

Samen slimmer



Kennisdeling over reële maatschappelijke vraagstukken in online platforms en netwerken

Anja van der Aa

Oktober 2009

www.samenslimmer.nl

Inleiding

Online platforms en netwerken zijn plekken waar professionals en burgers samenwerken aan en kennisdelen over reële maatschappelijke vraagstukken die voor hen betekenis hebben. Dit doen ze tijdens of naast hun werk omdat ze op de hoogte willen blijven van de nieuwste ontwikkelingen, willen leren van succesvolle praktijken elders, nog slimmer willen worden op een of meer werk- en interessegebieden, ideeën hebben, samen willen werken aan een praktische en concrete oplossing, gelijkgestemde mensen willen ontmoeten of omdat ze het leuk en zinvol vinden.

Met ICT is grootschalig kennisdelen mogelijk. Dat wil zeggen: veel mensen kunnen kennis met elkaar uitwisselen. Online platforms en kennisnetwerken gaan verder dan *social networking* met LinkedIn, Hyves en Twitter. Ze willen mensen ondersteunen bij persoonlijke beslistmomenten, bij een duurzaam leer- en veranderproces of bij een noodzakelijke dialoog voor implementatie. Ze werken grensverleggend, omdat actief nieuwe verbindingen tussen mensen van diverse organisaties worden gefaciliteerd.

Een platform of netwerk start met de mensen die hun kennis rond een specifiek vraagstuk of thema willen delen en een transparante website. Van daaruit kan het initiatief groeien. De passies of de verlangens van actieve deelnemers zijn richtinggevend. Daarnaast is breed communiceren en het organiseren van inspirerende bijeenkomsten essentieel. Het netwerk groeit op die manier.

Online platforms en netwerken richten zich op wat in de praktijk werkt en het ontsluiten van praktische kennis en informatie voor burgers en professionals. Ook willen ze inzichtelijk maken welke successen en prestaties op een bepaald aandachtsgebied worden geboekt. Ze bieden zo

ook tegenwicht aan de soms negatieve en destructieve berichtgeving in de meer traditionele media. Die oude media zijn veelal gericht op het beïnvloeden van de publieke opinie en politieke besluitvorming, niet op het faciliteren van burgers en professionals om zelf de regie over hun leven of in hun werk te nemen of de kwaliteit ervan te verbeteren. Als zij toegang hebben tot de benodigde kennis en informatie, kunnen zij zelfstandig beslissingen nemen.

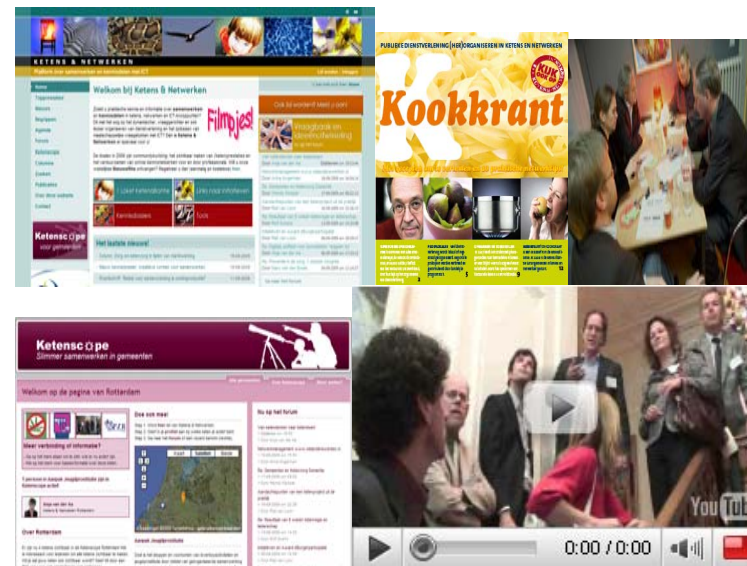
Inmiddels wordt breed onderkend dat samenwerking en integratie van activiteiten in ketens noodzakelijk is om publieke dienstverlening toekomstbestendig te maken. In ketens krijgt samen (net)werken aan maatschappelijke oplossingen concreet gestalte. Voorbeelden zijn Huiselijk Geweld, Daklozenzorg, Aanpak van Mensenhandel, Woonoverlast, Diabetes, Dementie, CVA, Acute Zorg en ga zo maar door. Deze ketens of events (de vraaggestuurde ketens) hebben behoefte aan eigen kennisplekken en organiseren daarom kennisdeling.

