

**Schriftelijke cursus in 12 delen**  
**Startdatum: 2 oktober 2009**

# Management van het document/kenniscentrum

- Wees zuinig op uw intellectuele kapitaal!
- Praktische tips om de meerwaarde van uw kenniscentrum hard te maken!



Voor documenten liep de gebruiker vroeger naar een kast of archief, voor kennis naar een collega of bibliotheek. Toen kwamen documentaire informatievoorziening en intranet. De volgende stap is het kenniscentrum, maar dan wel volgens de jongste inzichten van kennismanagement en organisatiekunde. In het nieuwe kenniscentrum komen alle elementen samen: het tastbare document, kennis op maat en vooral digitale technologie. Maar de persoonlijke dienstverlening blijft, zij het hoogwaardiger, modern en efficiënt. De grootste verandering voor de organisatie is: één bron en gebruiksvriendelijk aanspreekpunt voor alle kennisdienstverlening. Dat vraagt een andere managementaanpak.

## Hoe realiseert u de noodzakelijke veranderingen?

Deze cursus biedt een nieuwe aanpak met de focus op professionalisering in technologie, werkwijzen en dienstverlening. De echte behoeften van de organisatie staan centraal. U krijgt zicht op nieuwe ambities, strategie en dienstverlening. U krijgt doordachte antwoorden op praktische managementvragen. Daarmee voldoet u aan de hoge eisen die uw organisatie aan een kenniscentrum stelt.

## Praktisch doel

De cursus geeft praktische inspiratie en richtlijnen voor het opzetten en verbeteren van een professioneel kenniscentrum. Daartoe zit de cursus vol met praktijkvoorbeelden, handige gereedschappen en inzichten en natuurlijk cases. De inhoud is gebaseerd op tientallen projecten bij grote en kleinere document- en kennisintensieve organisaties van overheid en bedrijfsleven; van gemeenten, provincies en ministeries tot not-for-profitorganisaties en dienstverlenende en industriële ondernemingen.

## Opzet

De cursus bestaat uit twaalf praktijkgerichte lessen, in een goed toegankelijke stijl geschreven. Ze geven u een compleet overzicht van alle belangrijke aspecten. Behalve inhoudelijke informatie krijgt u voorbeelden, checklists en modellen. Die kunt u onmiddellijk in uw eigen praktijk gebruiken. Wilt u zeker weten of u de stof voldoende beheerst? Toets dan uzelf aan de hand van controlevragen of cases. De antwoorden zijn eveneens opgenomen.

## E-facility

Bij de cursus is een e-facility omgeving waar u naast tips en verwijzingen het casus- en toetsmateriaal vindt. Kernvragen zorgen voor extra verdieping van uw kennis. U wordt uitgenodigd uw antwoorden op vragen bij de cases op het forum te plaatsen en ze met medecursisten te delen. Via een korte video krijgt u van de docenten extra toelichting bij de lessen.

## Makkelijke manier van studeren

In uw eigen tempo en eigen tijd, op kantoor of gewoon thuis, verwerkt u de lesstof. U bespaart reistijd. U hoeft geen huiswerk in te leveren. Bestudering van een les kost vier tot zes uur. Op 2 november 2009 is er een bijeenkomst, een goede gelegenheid om ervaringen met uw medecursisten uit te wisselen of problemen uit uw eigen praktijk voor te leggen aan deskundigen. Zo voorziet de cursus u van een compleet en waardevol ondersteunend instrument.

## Ondersteuning door de auteurs

De cursus is ontwikkeld en geschreven door een team van auteurs met rijke ervaring bij overheden en in het bedrijfsleven. Elke auteur geeft vanuit zijn eigen specialisme invulling aan de cursus. Stuur uw opmerkingen en vragen op naar Euroforum Uitgeverij en u ontvangt snel antwoord.

