

VIP

Vakblad voor documentmanagement

APPLICATION SERVICE PROVIDING

Nederland raakt
voorsprong kwijt

Documentmanagement
en ASP

Hernieuwd elan voor
imaging pionier

ASP

Kennismana

praktijkgericht

• Kennismanagement is sinds halverwege de jaren negentig van de
• vorige eeuw een veel besproken en beschreven term die staat voor de
• kennis- en informatiedeling binnen organisaties. Met uitdrukkingen als
• 'zoveel mogelijk uit de aanwezige kennis en informatie halen' worden
• organisaties warm gemaakt om kennis-management in te voeren.
• Nu organisaties zich in een economisch minder glorieuze tijd bevinden
• is kennismanagement juist een erg interessant item.

• Door Marcel Kurvers

Kennismanagement staat echter voor 'iets' waarvan managers en directieleden nog steeds niet precies weten wat ze er zelf uiteindelijk mee aanmoeten en wat de meerwaarde van kennismanagement voor de eigen organisatie kan zijn. De onduidelijkheid start vaak al bij het – te theoretisch – benaderen van het begrip. Het vooronderzoek om de knelpunten op het gebied van kennis- en informatiedeling binnen de organisatie boven tafel te krijgen, verloopt vaak moeizaam. Men weet niet exact hoe een dergelijk vooronderzoek gehouden moet worden voordat men überhaupt met kennismanagement kan starten. Door gebrek aan kennis en ervaring op het gebied

van kennismanagement, ziet men al snel door de bomen het bos niet meer. In dit artikel wordt kort stilgestaan bij een nieuwe methode die zorg draagt voor een meer eenvoudige en praktijkgerichte aanpak om kennismanagement in de organisatie in te voeren.

Kennismanagement: de "hype" ontstegen

In de media wordt de laatste tijd minder aandacht besteed aan kennismanagement in vergelijking met een aantal jaren geleden. Kennismanagement is inmiddels de omschrijving van "hype" ontstegen. Het belang en de noodzaak van kennismanagement zijn echter niet gedaald.

Organisaties zien nu het nut en de toegevoegde waarde van kennismanagement in maar weten alleen nog niet hoe het in de eigen organisatie ingebed moet worden. Om die reden zijn tot nu toe ook nog maar weinig succesverhalen over invoering van kennismanagement te vertellen. Inmiddels is het zaak dat er concreet gezocht wordt naar praktische aanpakken om kennismanagement bij organisaties in te voeren.

Nieuwe methode

Bij VWB group uit Nijmegen, actief op het gebied van marktonderzoek, communicatie, vormgeving, technologie, detachering en advies, was een vergelijk-

gement benaderen

bare situatie ontstaan. De organisatie worstelde met de grote hoeveelheid aanwezige kennis en informatie en zag in dat kennismanagement een mogelijke oplossing zou kunnen betekenen om de kennis en informatie zo goed mogelijk in te zetten. Wat echter ontbrak was een praktijkgerichte aanpak om vanuit de wens van de organisatie – op het gebied van de kennis- en informatiedeling – met kennismanagement te starten. Het is zaak dat vanuit deze wens een traject wordt gestart om de aanwezige knelpunten in kaart te brengen. Op basis van deze knelpunten kan kennismanagement binnen de organisatie ingezet worden.

Om deze knelpunten te kunnen vastleggen wordt de MatrixenSet gehanteerd. Deze MatrixenSet bestaat uit een drietal matrixen en vormt de basis voor de KM 3 methode. Op deze wijze dient de MatrixenSet als leidraad gedurende het gehele project. De MatrixenSet bestaat uit de InformatieMatrix, OplossingsMatrix en de KeuzeMatrix.

Ontstaan vanuit de praktijk

De KM 3 methode is ontstaan vanuit de eigen praktijk bij VWB group. Aan de

hand van de opgedane ervaring tijdens het project – om kennismanagement in de organisatie in te voeren – werd de methode steeds verder aangescherpt en uitgewerkt om zo te komen tot een volwaardige methode. De KM 3 methode behelst de eerste fase van een kennismanagementproject (van knelpunten tot advisering over de inzet van informatie- en communicatietechnologie) en draagt daarmee zorg voor het gestructureerd doorlopen van deze fase. Binnen VWB group is deze methode uiteindelijk met succes gehanteerd.

Drie invalshoeken

Met de nieuwe methode wordt kennismanagement vanaf de start benaderd vanuit drie belangrijke invalshoeken. Deze invalshoeken zijn de mensen, de middelen en de organisatie. Op deze wijze wordt kennismanagement niet slechts vanuit één invalshoek (bijvoorbeeld ICT) benaderd zoals nog altijd veel in de praktijk voorkomt. Vanuit deze gedachte is ook de naam KM 3 ontstaan. KM 3 staat voor kennismanagement 3, waarbij de drie staat voor de drie invalshoeken mensen, middelen en organisatie. Om na afronding van het project te kunnen bepalen of het gestelde doel is

gehaald wordt de MatrixenSet nogmaals gehanteerd. Zijn alle knelpunten ten aanzien van de informatie- en kennisdeling nu daadwerkelijk opgelost of is er nog een aantal punten die na de invoering van kennismanagement nog spelen? Eventuele resterende punten kunnen direct worden aangepakt. Op basis van deze uitkomst kan de conclusie getrokken worden dat het vooraf gestelde doel – het oplossen van de aanwezige knelpunten op het gebied van de informatie- en kennisdeling – is opgelost en het project is geslaagd. Vanaf dat moment zal er toezicht nodig zijn op kennismanagement binnen de organisatie om het ook in de toekomst succesvol in te kunnen blijven zetten en zo 'de aanwezige kennis en informatie zoveel mogelijk te benutten'. ■

De auteur, Marcel Kurvers (KM3@VWBgroup.com) voltooide zijn studie aan de School voor Communicatiesystemen te Utrecht. Dit artikel is gebaseerd op het succesvol toepassen van de KM 3 methode tijdens het kennismanagement-project binnen VWB group te Nijmegen.