

Kl etsen met de RUG

Hans Kuné a.j.kune@rug.nl

Mensen houden van kletsen.

*Tijgers, olifanten en geelgerande
waterkevers hebben dat minder,
maar de mens kan gedefinieerd
worden als een tweebeenig wezen,
dat rechtop loopt en kletst.*

Kletsen heeft in de loop van de geschiedenis vele vormen aangenomen. Volgens prehistorici kletsten de eerste mensen driehonderd-duizend jaar geleden door gebruik te maken van hun mond, lippen en stembanden. Tegenwoordig kletsen we met onze tien vingers op een toetsenbord achter de computer. Dat noemen we dan chatten.

Van alle communicatiekanalen tussen de mensen is het kletskanaal het belangrijkste. Daarom is het niet zo best, dat de RUG nog geen kletskanaal geopend heeft tussen haarzelf en haar doelgroepen. Er zijn wel allerlei andere kanalen. De doelgroep van de aankomende studenten bijvoorbeeld kan informatie opvragen door zich met de fiets of te voet naar de studentenbalie te begeven en daar onze prijswinnende folders van rekjes te pakken. Ze kunnen via het web formulieren aanvragen waarmee ze zich kunnen inschrijven. Ze kunnen zelfs bellen en ze kunnen mailen. Ze kunnen open dagen bezoeken en op beurzen stands in- en uitlopen.

RUG-chatknop

Prachtig allemaal natuurlijk, maar chatten met de RUG kunnen ze niet. En voor al die andere doelgroepen geldt hetzelfde. Je kunt brieven schrijven naar de RUG, de aula bezoeken als er een promotie is, je tussen de studenten mengen en colleges volgen, de cave bezoeken, weet ik het allemaal, maar chatten met de RUG kun je niet. Kan daar nu niet eens iets aan gedaan worden?

Ja, dat kan. Dat kan dankzij het spiksplinternieuwe Groningse bedrijfje Chatfone, dat door een aantal jonge enthousiaste mensen is opgericht. Natuurlijk zitten daar ook (ex)RUG-studenten bij. Al deze mensen zijn jong genoeg om te begrijpen dat het chatmedium voor een groeiend aantal kinderen en pubers zoiets als hun natuurlijke biotoop aan het worden is. Wie (of wat) voor deze groep niet op het chatkanaal aanwezig is, die (of dat) bestaat voor die groep helemaal niet. Chatfone heeft daarom een aantal programma's onderzocht, waarmee bedrijven en organisaties in Amerika chatverbindingen met hun doelgroepen onderhouden. 'In Amerika', zo vertelt Annemarie van Campen van Chatfone, 'is het al helemaal ingeburgerd dat klanten via een chatknop met een organisatie communiceren.'

Van die Amerikaanse voorsprong hebben de initiatiefnemers van Chatfone veel geleerd. De chatserver brengt een chatknop aan op de website van een organisatie

en het is natuurlijk zeer belangrijk dat die chatknop er precies zo uit kan zien als die organisatie wil. De RUG zou dus een RUG-chatknop op haar RUG-website kunnen zetten, die geheel en al voldoet aan de eisen van de RUG-huisstijl.

Maar nog belangrijker is het wat er gebeurt als een bezoeker van de website op de chatknop drukt. Een medewerker van de RUG krijgt dan een signaal, dat iemand met hem of haar chatten wil en hij begint het gesprek. De chatter stelt meestal een aantal vragen, die heel vaak gesteld worden. 'Hoe laat bent u open?', 'Wat moet ik op vraag drie van het inschrijvingsformulier invullen?', 'Waar zit het Rekencentrum ergens?', dat soort dingen. Het zou daarom handig zijn als de medewerker die het gesprek voert een database met antwoorden kan opbouwen, die met één druk op de knop geactiveerd kunnen worden.