Hoe zij dat doen, komt in dit boekje aan de orde op basis van de ervaringen binnen het Platform Ketens & Netwerken. Met dit boekje willen we laten zien dat het organiseren van online platforms en netwerken eigenlijk heel simpel is. Ze zijn ook niet duur, integendeel. De denkracht zit bij de deelnemers, ICT zorgt voor virtuele vormkracht. Wel is klein beetje facilitering nodig voor de continuïteit.

Het begint met.....



Kennis(making) organiseren





2 Waarom kennisdeling?

Nieuwe kennis beschikbaar; meer hergebruik van kennis

Op dit moment wordt kennis vooral binnen en door afzonderlijke organisaties ontwikkeld en verspreid, ook als zij in een keten zitten. Organisaties behouden daarmee grip op hun eigen taal en werkwijzen (lees: cultuur). Dit bevordert professionalisering van de eigen organisatie, echter niet samenwerken met anderen. Bij ketens integreren professionals en burgers in teams hun handelen vanuit het oogpunt van een individuele vraag of een specifieke doelgroep. Ze hebben hierbij een gezamenlijk doel. Kennisdelen helpt bij het ontwikkelen, implementeren evenals het hergebruiken van nieuwe methodieken en werkwijzen.

Behoeftte aan één kennisplek; met praktische kennistoepassingen

Ketenwerkers en burgers zijn op zoek naar praktische kennis, zoals best practices, tools, checklisten en meetinstrumenten. Het liefst elders reeds bedacht en toegepast, toegankelijk, up to date en snel en goed vindbaar. Samenwerken in ketens roept kennisvragen op waarvoor de concrete antwoorden nog ontwikkeld of gevalideerd moeten worden. Het gaat nadrukkelijk om permanente aandacht. In een dynamische context verandert en veroudert kennis immers snel.

Van verticale naar horizontale werkrelaties; zonder hiërarchie

Het aandeel van hoogopgeleide kenniswerkers met een sterke behoefte aan autonomie neemt toe. Dit vraagt om nieuwe relatievormen die ruimte bieden voor ondernemend en zelfstandig gedrag van professionals en klanten. De behoefte aan meer autonomie bij professionals of klanten uit zich enerzijds in het willen uitwisselen van kennis en informatie om zelf keuzes te maken en om de eigen prestatie te toetsen

of te verbeteren. Anderzijds vertaalt zich dit ook in het willen vergroten van het eigen relatienetwerk. Persoonlijke contacten zijn belangrijk voor het oplossen van actuele vragen, het opdoen van nieuwe ideeën of het zien van nieuwe kansen voor verdere samenwerking.

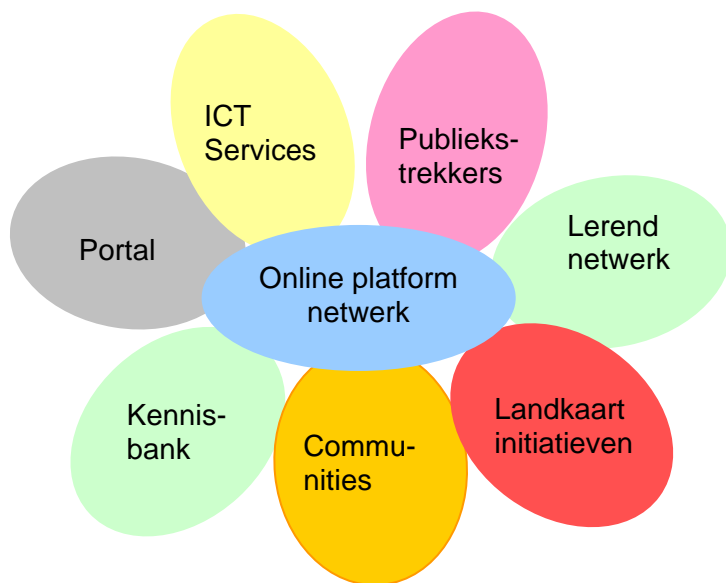
Permanent proces van verbeteren en innoveren; samen mét de burger of klant

