

Data, informatie en kennis zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Data krijgt pas betekenis door interpretatie en transformeert zich dan tot informatie. En informatie moet leiden tot toepasbare kennis van de organisatie, markt, bedrijfsprocessen en doelstellingen. De echte waarde van kennis ligt echter in het talent om hem toepasbaar te maken voor verbeteringen en vernieuwingen. Maar welke informatie is relevant, voor wie en wanneer? En hoe kunnen bedrijven talenten helpen om kennis optimaal te benutten voor het creëren van nieuwe mogelijkheden en het vinden van betere oplossingen?

Kennis in bedrijven *het effectueren van talent*

Stephan Bon

Om informatiestromen te structureren en toegankelijk te maken, hebben bedrijven veel geïnvesteerd in informatiesystemen. Desondanks hebben medewerkers nog altijd moeite met het vinden van de juiste informatie. Ook bij de moderne 'search tools' gaapt een kloof tussen zoeken en vinden. Waar de structuur voor de één logisch is, kan de ander de juiste kennis niet vinden. Het 'taggen' ofwel labelen van content, waarbij de gebruiker zelf metadata toevoegt aan het bronbestand, lost dit al beter op. De grote vrijheid van het toekennen van tags is echter ook een nadeel door de subjectiviteit: als iemand iets tagt vanuit zijn leefwereld betekent dit nog niet dat een ander dit ook kan vinden. Tagging geeft al wel meer relevantie bij het zoeken en vinden, en flexibiliteit bij het metadateren. Een aanvullende mogelijke oplossing is het zoeken op 'links' en instellingen van een bekende andere persoon. "Wat hij interessant en toepasbaar vindt, kan ik wellicht ook goed gebruiken" en "zoals hij het heeft gebruikt, kan ik het ook goed doen".

Tegenstrijdigheden

Simpelweg IT-systemen invoeren met een structuur voor het uploaden van documenten blijkt onvoldoende soulaas te bieden. Content-, document- en kennismanagementoplossingen gaan meestal uit van een uniforme structurering van data en van vastgestelde zoekcriteria. In jargon: de taxonomie (het indelingsstelsel) moet een weergave zijn van de ontologie

(het wereldbeeld) van de gebruiker. Zo'n systeem staat of valt met de mate van acceptatie door gebruikersorganisatie en de flexibiliteit die het de gebruiker biedt rondom de instelling van zijn ontologie. De thesaurus (systematische organisatie van begrippen) waarin de taxonomie vorm krijgt, moet dus samen met de gebruikersorganisatie worden opgesteld. Doorslaggevend voor het succes is de gebruikersgerichtheid. Hier zit een aantal tegenstrijdigheden in. Naast zoeken versus vinden zijn er ook: creativiteit versus structuur, en precision (nauwkeurigheid) versus recall (verhouding tussen het aantal resultaten en het aantal relevante documenten). Hierin moeten keuzes gemaakt worden en moet flexibel kunnen worden aangepast.

Volgens Peter F. Drucker is de belangrijkste bijdrage van management verschoven van het 'vervijftigvoudigen van de productiviteit van arbeiders' in de twintigste eeuw naar het 'op een vergelijkbare manier verhogen van de productiviteit van kenniswerk en kenniswerkers'. Daarbij verschuift de nadruk van regels, procedures, systemen, methoden en technieken naar ontplooiing, verkenning van mogelijkheden, betrokkenheid, zorgvuldigheid, respect, integriteit en authenticiteit. Nu steeds meer bedrijven verwickeld raken in een 'battle for brainpower' wordt het onvermijdelijk dat zij hun opvattingen over kennis en kennisontwikkeling kritisch bezien.

Kennisontwikkeling

Een parallel in deze ontwikkeling is te trekken in richting van omgevingscontact ofwel 'relaties': de communicatie tussen bedrijven onderling en met consumenten. Het bereiken en bedienen van klanten is niet meer genoeg. De taxonomie en de ontologie van de klant wordt leidend: bedrijven zullen het spontane en intuïtieve van buiten naar binnen moeten halen. Ook hier gaat het om klantgestuurd 'zoeken versus vinden': het mechanisme dat ieder individu kan toepassen in de dagelijkse zoektocht naar de juiste informatie. Bereiken en bedienen worden dan aangevuld met betrekken en bewegen en vooral behouden van klanten.

Bij kennisontwikkeling snijdt het mes aan twee kanten. Talenten hechten aan een werkomgeving met ruimte voor persoonlijke ontwikkeling; tegelijk wordt extra waarde gecreëerd door ervaring en kennis te gebruiken, te hergebruiken en in te zetten voor een beter resultaat. Hierbij is een goede ondersteuningslag te maken. Zowel zakelijk – bij zelfontplooiing ten behoeve van waardecreatie – als privé: in het vormgeven van leven en levensvreugde. Het toekomstige succes van kennisintensieve bedrijven hangt mede af van de manier waarop zij de in de inleiding genoemde uitdagingen aanpakken. Dit begint bij het besef dat de antwoorden vaak dichterbij liggen dan je denkt. ■