

Een klant vertelde mij laatst dat hij relevante informatie meestal niet vastlegt. Zijn motief: het is vaak niet in zijn belang om dit te doen. Ik verwonderde mij daarover. Want waar alle middelen voorhanden zijn om informatie vast te leggen, waarom zou je dat dan nalaten?

“VASTLEGGEN, ÉCHT NIET!”

Vastleggen van informatie is niet het doel op zich. Het is slechts een middel om in een organisatie kennis op te bouwen over een onderwerp, een klant of een product. Voorheen noemde we dat ‘Kennismanagement’ en gebruikten we hiervoor een ‘Kennisbank’. Tegenwoordig vangen we het vaak onder verkoopinformatie en gebruiken we email als medium. Aantekeningen leg je vast in een handgeschreven notitie of op de tablet. Vaak goed toegankelijk voor het individu, maar dient dit het bedrijfsbelang? Slechts gedeeltelijk. Immers: u kunt erbij, maar uw medewerkers of collega’s niet. Daar zit dan ook het probleem. Hoe zorgen we ervoor dat al die informatie ook voor hen toegankelijk wordt? En dat de kennis van het individu meerwaarde krijgt voor de onderneming?

U kunt het **afdwingen**. Middels restrictief beleid stuurt u de organisatie op bezoeken en gespreksverslagen. U neemt het op in de functionering van een medewerker en beoordeelt de resultaten kwantitatief.

U **motiveert**. Door incentives op resultaat meet u de vastlegging en motiveert u uw medewerkers.

U **faciliteert**. Door beschikbaarheid van instrumenten als software, ondersteuning en organisatie. Deze instrumenten bereiken echter beperkt resultaat. De huidige economische ontwikkelingen dwingen medewerkers impliciet tot het creëren van individuele koninkrijkjes. Kennis is immers macht en geeft ook nog eens een (schijn) veilig gevoel. Het organisatiebelang is niet in lijn met het individueel belang.

RICHT EENS EEN SCRUM IN

Bovenstaande instrumenten werken uitsluitend indien het medewerkersbelang wordt gediend. U bereikt dit door een combinatie van bovengenoemde maatregelen, aangevuld met een traject waarin delen veilig is. Kortom, u creëert een omgeving waarin het delen van informatie en daarmee kennis een KPI wordt. Door bijvoorbeeld de inrichting van een scrum, een kantoorruimte, of performance-team waarin de kennisdrager het voortouw neemt, realiseert u een platform waarbinnen de informatieverschaffer de sleutel tot succes bij zich draagt. Helaas zijn niet alle organisaties klaar voor deze stap. Het delen van kennis en de wijze waarop dit gebeurt, hangt af van de cultuur, de managementstijl en de combinatie van product en markt. Randvoorwaarden hierbij zijn vertrouwen in eigen kunnen en in elkaar, voorbeeldgedrag van het management, passende instrumenten en beoordelingsmechanismen. Het is een combinatie van deze maatregelen die tot het gewenste resultaat kan leiden. Een adequate softwareoplossing is daarbij nodig om de medewerkers het juiste gereedschap te bieden voor de input én het management te motiveren.



Yuri de Lugt, general manager ChainWise Bedrijfssoftware, auteur van het ‘KM Kookboek’ en diverse artikelen op het gebied van kennismanagement en gastspreker op (internationale) congressen over de symbiose van kennis op het gebied van CRM, Proces- en Kennismanagement. www.chainwise.nl