Door kennis van en inzicht in het werk van collega's en de belevingswereld van de burger groeien mensen naar elkaar toe en ontstaat er vertrouwen. Het combineren van kennis van diverse betrokkenen leidt zo vanzelf tot kennisgroei en gedragsverandering en betere resultaten. Kennisdeling over resultaten en veranderende doelstellingen helpt ketens ook zich snel te richten naar de veranderende omgeving. In het geval van innovatie moet ook buiten de vaste kring naar interessante partners worden gezocht. Innovatie komt voort uit kennismaking en -deling met partners die nieuwe waarde(n) toevoegen.

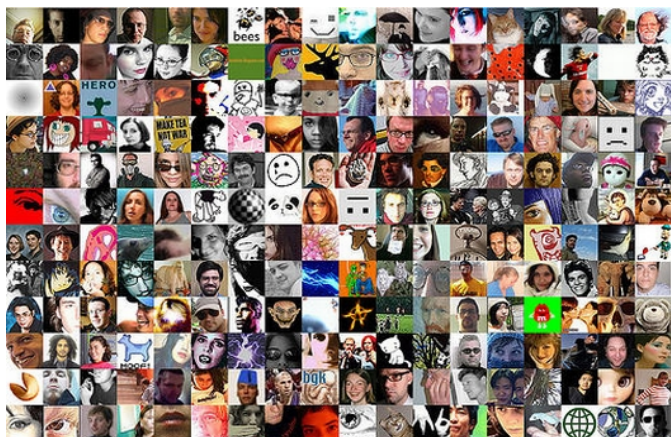
Online kennisdelen bespaart veel tijd; het kan op elk moment!

ICT biedt mogelijkheden om op een andere wijze kennis uit te wisselen dan de traditionele instrumenten van opleidingen en publicaties. De voorbeelden zijn inmiddels talrijk. Het delen van kennis met ICT levert veel tijdswinst op. Professionals en klanten kunnen het op elk moment doen en hoeven zich vaak niet verplaatsen van hun werk- of woonplek. Het blijft evenwel belangrijk om voldoende fysieke contactmomenten met elkaar te hebben en inspirerende netwerkbijeenkomsten te organiseren. ICT vervangt niet alles.

Via parallelle werkprocessen



En het verbinden van mensen



3 Flexibele focus; naar een complete oplossing

Hoog ambitieniveau; steeds opschalen van het netwerk

Online platforms en netwerken en hun partners hebben een zeer hoog ambitieniveau en werken vanuit een duurzaam toekomstperspectief. Zij denken na over hoe de toekomst er over 10 tot 20 jaar uit kan zien en welke stappen nodig zijn om dichterbij het gewenste toekomstbeeld te komen. Daarbij spelen zij in op kansen: de latente behoeften van bepaalde deelnemers, doelgroepen of partners. Het netwerk schaalt zich op en breidt zich net zolang uit totdat een vraagstuk is 'opgelost'.

Flexibele focus en concrete targets; naar een complete oplossing

Een online platform of netwerk acteert vraaggestuurd. Signalen uit het netwerk worden altijd opgepikt, ongeacht hun herkomst. Ze moeten altijd leiden tot een antwoord. Daarbij is het de uitdaging om de maatschappelijke opgave en samenwerking te laten prevaleren boven het eventuele organisatiebelang van de partners. De focus verschuift als de thema's en vragen veranderen. Alleen zo blijft het platform actueel en flexibel. Stapsgewijs wordt toegewerkt naar een integrale en complete oplossing.

