

# Knowledge Management 2.0: THE NEXT GENERATION

Voor een organisatie is het van belang dat zij zo veel mogelijk kennis en informatie verzamelt en distribueert die van belang is voor het behalen van de gemeenschappelijke doelen. Maar wat voor organisaties geldt, geldt m.m. ook voor individuen.

Bart van der Meij

Onderzoeken wijzen uit dat wanneer medewerkers in een organisatie komen tot gedeelde mentale modellen, die organisatie beter in staat is een antwoord te geven op de dynamiek in haar omgeving. Eigenlijk is dit een van de uitgangspunten van de lerende organisatie, zoals Margreet Frieling beschreef in haar scriptie (Frieling, 2004) over de invloed van macht op het leren van organisaties.

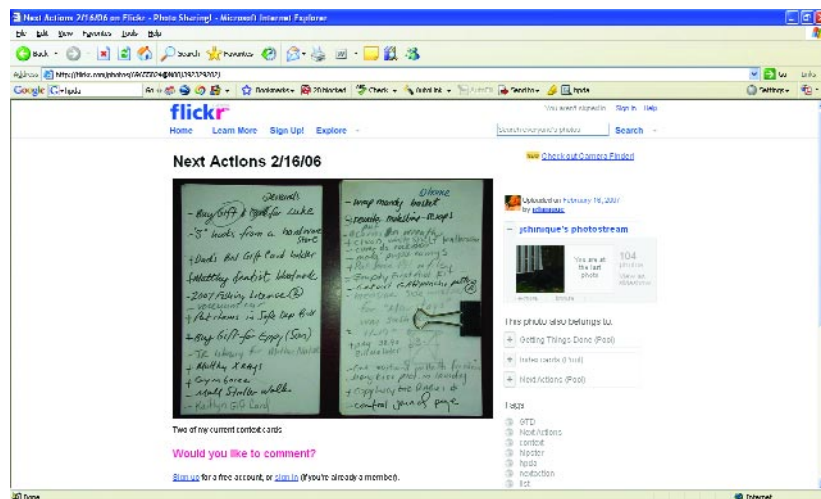
McElroy beschrijft in zijn boek 'The New Knowledge Management' twee fasen die het concept kennismanagement heeft doorlopen (McElroy, 2002). De eerste fase betreft het expliciteren en vastleggen van kennis in systemen, de tweede fase zou dan het inrichten van innovatieve organisaties moeten zijn. Mijn belangrijkste bezwaar tegen de bestaande benaderingen van kennismanagement is eigenlijk dat het altijd kennis vanuit het perspectief van de gehele organisatie uitwerkt. Door op deze manier kennis en kennismanagement te benaderen, wordt kennis iets van de gemeenschap en iets dat beheerd moet worden. De praktijk wijst dan ook uit dat in veel organisaties medewerkers een belangrijk deel van hun tijd besteden aan de administratieve verplichtingen die bij het onderhoud van de bijbehorende systemen en procedures horen. Het boek 'De Intensieve Menshouderij' (Peters, 2004) beschrijft uitstekend hoe daarmee veel tijd en energie verloren gaat, die besteed had kunnen worden aan het benutten van het innovatieve potentieel van de medewerkers. Peters en Pouw doen een aanzet tot een andere wijze van organiseren, een wijze die verder wordt uitgewerkt in het onlangs verschenen boek 'Schitterend Organiseren', een initiatief van adviesbureau Pentascope (Schitterend Organiseren, 2006). In dit boek wordt aan de hand van een aantal cases beschreven op welke wijze een organisatie niet vanuit beheersing, maar juist vanuit talent en passie kan worden vormgegeven. Een mooie eerste aanzet, met belangrijke gevolgen voor het kijken naar

organisaties in het algemeen, maar naar kennismanagement en bibliotheken in het bijzonder.

Wanneer organisaties niet meer alleen naar de gemeenschappelijkheid kijken en daar een zo efficiënt en effectief mogelijke organisatie op zetten, maar ook aandacht krijgen voor de talenten van de individuele medewerker, wordt het ook mogelijk de kennisbehoefte op een andere manier te organiseren. Natuurlijk is het voor organisaties nog altijd zinvol om gemeenschappelijke informatiesystemen, zoals bibliotheken, in te richten om het gemeenschappelijk mentale model te sturen (door middel van een contentplan) en in te vullen (door middel van beschikbaar gestelde content). Maar daarnaast wordt het interessant te onderzoeken hoe iedere individuele medewerker zo goed mogelijk ondersteund kan worden.

