

COMMUNITY BUILDING DOWN UNDER

Afgelopen oktober heb ik het genoeg gehad om te spreken als keynote speaker op een BPM-congres in Melbourne, Australië. Ik heb daar op de eerste dag gesproken over mijn visie op de toekomst van BPM. Ook *down under* is time management een uitdaging. We begonnen zo'n tien minuten later dan gepland maar helaas moest ik wel op het oorspronkelijk vastgestelde tijdstip stoppen, omdat we daarna ook een live video-verbinding met Peter Fingar vanuit Amerika zouden hebben. Hierdoor heb ik maar 35 minuten gesproken en ik heb aangegeven bij de organisatie dat het toch wel zonde was zo'n lange reis te maken en dan maar zo kort te kunnen spreken. Daar waren ze het van harte mee eens en, daarom ook zonder overleg met mij van te voren, heeft de organisatie de volgende dag aan het grote publiek gemeld dat ik wel een extra plenair slot voor mijn rekening zou nemen. Ook niet handig van ze. Gelukkig had ik nog een USB stick meegenomen met wat extra presentaties en onder meer een conceptpresentatie over mijn ervaring met 'community building'. Uitgangspunt was een verhaal te vertellen over het ontstaan van onder andere het BPM-Forum. Echter, bij de voorbereiding en de presentatie zelf werd snel duidelijk dat het opzetten en aansturen van een 'community van vrijwilligers' feitelijk zeer vergelijkbaar is met het managen van een proces. Immers, in beide gevallen is er sprake van een groep mensen en organisaties bij elkaar brengen die geen hiërarchische relatie tot elkaar hebben maar eerder een mutualistische, symbiotische relatie. Mutualistisch betekent dat beide partijen profiteren van de samenwerking. Zeg maar; een win/win-situatie.

Dit zijn de tien geleerde lessen voor het succesvol opzetten en aansturen van een 'community':

1. Kies een eigen identiteit (bijvoorbeeld logo of mascotte). Zo wordt de community voor iedereen herkenbaar;
2. Just do it! Laat je niet verleiden door eerst formele organisatiestructuren en andere papierwinkels op te zetten. Laat deze meegroeien met de behoefte van de community. Dus, gewoon klein en eenvoudig beginnen;

3. Voor een community-perspectief moet je juist de overeenkomsten willen zien. Binnen de community zullen er altijd verschillen zijn tussen de leden op basis van ervaring en achtergrond, maar de kunst is het gemeenschappelijke te willen zien;
4. Lid zijn van dezelfde community betekent niet dat iedereen dezelfde rol heeft. Om een goed team te hebben is complementaire ervaring nodig;
5. Zodra de community gevormd is, ga dan niet in een ivoren toren zitten of scherm je zelf niet af van de buitenwereld. Kijk naar buiten en geef aan wat de context van de community is in het grotere geheel. Het is daarom handig om ook op zoek te gaan naar allianties en samenwerking met andere organisaties;
6. Plan wel vooruit maar neem de tijd, waak voor een gedoeerde uitrol. Door langzaam maar steeds iets nieuws aan te bieden kan je de groei aan en weet je wat de werkelijke behoefte is.
7. Geef helder en eenduidig je principes aan. Waar sta je voor? Hou ook rekening met de ongeschreven regels;
8. Tijd is de *currency* van een community. Het kost tegenwoordig nagenoeg geen geld meer om lid te worden van een community. Echter, lid worden van een community heeft pas zin als je er ook tijd aan kan besteden;
9. Toon 'staying power', blijf gewoon doorgaan en communiceer elk resultaat als een positief resultaat. Uiteindelijk komt men wel. Maar dit kost tijd en aandacht;
10. Denk continu na over het bestaansrecht van de community. Pas de focus aan indien nodig en hef de community op als deze overbodig blijkt te zijn.

In Australië was het een leuke oefening om de bovengenoemde lessen te vertalen naar de procesorganisatie. Ik laat het graag aan de lezer over om zijn eigen vertaling te maken. Uiteraard is mijn conclusie dat actief lid zijn van de BPM-Forum community een uitstekende leerschool is voor Process Managers.

Frits Bussemaker is voorzitter van BPM-Forum Nederland.