Flexibele doelgroepaanpak; veel ruimte voor actieve deelnemers

Kennisnetwerken richten zich primair op doelgroepen en individuele deelnemers, niet op hun organisaties. Enerzijds gaat het om kennisvragen van specifieke doelgroepen, anderzijds om het creëren van speelruimte voor individuele deelnemers. Zeer waardevol zijn de actieve deelnemers. Zij bepalen de koers! De organisaties zorgen ervoor dat hun mensen mogen en kunnen participeren. In de zin van

netwerktijd en bijdragen aan faciliteiten, financieel of in natura.

Gebruik van kennis staat voorop; effectieve overdracht naar het onderwijs

Kennisdeling is pas succesvol als de beschikbare kennis daadwerkelijk en grootschalig wordt gebruikt. Specifieke aandacht gaat daarbij uit naar:

- direct antwoord op specifieke kennisvragen krijgen of vinden, dus zeer snel;
- het ontwikkelen van nieuwe producten en diensten waar partners verder mee kunnen;
- effectieve overdracht naar alle onderwijsniveaus om nieuwe leertrajecten en competenties te ontwikkelen; en
- het voeden van wetgeving- of verantwoordingsystemen.

Kennisorganisator is facilitator; deelnemers leveren de inhoud

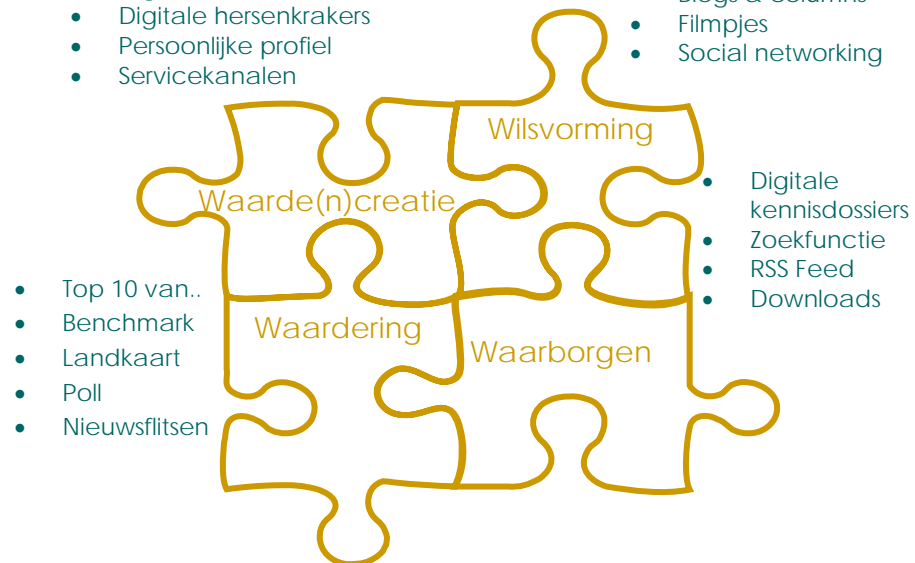
De organisator van kennisdeling is vooral gericht op het proces: het bijeenbrengen van partners en deelnemers, het uitwisselen van praktijken, lessen en perspectieven, het stimuleren van actieve betrokkenheid en interactie alsmede gezamenlijke productontwikkeling.

Lage transactiekosten; voorkomen van institutionalisering

De opbrengsten staan tegenover de transactiekosten die worden gemaakt om het netwerk te organiseren en resultaten te realiseren. Een succesvol netwerk loopt het risico een kennisinstituut te worden. Een netwerk probeert daarom de transactiekosten zo laag mogelijk te houden. Dat kan alleen door het gebruik van ICT. Met ICT kan een grote reikwijdte met zeer weinig kosten worden georganiseerd.

Waardecreatie met ICT

- Forum voor ideeën en vragen
- Digitale ruimten voor co-creatie
- Digitale hersenkrakers
- Persoonlijke profiel
- Servicekanalen
- E-learning
- Blogs & columns
- Filmpjes
- Social networking



De facilitator, altijd tot uw dienst!



