

Relatie kennismanagement en kwaliteitszorg

Kennismanagement binnen kennisintensieve organisaties kent veel relaties met kwaliteitszorg. Beide zijn instrumenten, gericht op het realiseren van organisatie-doelstellingen. Ook richten beide instrumenten zich op 'borgen': kwaliteitszorg borgt de afgesproken procedures, standaarden en normen. Kennismanagement borgt (nieuwe) informatie, ervaringen en inzichten.

Er zijn ook verschillen. Kwaliteit is normatief en moet dus controleerbaar zijn op inhoud. Kennismanagement moet ook controleerbaar zijn, maar op processen.

Kennismanagement richt op kennisontwikkeling, -deling, -borging en -toepassing en dient 'on demand' beschikbaar te zijn. Het aanbieden van kennis is dus een vraaggestuurd proces, waarbij de vraag gesteld wordt door het management van de organisatie op basis van de doelstellingen van de organisatie en die doelstellingen worden weer bepaald door bijvoorbeeld de markt (klanten) of overheid (bijvoorbeeld regelgeving).

Kwaliteitsmanagement is in veel organisaties belegd. Kennismanagement daarentegen veelal niet. Het komt regelmatig voor dat kennismanagement daarom vaak onderdeel gemaakt wordt van kwaliteitsmanagement. Grote valkuil daarbij is, dat kennis meegenomen wordt in de procedures van kwaliteitsmanagement, waardoor het gevaar bestaat dat over de norm en standaard gesproken wordt en niet over inhoudelijke kennis die nodig is om de organisatiedoelstellingen te realiseren.

Het vorenstaande kan als volgt worden geïllustreerd aan de hand van een belangrijk onderdeel van de werkprocessen van een ingenieursbureau dat bodemonderzoeken uitvoert en bodemverontreiniging saneert. De inhoudelijke kennis voor onderzoek en sanering bestaat hoofdzakelijk uit certificaten, beoordelingsrichtlijnen en normering. Als bijvoorbeeld de beoordelingsrichtlijnen wel beschikbaar zijn, maar niet worden gebruikt door de bodemmedewerker bij een onderzoek ontstaan er tekortkomingen bij het geleverde onderzoeksresultaat. Deze inhoudelijke kennis moet derhalve worden ontsloten, gedeeld, toegepast en vernieuwd. Dat zijn de functies van kennismanagementprocessen