### **Drs. Simon Been** (tevens coördinator)

Oprichter Kopter Kennisgroep, expertisecentrum in document- en kennismanagement en van het Papieren Tijger Netwerk. Auteur van tientallen titels en artikelen over document- en kennisbeleid, intranet, kennis- en documentmanagement en hoofdredacteur van Dossierreeks Documentmanagement. Beleids- en organisatieadviseur voor grotere kennisintensieve organisaties en bestaande dienstverleners (van bibliotheek en archief tot informatie- en webmanagers). Focus: de vormgeving van de kennishuishouding en het bepalen van een nieuwe rol en dienstverlening als kenniscentrum.

### **Drs. Werner Zuurbier**

Projectleider en beleidsadviseur Informatisering op de Noordelijke Hogeschool Leeuwarden. Bestuurskundige, oud-oprichter van een e-businessdienstverlener. Via eigen bedrijf Centiv adviseert hij over de toepassing van nieuwe dienstverlening en technologie op het gebied van informatie- en kennismanagement. Is bestuurlijk actief en presenteert regelmatig.

## Inhoud

### **1 Nieuwe ambities, nieuwe focus**

- Perspectieven voor het digitale kantoor:
  - Van flexwerken en digitalisering tot kennismanagement
  - Aanleidingen, knelpunten en winstpotentieel
- Versterking van de kernfuncties en kernprocessen
- Een klantproces uiteengerafeld
- Kansen voor het kenniscentrum
- Case: Dienstverlenende organisatie

### **2 De nieuwe document- en kennishuishouding**

- De digitale document- en kennishuishouding:
  - Structuur in kantoorprocessen, werkplekken en gebruikers
  - Document, metadata, kennis op maat, informatieproduct en procesinformatie
- Katalysatoren voor verandering:
  - Digitalisering
  - Webpublishing
  - Individualisering
- Toekomstperspectieven kenniscentrum:
  - Nieuwe activiteiten en rolmodellen
- Scenario's en ambities
- Case: Kennisorganisatie

### **3 Nieuwe strategie**

- Spin worden in het document- en kennisweb
- Praktische strategievorming
- De aanpak van een quickscan
- SWOT en andere analyses
- Strategische opties
- Marsroute
- Case: Overheidsorganisatie

#### 4 De vraag: behoeften uit de kernprocessen

- Focus op versterking van de bedrijfsprocessen
- Focus op dienstverlening aan de interne/externe klant
- Procesanalyse: kernprocessen in kaart
- Werkplekanalyse: document, metadata, kennis op maat, informatieproduct en procesinformatie
- Behoeftenanalyse: de interne en externe klant
- Case: Overheidsorganisatie/financiële instelling

#### 5 Het aanbod: producten en dienstverlening

- Rolkeuzes van het kenniscentrum:
  - Digitaal documentcentrum?
  - Kenniscentrum sec?
  - Webcentrum?
- Kennisproducten en -diensten als: kennisgids en kennishandboek, dossier en rapport, forum, nieuwsbrief en samenvatting, profielen en kennis op maat, corporate thesaurus
- Kennisportfolio
- Case: R&D-onderneming/kennisorganisatie

#### 6 Nieuwe organisatie, nieuw management

- Structuurvraagstukken:
  - Frontdesk en backoffice
  - Centralisatie, specialisatie, concentratie... of juist niet
- De manager en de klus
  - De inrichting
  - Activiteiten en werkwijzen
  - Functies en competenties
  - Afdeling(en) en structuur
  - Planning en besluitvorming
- Verandermanagement: van oud naar nieuw
- Case: Overheidsorganisatie

#### Maandag 2 november 2009 bijeenkomst, Utrecht

#### 7 Nieuwe technologie

- De rol van technologie
- Typologie van kennistechnologie
- Overzicht van systemen en tools, zoals: zoeksystemen en indexen, kennisgids en databanken, innovatietools en groupware, business intelligence, expert- en leersystemen
- Keuze van kennistools (beslisboom)
- Aanpak: implementatieproces
- Succes- en faalfactoren
- Case: Dienstverlenende organisatie