4 Dynamische verschijningsvorm

Kennisdeling kent veel verschillende verschijningsvormen. In de praktijk zien we vormen die elkaar opvolgen of aanvullen. Het onderscheid hieronder is ideaaltypisch. Soms wordt er landelijk gestart, soms regionaal. De uitdaging is iedereen en alle initiatieven rond een opgave of thema te verbinden.

Platform of lerend netwerk; organiseren van urgentie en verbinding

Dit is vaak de eerste fase van een netwerk. Mensen of partners weten elkaar te vinden rond een gemeenschappelijk thema of probleem. Zij organiseren informele bijeenkomsten om hun kennis uit te wisselen. De belangrijkste instrumenten in deze fase zijn het organiseren van *netwerkbijeenkomsten* (informele bijeenkomsten rond concrete thema's), een *website* (een virtuele plek waarop alle beschikbare kennis wordt geplaatst), een *nieuwsbrief* (berichten met nieuws uit en voor deelnemers aan het netwerk), *e-mails*, *expedities* en een *congres*. Cruciaal in deze fase zijn enthousiaste initiatiefnemers. Vaak is inhoud een belangrijke drijfveer. Als het netwerk een meerwaarde heeft voor een deel van de deelnemers ontstaat de roep om een scherpere focus en concretere resultaten. Dan kan er worden doorgepakt.

Concretiseren in pilots: ontwikkelen best practices en prototypes

In deze verschijningsvorm wordt toegewerkt naar specifieke kennisproducten in pilots. Doel is het komen tot succesvolle voorbeelden of werkbare prototypes. Bij het product hoort een opdrachtgever die een duidelijk eigen belang heeft bij de te ontwikkelen kennis en die de opdracht verstrekt. Deze opdrachtgever is eigenaar van de ontwikkelde kennis en stelt deze aan anderen beschikbaar. Belangrijke instrumenten in pilots zijn: *toekomstverkenning*, *het expliciteren van best*

practices, *productontwikkeling*, *accountmanagement* en *symposia voor de doelgroep van het specifieke product*.

Verspreiden via het netwerk; een vruchtbare dialoog voor implementatie

De volgende fase is het duurzaam organiseren van het netwerk. De nadruk ligt dan op het gestructureerd aanbieden van kennisproducten en het organiseren van een dialoog ten behoeve van implementatie. De belangrijkste producten van een kennisnetwerk voor ketens zijn: een *benchmark* (het vergelijken van ketens onderling), *implementatieteams*, een *kennisbank*, *allerlei soorten events* en compacte *publicaties*. Het organiseren van een kennisnetwerk is complex: er zijn meerdere doelgroepen om te bedienen en er zijn meerdere opdrachtgevers die voor financiering zorgen. Bij veel partners en gebruikers doet zich een nieuwe opschalingsvraag voor: hoe kan het nog virtueel en interactiever?

Doorontwikkeling naar een portal: voor permanente en open interactie

In deze context zijn velen eigenaar van de ingebrachte en verspreide kennis en vindt er voortdurend interactie plaats. Een portal biedt een overzicht van alle relevante initiatieven (lerende netwerken, programma's en themanetwerken), brengt de halers en brengers van kennis bij elkaar en biedt ruimte aan vele communities en discussiegroepen. De portal richt zich vooral op het transparant maken van de diverse netwerken en andere initiatieven met behulp van ICT. De drijvende kracht is ICT. Er is een facilitaire organisatie met veel ICT-expertise die dit mogelijk maakt. Een enkele facilitator is niet meer voldoende om de vele werkprocessen met ICT te organiseren of te verbinden.

Het gaat (niet) vanzelf!

- Bij communities zijn klanten of burgers en professionals inspiratiebronnen. Door kennis zelf te delen ontstaat er actieve betrokkenheid.
- In virtuele omgevingen ontmoeten zij gelijkgestemden en vindt interactie plaats. Dat leidt tot verrassingen.
- In communities komen agenda's via toeval tot stand.
- Nieuwe of latente vragen, behoeften en thema's worden expliciet. Daarop gezamenlijk actie ondernemen is de grote uitdaging.
- Communities zijn grensoverschrijdend, ze staan los staan van organisatorische kaders. Mensen worden er zelf beter of slimmer van of kunnen er hun eigen passie kwijt.

