat er volgens mij gaat gebeuren, is dat iedereen zijn of haar eigen kwaliteitssysteem krijgt. In je persoonlijke digitale database – en ik ben er nog niet uit of die zich in de cloud bevindt of als DNA-chip in je botten staat gegraveerd – bevindt zich de informatie over alle kwaliteitssystemen waar je doorheen beweegt. Dat kan het systeem van je werkgever zijn, maar ook van jou privé of van je netwerkpartners. Elke keer als je met een systeem in contact komt activeert dat de rollen, processen en procedures die je nodig hebt. En wie die helpt opstellen? De kwaliteut natuurlijk! Als persoonlijke kwaliteitsadviseur in het digitale tijdperk.

Goed idee, toch? Hou ik alleen één probleem. Hoe krijg ik dit super idee in maximaal 140 tekens samengevat?

Peter Noordhoek
www.northedge.nl of @peternoordhoek op Twitter / LinkedIn