#### 8 Thema kennismanagement

- Kennis versus document en web
- Kennismanagement en kennisdienstverlening:
  - Doelen, ambities en behoeften identificeren
  - Kennis genereren: van vergaren tot delen
  - Kennisproducten en -diensten realiseren
  - Kennis exploiteren
- Kenniskaarten, kennisdomeinen en kennisportfolio
- Cases: Dienstverlenende organisatie en opleidingsinstituut

## 9 Thema digitaal documentmanagement

- Het praktisch managen van digitale documenten
- De rol van het digitale document
- Aanpak DIS en EDM:
  - Lonkend perspectief
  - Basiskeuzes
- Programma van eisen
- Cases: Non-profitinstelling en financiële instelling

## 10 Thema contentmanagement

- Content:
  - Van kennis tot e-mail
  - Vorm versus inhoud
  - Statisch versus dynamisch
- Webcontentmanagement:
  - Intranet en Enterprise ECM
  - Sitemanagement
  - Van doorgeefluik tot Enterprise Portal
- Contentmanagementsysteem:
  - Architectuur en aanpak
  - Ontwerp en functionaliteiten
  - Personalisatie, syndicatie, migratie, XML, et cetera
- Marktoverzicht en stappenplan
- Cases: Virtuele industriële onderneming en handel- en transportonderneming

## 11 Thema recordsmanagement

- Belang van recordsmanagement
- Digitale duurzaamheid en juridische ontwikkelingen
- Records lifecycle versus records continuüm
- Documentmanagement versus recordsmanagement
- Record keeping system en RMA
- Wettelijke standaarden en feitelijke normen

## 12 Thema intranet

- Intranet: gouden bergen en dal der tranen?
- Intranet en ontsluiting van kennis
- Intranet als frontdesk van informatievoorziening
- De redactieraad en andere modellen
- Intranet in het kenniscentrum
- Audit en aanpak
- Case: Overheidsorganisatie/kennisorganisatie

## Data

Startdatum: 2 oktober 2009. Dan wordt de eerste les verstuurd.

## Prijs

Uw investering in deze waardevolle cursus bedraagt € 1.895,- excl. btw. Hierin zijn begrepen:

- twaalf delen studiemateriaal met opbergcassette
- gebruik van internetforum
- deelname aan de bijeenkomst
- persoonlijke schriftelijke ondersteuning
- certificaat van deelname

## Een greep uit de organisaties die u voorgingen:

- Academisch Ziekenhuis Groningen
- Akzo Nobel
- ANWB
- Arcadis Nederland
- Belastingdienst Utrecht
- Corus
- CWI
- De Hoge Raad der Nederlanden
- Deloitte
- DSM
- DSM Research
- EO
- Eurocontrol
- Fuji Photo Film
- Gemeente Delft
- Gemeente Roosendaal
- Gemeente Rotterdam
- Gemeente Spijkenisse
- Gemeente Terneuzen
- GGD Zeeland
- Heineken
- Hogeschool De Kempel
- Hogeschool Zeeland
- ING Groep
- Interbrew
- Interpay Nederland
- Kamer van Koophandel Utrecht
- KLDP
- Legermuseum
- LogicaCMG
- Ministerie V&W
- NVM
- Norton Rose Advocaten
- Philips CFT
- Philips Lighting
- Politie Twente
- PricewaterhouseCoopers
- Provincie Limburg

- Rabobank Nederland
- RDW
- Rockwool Benelux
- Tennet
- TMC Asserinstituut
- TNO TPD
- Trimbosch Instituut
- Univé Verzekeringen
- UWV
- Vlisco
- Zwitserleven

### Bepaal nu zelf uw studietempo

Een van de grote voordelen van schriftelijk studeren bij Euroforum Uitgeverij is dat u zelf bepaalt waar en wanneer u de lesdelen bestudeert. Nieuw is dat u nu ook zelf aangeeft met welke frequentie u een nieuw lesdeel van ons wenst te ontvangen. Kiest u voor het reguliere studietempo dan ontvangt u 1 lesdeel per week. U kunt er echter ook voor kiezen om eens in de 2 weken een les te ontvangen of na afloop van de cursus het hele lespakket ineens. U geeft op de inschrijfkaart aan wat uw voorkeur heeft. Zo wordt studeren nog flexibeler.