Stel de inhoud voorop!

Forumnaam	Topics	Berichten	Laatste bericht
Algemeen			
<input type="checkbox"/> KETENSCOPE: Gemeente Rotterdam Hier kunnen Rotterdamse ketenwerkers hun kennis en expertise over ketens en netwerken delen. Moderator: Riet van Loon	8	23	16-09-2009 om 22:26:33 In Re: Aandachtspunten van een door Riet van Loon
<input type="checkbox"/> Schakelpunten; het faciliteren van ICT in ketens. Hoe doe jij dat? Diverse sectoren richten schakelpunten in. Hier kun je sparren met mensen van andere schakelpunten. Moderator: Hugo Langhorst	2	6	20-07-2009 om 08:44:21 In Re: Wieke overenskomsten... door Anja van der Aa
<input type="checkbox"/> Administratieve logistiek; meer plezier in de ketent! Door effectiever gegevens en informatie uit te wisselen ontstaat er meer werkruimte, werkruimte en werkruimte. Hoe organiseer jij dat? Moderator: Sophie Fischer	1	2	22-07-2009 om 19:32:06 In Re: Veel gegevens? door Sophie Fischer
<input type="checkbox"/> Terug naar het maatschappelijk belang; samenwerken op resultaat! Hoe kunnen we als professionals boven het organisatiebelang uitstijgen? Tips, trucs, tools! Moderator: Verdonk Vermeer	2	8	23-07-2009 om 20:46:52 In Re: Hoe krijgt maatschapp. door Rolf Swens
<input type="checkbox"/> Vraaganalyse; hoe haal je managementinformatie uit een webcommunity? Burgers zijn vaak erg actief op fora. De diversiteit aan vragen is enorm. Hoe kun je deze vragen vertalen naar signalen waarmee iets moet gebeuren? Moderator: Emmy van Bravel	2	19	17-08-2009 om 07:32:20 In Re: Vraaganalyse in een door Sylvia Martens
<input type="checkbox"/> Naar een netwerkorganisatie; revolutie of evolutie? Ketens en netwerken zetten organisaties onder druk. De transformeren naar netwerkorganisaties.	14	42	Vandaag om 07:54:35 In Wegwijzer voor financier...

5 Begin klein met de netwerkorganisatie

Organiseer het sociale netwerk; begin klein

De huidige organisaties, inclusief bestaande kennisinstituten en -centra, stellen zelden een maatschappelijk vraagstuk als geheel centraal, maar richten zich op een stukje. Daarom is er vaak een initiatiefnemer nodig die start met het organiseren van het platform of netwerk. Deze initiatiefnemer handelt uit persoonlijke betrokkenheid en weet anderen voor het netwerk te enthousiastmeren en te interesseren. Geld of subsidie is zelden een goede start voor een kennisinitiatief. Dat trekt de verkeerde 'energie' aan. Geld is wel nodig om een initiatief verder te brengen.

Doorontwikkelen van platforms en netwerken; maatschappelijk doel en mensen voorop

Voor trekkers of werkteams van platforms en netwerken geldt:

- zij stellen het maatschappelijke belang van de samenwerking voorop;
- zij zijn goed in het signaleren en expliciteren van latente vragen, behoeften en knelpunten en kunnen deze doorvertalen naar concrete activiteiten;
- zij zoeken en leggen voortdurend nieuwe verbindingen;
- zij hebben oog voor deelnemers die hun talenten (verder) willen ontwikkelen; en
- ze hebben eigen expertise en capaciteit op het gebied van communicatie, marketing, logistiek en ICT;
- ze formeren resultaatgerichte teams rond concrete vragen of knelpunten; en
- ze durven hun eigen grenzen te verleggen.

