

Strategische kennis bij GOC

Door Steven de Groot

Kenniscentrum GOC te Veenendaal is hét kenniscentrum van de grafimedia-, media- en communicatiebranche. Er werken ongeveer 70 mensen bij Kenniscentrum GOC die zich voornamelijk bezig houden met arbeidsmarkt- en beroepsenonderzoek, bedrijfsadvisering en training & consultancy gericht op techniek, persoonlijke effectiviteit en management. Daarnaast ontwikkelt Kenniscentrum GOC de kwalificatiestructuur voor het MBO voor grafimedia-opleidingen (wettelijke taak).



De omgeving van het GOC is sterk in beweging

De grafmediabranche kenmerkt zich door een sterk afnemende groei van omzet, fusies en prijsdruk. Deze veranderingen hebben een belangrijke impact op Kenniscentrum GOC. Daarom heeft het management van Kenniscentrum GOC zich de vraag gesteld of het zinvol is om te investeren in kennisvraagstukken binnen Kenniscentrum GOC? Om deze vraag objectief en gestructureerd te beantwoorden, heeft Kenniscentrum GOC aan Nehem Kultifa gevraagd om het proces te begeleiden bij het beantwoorden van deze belangrijke vraag.

Er is een programma ontworpen om in een drietal sessies de vraag te beantwoorden, te weten:

Sessie 1: Inventariseren van knelpunten in de werkprocessen

Sessie 2: Kennismanagement in strategisch perspectief plaatsten

Sessie 3: Kiezen

De directie en een afvaardiging van de medewerkers hebben aan deze sessie deelgenomen.

Sessie 1. Inventariseren van knelpunten in de werkprocessen

In deze sessie is door de deelnemers een inventarisatie gemaakt van de kennisknelpunten en 'best practices' binnen Kenniscentrum GOC. Met deze inventarisatie verkregen we het inzicht dat nodig was om de tweede sessie uit te kunnen voeren.

Sessie 2. Kennismanagement in strategisch perspectief plaatsen

In deze sessie is kennismanagement verbonden aan de strategische issues van Kenniscentrum GOC. Kennismanagement aspecten als kennis, personeel, netwerken, kennisprocessen en ondersteunende middelen als ICT zijn geïdentificeerd in de SWOT-analyse van Kenniscentrum GOC. Vervolgens hebben we de huidige invulling van kennismanagement verbonden aan strategische opties van Kenniscentrum GOC. Deze mogelijke strategische keuzes gaan in de basis over sturen op het vergroten van effectiviteit, efficiency, innovativiteit of flexibiliteit. Tot slot zijn in deze sessie de mogelijke gevolgen van de strategische mogelijkheden vertaald naar een mogelijke nieuwe invulling van kennismanagement. Het niet meer investeren in kennismanagement was hierbij ook een optie. Op basis van de analyse en het strategisch perspectief is bewust het besluit genomen om te blijven investeren in kennismanagement. In de derde en laatste sessie zijn besluiten genomen op welke wijze dit te realiseren.

kenniscentrum



Sessie 3. Kiezen

In deze sessie heeft Nehem Kultifa op basis van de voorgaande sessies en onze kennis en ervaring het Kenniscentrum GOC een aantal routes (strategieën voor kennismanagement) voorgelegd. Nehem Kultifa heeft suggesties gedaan hoe kennismanagement in de toekomst door Kenniscentrum GOC kan worden benaderd. Deze routes zijn gewogen (op complexiteit en impact in relatie tot de doelen Kenniscentrum GOC) en vervolgens vertaald naar de volgende vijf projecten:

1. Communicatie over kennismanagement en Kenniscentrum GOC
2. Sturen op kennis
3. Systeemwijzer - Evaluatie en verbetering systeemgebruik
4. Systeemwijzer - Optimaliseren content klantregistratiesysteem
5. Benutten klantkennis

Kenniscentrum GOC staat nu voor de uitdaging om deze projecten uit te voeren. De vraag of het zinvol is om in kennismanagement te (blijven) investeren, is na twee sessies positief beantwoord. In de derde sessie is concreet gemaakt op welke wijze dit gestalte kan krijgen. Op verzoek van Kenniscentrum GOC begeleidt Nehem Kultifa in 2006 deze projecten in de rol van expert en procesbegeleider.