Centrale virtuele balie

Welnu, dat kan dus met de chatprogramma's die in Amerika gebruikt worden. En wat er ook kan, is dat er meerdere medewerkers 'achter het programma' zitten, zodat collegae kunnen bijspringen, als het heel erg druk wordt op de chatlijn. 'In de praktijk blijkt dat medewerkers ongeveer drie of vier chatgesprekken tegelijk kunnen voeren', zo stelt Annemarie van Campen. Komt er dan nog een chataanvraag binnen dan wordt die doorgerouteerd naar de volgende medewerker.

Best handig allemaal, maar over één ding waren de Chatfoners toch ontevreden. Ze vonden het raar dat in geen enkel Amerikaans chatprogramma dat zij bestudeerd hebben een mogelijkheid ingebouwd was om chatgesprekken door te schakelen. Iemand die een gesprek aanknoopt met een verkeerde afdeling, zal daardoor – nadat alle misverstanden uit de weg geruimd zijn – meegedeeld krijgen dat hij door de betreffende medewerker niet geholpen kan worden en dat hij ergens anders moet zijn. Dat is niet sjiek, zo vonden de Chatfone-onderzoekers. Ze zijn daarom zelf aan het ontwikkelen geslagen en ze kunnen nu een product presenteren, waarmee het wel mogelijk is gesprekken door te schakelen van de ene naar de andere afdeling en ook – desgewenst – van de ene naar de andere organisatie. Het gevolg daarvan is dat het chatprogramma een geheel nieuwe dimensie krijgt. De gebruiksmogelijkheden ervan nemen enorm toe. In principe is het denkbaar gesprekken over een organisatie

te distribueren vanuit een centrale virtuele balie. In principe is het mogelijk dat organisaties de handen ineenslaan en gezamenlijk dergelijke Chatfone-callcentra oprichten. ‘De Vereniging van Nederlandse gemeenten zou zoiets kunnen doen’, mijmert Annemarie van Campen. ‘Waarom niet? Veel vragen van burgers zijn voor alle gemeenten gelijk. Die kunnen door een paar mensen vanuit een centraal punt behandeld worden. Zijn de vragen specifiek voor een gemeente, dan schakelen ze het gesprek door’.

Maar zover is het op dit moment nog niet. Chatfone is een nieuw bedrijf(je) met een nieuw product en het zal nog wel even duren voordat het duidelijk is wat de mogelijkheden ervan precies zijn. Wel is het zo dat de gemeente en de provincie Groningen voldoende in het programma zien om er ook daadwerkelijk gebruik van te gaan maken. Op 16 juni jl. hebben gemeente en provincie de officiële aftrap gegeven van een Chatfone-project.

Demonstratie

En de RUG? Ook voor een organisatie als de RUG lijkt het programma als het ware geknipt te zijn. Het sluit – naar mijn idee althans – uitstekend aan bij de eilandendriestruktuur van onze organisatie. Het kan per afdeling gebruikt worden en afdelingen kunnen gesprekken naar elkaar doorschakelen. Per afdeling kan geregeld worden wie er wanneer ‘Chatfonedienst’ heeft. Volgens de medewerkers van Chatfone is het makkelijker en efficiënter om informatie via chat te verstrekken, dan met de telefoon. Of dat echt zo is durf ik niet te zeggen, maar het gebruik van de antwoorddatabase verhoogt het gemak natuurlijk wel.

Chatfone heeft het programma gedemonstreerd aan een aantal RUG-afdelingen die door ondergetekende op het product getendeerd waren en die afdelingen denken er nu over na of zij voor een Chatfone-pilot in aanmerking willen komen. Het is niet ondenkbaar dat u nu denkt: en waarom is mijn afdeling niet voor die demonstratie uitgenodigd? Het antwoord is dan: omdat ik niet alle afdelingen van de RUG ken. Maar als u het idee heeft dat Chatfone een product is dat voor uw afdeling handig of nuttig kan zijn en dat u best in een pilot zou willen participeren, aarzel dan niet en mail (chatten kan nog niet) of bel Hans Kuné.