Meerwaarde aantonen en vergroten; een zakelijke benadering

Voor veel platforms en netwerken is het nog moeilijk om de meerwaarde aan te tonen van het delen van kennis. Om een initiatief te verduurzamen is deze stap wel essentieel. Hiervoor is het belangrijk:

- doelen te vertalen naar meetbare indicatoren en producten;
- extern over de inhoudelijke resultaten te communiceren;
- een businesscase of productenoverzicht te maken; en
- samen te werken met enthousiaste moderators of teamleden die het initiatief actief uitdragen.

Facilitaire ondersteuning; scheiden van inhoud en facilitering

Een platform of netwerk dat vooral gebruik maakt van ICT is scherp in het scheiden van inhoud en facilitering. Inhoud of content zit immers bij de deelnemers in het netwerk. De inzet van ICT services vraagt om de aanwezigheid van facilitaire ondersteuning, in de vorm van een persoon, een team of een organisatie. Die waarborgen vooral dat de ICT-middelen te allen tijde werken.

Waarborgen voor de continuïteit van leer- en werkprocessen, met ICT

Online platforms, netwerken en portals maken onderdeel uit van de Nederlandse kennisinfrastructuur die heftig en volop in beweging is. Het waarborgen van openheid van kennis, informatie en interactie is een systeemverantwoordelijkheid van de overheid. De content is een verantwoordelijkheid van deelnemers zelf. Organisaties bieden professionals de ruimte en mogelijkheid om te participeren. Voor burgers is er altijd aandacht en een plek voor reacties. Voor de continuïteit van leer- en werkprocessen zorgt de facilitator.

Houd het simpel!

- Begin klein, signaleer wat goed en minder goed gaat en leer.
- Gebruik aansprekende en creatieve vormen voor digitale communicatie en fysieke kennisverspreiding. Zet ze in als teaser voor een overzichtelijke en aantrekkelijke website.
- De taal is praktisch en positief. Vertaal of vat samen.
- Evalueer en verscherp de focus of verbreed naar andere doelgroepen op basis van de opgedane ervaringen.
- Vertaal het activiteitenplan naar een business case.
- Doe regelmatig leuke dingen, betrek nieuwe mensen en partners en varieer met werk- en verschijningsvormen.
- Heb minimaal een ondernemende facilitator die de voortgang van alle activiteiten bewaakt.

Stap voor stap!

1. Organiseer initiatiefnemer(s), sponsoren en een website. Maak de meerwaarde snel inzichtelijk voor opdrachtgevers.
2. Focus met sleutelfiguren of kernpartners. Begin met mensen en thema's waar urgentie of enthousiasme op zit. Zonder een scherpe focus verzandt het kennisinitiatief.
3. Inventariseer de kennisbehoefte(n) van doelgroep(en) of gebruikers en prioriteer deze met de doelgroep.
4. Zoek partners met wie concrete behoeften kunnen worden opgepakt. Bouw het netwerk gestaag uit.
5. Kies verschijningsvormen die passen bij de centrale focus. Maak concrete afspraken met partners over hun bijdragen.
6. Heb een facilitator of sluit aan bij een reeds bestaande facilitaire netwerkorganisatie met ICT expertise.

Checklist

1. Focus

Richt uw platform of netwerk zich op een reële maatschappelijke opgave?
Zijn concrete doelen benoemd en vindbaar op de homepage van de site?
Zijn de (behoeften van) doelgroepen bekend en zichtbaar op homepage?
Zijn de doelen of maatschappelijke opgave vertaald naar concrete thema's?
Verandert de werkagenda van uw platform minimaal om de twee jaar?

2. Oplossend vermogen

Initieert uw netwerk kleinschalige experimenten voor nieuwe oplossingen?
Is er een loket of meldpunt voor urgente vragen en antwoorden hierop?
Worden creatieve vormen ingezet om deelnemers anders te laten kijken?
Worden deelnemers uitgedaagd kansen te zien en grenzen te verleggen?
Leiden concrete vragen en verzoeken tot acties of (web)aanpassingen?

3. Verbindingen

Heeft uw platform of netwerk een portaalfunctie of overzichts-/startpagina?
Staat uw online platform of netwerk op de websites van partners of elders?
Maakt u voor marketing gebruik van fysieke media (kranten en tijdschriften)?
Wordt op de website verwezen naar relevante opleidingen rond de opgave?
Wordt verwezen naar relevante evenementen en netwerkbijeenkomsten?

