

Strategie, kennis en communicatie

Vrije vertaling en verkorte versie van "Strategie, knowledge and Communication", geschreven door Edna Pasher, Ph.D.

In de huidige snel veranderende bedrijfsomgeving, moeten bedrijven continu hun strategiën aanpassen. De eerste stap is communicatie.

De drie componenten van de titel van dit artikel zijn de drie speerpunten waarop bedrijven zich moeten richten als zij willen slagen in de huidige dynamische ondernemerswereld.

In het verleden was het genoeg om een strategie te ontwikkelen en deze voor meerdere jaren te handhaven. Toen waren managers lang bezig met het ontwikkelen van een strategisch plan. De benodigde kennis voor deze taak werd alleen op het hoogste niveau van het bedrijf gekoesterd. Medewerkers van de werkvloer werden niet geacht strategische vragen te stellen. Zij werden alleen medegedeeld te werken volgens de strategie die het management had ontwikkeld.

Deze tijden zijn voorbij. Als eerste veranderen zaken zo snel dat strategiën regelmatig vernieuwd moeten worden. En ten tweede, kennis medewerkers werken niet graag voor bedrijven die hun niet betrekken bij het strategisch proces.

Hoe moet een organisatie haar strategie continu vernieuwen? Door effectief management van kennis. Kennismanagement is alleen mogelijk in organisaties die een goede communicatie omgeving creëren. En dan is de circle rond: van communicatie naar kennis en vervolgens naar strategie.

Waarom is kennismanagement de sleutel tot strategische vernieuwingen? Omdat de beste manier om in te haken op de snel veranderende organisatieomgeving is door de eilandjes van kennis binnen de organisatie aan elkaar te koppelen.

Waarom is communicatie de sleutel tot kennismanagement? Omdat kennis effectief is als het gedeeld wordt. Besprekingen zijn de meest waardevolle activiteiten met toegevoegde waarde binnen het bedrijf, zowel binnen een team, met andere teams of buiten de organisatie.

De informatietechnologie is een belangrijke middel voor kennismanagement. Alleen kan kennis niet eenvoudig bewaard worden in informatiesystemen. IT kan dan ook het meest effectief ingezet worden als ondersteuning bij het managen van kennis door middel van virtuele communicatie omgevingen, waarin mensen met elkaar kunnen spreken zonder fysieke belemmeringen. Kennis zit meestal in de hoofden van mensen en kan daardoor moeilijk gedocumenteerd worden, maar de technologie maakt juist mogelijk dat mensen deze kennis toch gaan verspreiden binnen de organisatie. Een effectief middel om strategische conversaties te stimuleren is bijvoorbeeld het "kennis café". Hierin kunnen mensen deelnemen in een communicatie omgeving dat zowel vertrouwelijk als geografisch verspreid is. Om informatie te verzamelen ter ondersteuning van het opzetten van de strategie, kan dan ook het beste ingelogd worden in dit kenniscafé. Deze informele manier werkt over het algemeen beter dan de gestructureerde formele manier.

Bron: e-kennis