### Deze cursus is een onmisbare ondersteuning voor:

- managers documentaire informatievoorziening
- adviseurs document- en kennismanagement
- informatieprofessionals
- hoofden archief
- kennismanagers
- hoofden bibliotheek
- medewerkers bibliotheek en documentatie
- managers informatiecentrum
- directeur kenniscentrum
- recordmanagers
- staf- en beleidsadviseurs
- webmanagers
- communicatieadviseurs
- R&D-managers
- facilitymanagers

### De voordelen van schriftelijk studeren bij Euroforum Uitgeverij:

- Altijd up-to-date
- Direct toepasbaar in de praktijk
- Besparing van reistijd en reiskosten
- Geschreven door experts
- Een praktisch naslagwerk

**Dé manier om uw vakkennis te vergroten!**

### Inschrijven

Vijf gemakkelijke manieren om u aan te melden:

- 1 internet [www.euroforum-uitgeverij.nl/kenniscentrum](http://www.euroforum-uitgeverij.nl/kenniscentrum)
- 2 e-mail [inschrijven@euroforum-uitgeverij.nl](mailto:inschrijven@euroforum-uitgeverij.nl)
- 3 bel 040 - 29 25 950
- 4 fax 040 - 29 25 955
- 5 post stuur de inschrijfkaart retour

## Inschrijfkaart

Stuur deze kaart op of fax deze naar: 040 - 29 25 955. Telefonisch inschrijven kan ook, bel hiervoor naar: 040 - 29 25 950.

Ja, ik schrijf mij in voor de schriftelijke cursus **Management van het document/kenniscentrum**

Ik ben lid van het Papieren *Tijger* Netwerk en ontvang een korting van € 400,-

### Studietempo:

- Ik ontvang de lessen wekelijks [e63423]  
 Ik ontvang de lessen tweewekelijks [e63424]  
 Ik ontvang graag het hele pakket op 18 december 2009 [e63425]

Naam en voorletters: \_\_\_\_\_  M  V

Voornaam: \_\_\_\_\_ Geboortedatum:    /    / \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-mailadres: \_\_\_\_\_

Afdeling/kamernummer: \_\_\_\_\_

Functie: \_\_\_\_\_

Vakgebied: \_\_\_\_\_

Naam secretaresse: \_\_\_\_\_

Wie heeft uw deelname aan deze cursus geautoriseerd?: \_\_\_\_\_

Functie: \_\_\_\_\_

Ik wil op de hoogte gehouden worden van bijeenkomsten en cursussen op mijn vakgebied:

via e-mail     ja     nee

via fax         ja     nee

Naam organisatie: \_\_\_\_\_

Branche: \_\_\_\_\_

Postbus: \_\_\_\_\_

Postcode en plaats: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Aantal werknemers in uw vestiging: \_\_\_\_\_

Uw intern ordernummer: \_\_\_\_\_

Factuuradres: \_\_\_\_\_

Postcode en plaats: \_\_\_\_\_

Ik wens toezending van het lesmateriaal naar:

het zakenadres (zie boven)

mijn privéadres \_\_\_\_\_

Een bedrag van € 1.895,- excl. btw wordt voldaan na ontvangst van de factuur.

Datum:        /        / \_\_\_\_\_

Op alle verbintenissen met ons zijn de algemene voorwaarden van toepassing zoals gedeponeerd bij de KvK te Eindhoven. Toezending geschiedt kosteloos op uw verzoek.

Euroforum Uitgeverij bv  
Antwoordnummer 10552  
5600 WB EINDHOVEN