4. Positionering

Kunnen gebruikers een profiel aanmaken of zich anderszins presenteren?
Heeft de site een herkenbare en zelfstandige uitstraling of 'look and feel'?
Zijn er werkafspraken met de kernpartners over hun specifieke bijdragen?
Stuurt u een (twee)wekelijkse of maandelijks nieuwsbrief naar de leden?
Leveren sleutelfiguren een actieve en zichtbare bijdrage aan het platform?

5. Interactie

Is het mogelijk via het platform of netwerk gebruik te maken van blogs?
Is er een forum voor gebruikers met moderators, afspraken en spelregels?
Kunnen gebruikers reacties plaatsen bij nieuwsberichten of andere items?
Werkt u met digitale games, online zelftesten of vormen van e-learning?
Vinden periodiek netwerkbijeenkomsten en grootschalige events plaats?

6. Prestaties

Is er een landkaart van de ketenprestaties die in regio's worden geleverd?
Worden de (keten)prestaties minimaal een keer per kwartaal geupdate?
Wordt de best prestatie (keten, team of professional) publiekelijk beloofd?
Worden ketenindicatoren voor de benchmark elke twee jaar bijgesteld?
Kunnen burgers hun waardering tonen of uitspreken voor de prestaties?

7. Actualiteit

Worden (bijna) elke dag relevante nieuwsberichten op de website geplaatst?
Zijn er dagelijks nieuwe reacties van gasten/gebruikers op de site te vinden?
Worden wekelijks nieuwe columns op de website van het netwerk geplaatst?
Worden nieuwe onderzoeken, publicaties of studies binnen 1 week geplaatst?
Worden impressies of verslagen van bijeenkomsten binnen 48 uur geplaatst?

8. Content

Is er een overzicht van praktische publicaties, tools en andere instrumenten?
Is er een overzicht van succesvolle praktijkvoorbeelden en opgedane lessen?
Is er een overzicht van relevant wetenschappelijk onderzoek en studies?
Zijn er kennisdossiers en servicekanalen voor het structureren van kennis?
Verschijnt regelmatig een fysiek product met leestips en/of gebruikerstips?

9. Netwerk

Kunnen individuele gebruikers elkaar via de website vinden en/of verbinden?
Is er een actueel overzicht van deelnemende partners en contactgegevens?
Is er een overzicht van alle relevante links rond de maatschappelijke opgave?
Wordt gewerkt aan het landelijk dekkend krijgen van het platform of netwerk?
Sluit u tijdelijke allianties rond specifieke activiteiten met strategische partners?

10. ICT

Maakt u gebruik van een bestaande ICT-applicatie of beheert u er zelf een?
Bent u voortdurend bezig met ICT-innovaties voor kennisdeling of e-learning?
Verleidt u mensen om meer van de ICT-mogelijkheden gebruik te maken?
Zet u ICT vooral in zodat gebruikers en gasten zichzelf bedienen (self service)?
Moet de inzet van ICT (op termijn) gaan leiden tot minimale transactiekosten?



11. Organisatie & Facilitering

Is het ICT-beheer op een duurzame en verantwoorde wijze georganiseerd?
Is er een stuurgroep voor supervisie, focuskracht en strategische keuzes?
Is er een businessmodel waarin de kosten en opbrengsten in evenwicht zijn?
Is er een facilitator die actief inspeelt op de latente vragen en behoeften ?
Is er een redactie(formule) die de kwaliteit van de kennisdossiers bewaakt?

Deze vragenlijst is opgesteld na een verkennend onderzoek naar en diverse bijeenkomsten over 'kennisdelen in ketens' van de Ketenalliantie, een quick scan van lopende initiatieven en discussies tijdens de workshop 'Knowledge sharing; who is the facilitator?'

Meer informatie: www.samenslimmer.nl

Samen slimmer is een onderdeel van Ketens & Netwerken,
www.ketens-netwerken.nl

Oktober, 2009