## Social software

Naar mijn idee heeft een medewerker om zijn taken uit te kunnen oefenen veel informatie nodig uit de gemeenschappelijke systemen. Hieruit wordt niet alleen zijn mentale model gevormd, maar worden ook zijn acties aangestuurd en de verslaglegging geregeld (zowel vanuit kennisoogpunt als juridisch belang). Maar het deel waar het in dit stuk echt om gaat, en wat tot dusver nog vrijwel in iedere organisatie onderbelicht is gebleven, is het persoonlijk deel van kennis dat iedere medewerker moet managen. Naar mijn idee is dat het deel dat er voor zorgt dat die individuele medewerker zélf toegevoegde waarde heeft voor de organisatie. Juist de artikelen die hij leest, de programma's die hij bekijkt, de mensen met wie hij praat, vanuit zijn achtergrond, karakter en emoties, maken dat hij een unieke bijdrage kan leveren, zelfs ten opzichte van vergelijkbaar opgeleide collega's. Juist de creativiteit die uit deze kennis kan voortvloeien, maakt het voor de organisatie



De Hipster PDA.

mogelijk in te spelen op ontwikkelingen, haar koers bij te stellen en zo dus krachtig te innoveren.

Maar iedereen die dagelijks met kennis werkt kent het wel: overstromende mailboxen, te veel acties om per dag af te werken, al die informatie die je zelf nog in de systemen van de organisatie moet stoppen, geen idee waar die informatie uit dat goede gesprek is gebleven en het gevoel doorlopend achter de feiten aan te lopen. Er komt simpelweg te veel informatie op je af om te kunnen verwerken. Social software en andere Web 2.0 toepassingen bieden uitkomst om de eigen informatiebehoefte te kanaliseren.

### Life hacking en GTD

Al enige tijd wordt diep in de Web 2.0 subculturen van internet gewerkt aan principes die *life hacking* en *GTD* (Getting Things Done) worden genoemd. De oorspronkelijke definitie van life hacking verwijst naar de snelle en goedkope scripts die op internet worden gebruikt voor bijvoorbeeld het filteren en samenvoegen van data, zoals e-mail en RSS-feeds. Inmiddels heeft life hacking ook betekenis gekregen voor het optimaliseren van het persoonlijk informatiegebruik en dus voor de persoonlijke productiviteit van professionals. Door het gebruik van slimme tools, trucs en ezelsbruggetjes – de zogenaamde *hacks* – is het mogelijk meer rendement te halen uit je eigen hersenkracht. Aardige voorbeelden zijn toepassingen die beschikbaar zijn op het internet, zoals Netvibes, een *mashup* waarin je verschillende media kunt laten samenkomen en beheeren, en del.icio.us, een toepassing om in je netwerk interessante sites te delen (Netvibes; del.icio.us). Op de Mentat Wiki is een overzicht te vinden van hulpmiddelen om beter en sneller van je eigen brein gebruik te kunnen maken.

*GTD* is een vorm van life hacking, ontwikkeld en op het internet beschreven door David Allen, die is gericht op het eenvoudig opslaan, opsporen en terugvinden van alle informatie die je nodig hebt om dingen te kunnen doen (*GTD*). Een belangrijk hulpmiddel daarbij zou bijvoorbeeld de populaire *Hipster PDA* (hPDA) kunnen zijn. Deze 'fysieke' PDA be-

staat uit geordende clusters indexkaartjes, gebundeld door een klemmetje. Door alle op je afkomende informatie op kaartjes te schrijven, hoeft je minder te onthouden, je hebt dus meer 'ruimte' om met andere dingen bezig te zijn. Je kunt later al je informatie wel eenvoudig terugzien, acties uitvoeren en/of verwerken in je computer.

### Talent

Er is behoefte aan dit soort nieuwe technieken, die afgestemd kunnen worden op de persoonlijke behoefte aan kennis, maar die het ook mogelijk maken kennis tussen individuen uit te wisselen. Ik denk dat, zeker gezien de steeds groeiende hoeveelheid informatie, persoonlijk kennismanagement steeds meer gaat betekenen; dat je de mensen met de juiste kennis en talenten weet te vinden in plaats van dat al die kennis in systemen wordt gestopt. Maar de echte kenniswerker of professional wacht niet tot hij gevonden wordt: hij kent zijn talent en biedt dit vrij aan iedereen aan die er gebruik van wil maken, zodat hij zijn talent verder kan exploreren. To boldly go where no man has gone before... **IK**

### Literatuur

- del.icio.us, <http://del.icio.us>.
- *GTD: The Ultimate Getting Things Done Index*: <http://gtdindex.marvelz.com:80/>.
- Frieling, M. *Sociocratie als lerende organisatie*. Scriptie Rijksuniversiteit Groningen, vakgroep Onderwijskunde, 2004.
- Hoogendoorn, B. en M. Vos. *Schitterend Organiseren: het creëren van vonken in mensen en organisaties*. Academic Service, 2006.
- McElroy, M. *The New Knowledge Management: Complexity, Learning, and Sustainable Innovation*. KMCI Press, 2002.
- Mentat Wiki, <http://www.ludism.org/mentat/>.
- Netvibes, <http://www.netvibes.com>.
- Peters J. en J. Pouw. *Intensieve menshouderij: hoe kwaliteit oplost in rationaliteit*. Scriptum, 2004.

**Drs. Bart van der Meij** is management consultant bij Ordina Public Management Consulting – [b.vandermeij@home.nl](mailto:b.vandermeij@home.nl)