



Kennis: de enige grondstof voor organisaties die groeit als zij met anderen wordt gedeeld. Door diversiteit aan kennisbronnen én wisselwerking daartussen zal de kennisproductiviteit toenemen. Lerende organisaties besteden daarom zowel aandacht aan verwerving van nieuwe kennis als aan kennisdeling. Recente technologische ontwikkelingen kunnen dit proces vernieuwen en verbeteren.

Kenniswerken 2.0

Wouter Visser en Dirkjan van Groeningen

In de huidige diensteneconomie bestaat het voornaamste bezit van bedrijven niet uit machines en gebouwen, maar uit immateriële activa zoals merken, klantenbestanden, reputatie en kennis. Zo activeert KEMA al sinds 1994 kennis op de balans. Een voorbeeld dat steeds meer bedrijven zullen volgen, al dan niet op aandringen van hun aandeelhouders.

Kennispiramide

Kennis wordt ontsloten uit data en informatie. Op het laagste niveau van de bovenstaande kennispiramide heeft techniek een grote impact. Naarmate we hoger klimmen, wordt de wisselwerking tussen mensen en processen belangrijker. De huidige problematiek in kennisdeling manifesteert zich vrijwel altijd op deze drie niveaus:

- Op dataniveau bestaan knelpunten zoals moeilijk indexeren van bestanden of hiërarchisch ingedeelde databases.

- Op informatieniveau spelen zaken als moeilijk te doorzoeken intranetsystemen of het vinden van de juiste kennis bij de juiste persoon.
- Op het kennisniveau gaat het om het omzetten van informatie tot kennis. Wat is relevante informatie? En wie kan achtergrondinformatie geven over een bepaald onderwerp?

Technologie als enabler

Technologische ontwikkelingen kunnen het kennisontwikkelproces verbeteren; zij faciliteren in het aanleveren van relevante informatie op de juiste plek, aan de juiste persoon op het geschikte moment.

Een belangrijke vraag bij kennisdeling is de kring waarbinnen kennis gedeeld wordt. Is informatie algemeen toegankelijk of alleen voor een beperkte groep, zoals de eigen organisatie of een community van vakgenoten? Verder is het belangrijk om te waken

Streaming

Bij 'streaming' gaat het erom dat informatie niet als een bestand op de computer opgeslagen, maar als een continue stroom verstuurd en 'on demand' afgespeeld wordt. 'News-feeds' in RSS-formaat attenderen gebruikers op nieuwe kennis. De ontvanger beslist ad hoc of de informatie relevant is en of hij deze tot kennis wil consumeren. Dit gebeurt op vrijwillige basis: op de scheidslijn tussen werk en vrije tijd, omdat bestanden de interesse van de gebruikers hebben en ze deze uit enthousiasme delen. Streaming maakt het bijhouden van (wetenschappelijke) kennis veel makkelijker, evenals verspreiding van innovatieve ideeën in organisaties.

Share as you think

In navolging van de succesvolle encyclopedie Wikipedia kunnen bedrijven hun intranet voorzien van een 'wiki'. Dit is een laagdrempelige (web)toepassing, waar iedereen teksten kan wijzigen en (samen) bewerken. Zo kunnen medewerkers samen een kennisdatabase opbouwen zonder op voorhand een structuur te definiëren, en expliciete en zachte kennis delen. Iedereen kan een wikibericht aanvullen met kennis en verouderde informatie vervangen of aanpassen: share as you think.

technology tools

Communities

Communities zijn digitale ontmoetingsplaatsen waar gebruikers hun interesses kenbaar kunnen maken, en kennis delen en discussiëren. Het inrichten van een online community desgewenst met bedrijfswiki zorgt ervoor dat medewerkers sneller met elkaar in contact zullen treden om kennis te delen. Dit komt door de eenvoudige en laagdrempelige wijze waarop dit contact tot stand komt. Doordat iedere gebruiker een publiek profiel heeft dat zijn expertises en interesses aangeeft, kunnen medewerkers elkaar gericht benaderen voor specifieke kennis en advies.

Search without structure

Zoeksoftware zoals Google Desktop luidt het einde in van de noodzaak om kennis in een hiërarchische structuur vast te leggen. Hierdoor is het mogelijk om vanaf één werkplek het gehele bedrijfsnetwerk als kennisbron te gebruiken, evenals het intra-, extra- en internet. Zo komt kennis beschikbaar zonder dat actieve handelingen voor kennisdeling nodig zijn. Zelfs kennis die voor de bezitter van weinig waarde is, maar voor een ander precies de gezochte informatie kan zijn. Wie informatie zoekt over een onderwerp, hoeft niet te weten in welke applicatie of netwerklocatie die te vinden zou kunnen zijn.

voor de 'technology trap': de veronderstelling dat nieuwe technologie een bedrijfscultuur kan veranderen. Kennis is het product van de informatie, ervaring en vaardigheden waarover iemand op een bepaald moment beschikt. Informatietechnologie is geen wondermiddel, maar een cruciale succesfactor bij het verbeteren van de kennisproductiviteit.

Mensenwerk

Kennis zit vooral in de hoofden van mensen: daarom moeten mensen, interactie en relaties centraal staan bij kenniswerk. In het bovenstaande schema zijn vier technology tools beschreven, waarmee informatie directer aan te bieden is. Dit zijn streaming, wiki's, communities en moderne zoeksoftware. Er is een

tijdperk aangebroken waarin de grens vervaagt tussen leren en werken, en wellicht ook tussen werken en interesse/vrije tijd. Met meer ruimte voor passie, expressie, authenticiteit en betrokkenheid, zichtbare waarden die zich haast automatisch vertalen in iets dat relaties als verhoogde kwaliteit ervaren. Ook worden professionele netwerken transparanter, wat zorgt voor extra ondersteuning bij het oplossen van vraagstukken. Belangrijkste succesvoorwaarde is de bedrijfscultuur: die moet zodanig zijn dat medewerkers hun kennis met elkaar willen delen. Daarbij spelen 'nieuwe' waarden als openheid, bereidwilligheid tot participatie en acceptatie van bemoeienis van anderen met jouw content. Als die ontbreken blijft de bedrijfswiki leeg, het weblog ongelezen en de community-site ongebruikt. ■