

Cel Media-innovatie Hoofdproces Kennisbeheer

Hans C. Arents, kenniscentrummanager Cel Media-innovatie, Departement Wetenschap, Innovatie en Media

Tel: (02) 553 45 63 – Fax: (02) 553 45 79 – E-mail: hans.arents@wim.vlaanderen.be

North Plaza B, Koning Albert II-laan 7, 1210 Brussel

DISCLAIMER

De informatie in deze slides is uitsluitend bestemd voor algemene informatiedoeleinden. Hoewel bij de samenstelling van de inhoud van deze slides de grootst mogelijke zorgvuldigheid werd betracht, bestaat altijd de mogelijkheid dat bepaalde informatie niet van toepassing is of na verloop van tijd niet meer correct is. De Cel Media-innovatie aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor enige directe of indirecte schade welke kan ontstaan door het nemen van beslissingen of het ondernemen van acties op basis van de in deze slides verstrekte informatie.

- n** Resultaten van voorafgaande PIP/PEP studie
 - missie en strategie van de Cel Media-innovatie
 - hoofdprocessen binnen de Cel Media-innovatie
 - organisatiestructuur voor de Cel Media-innovatie

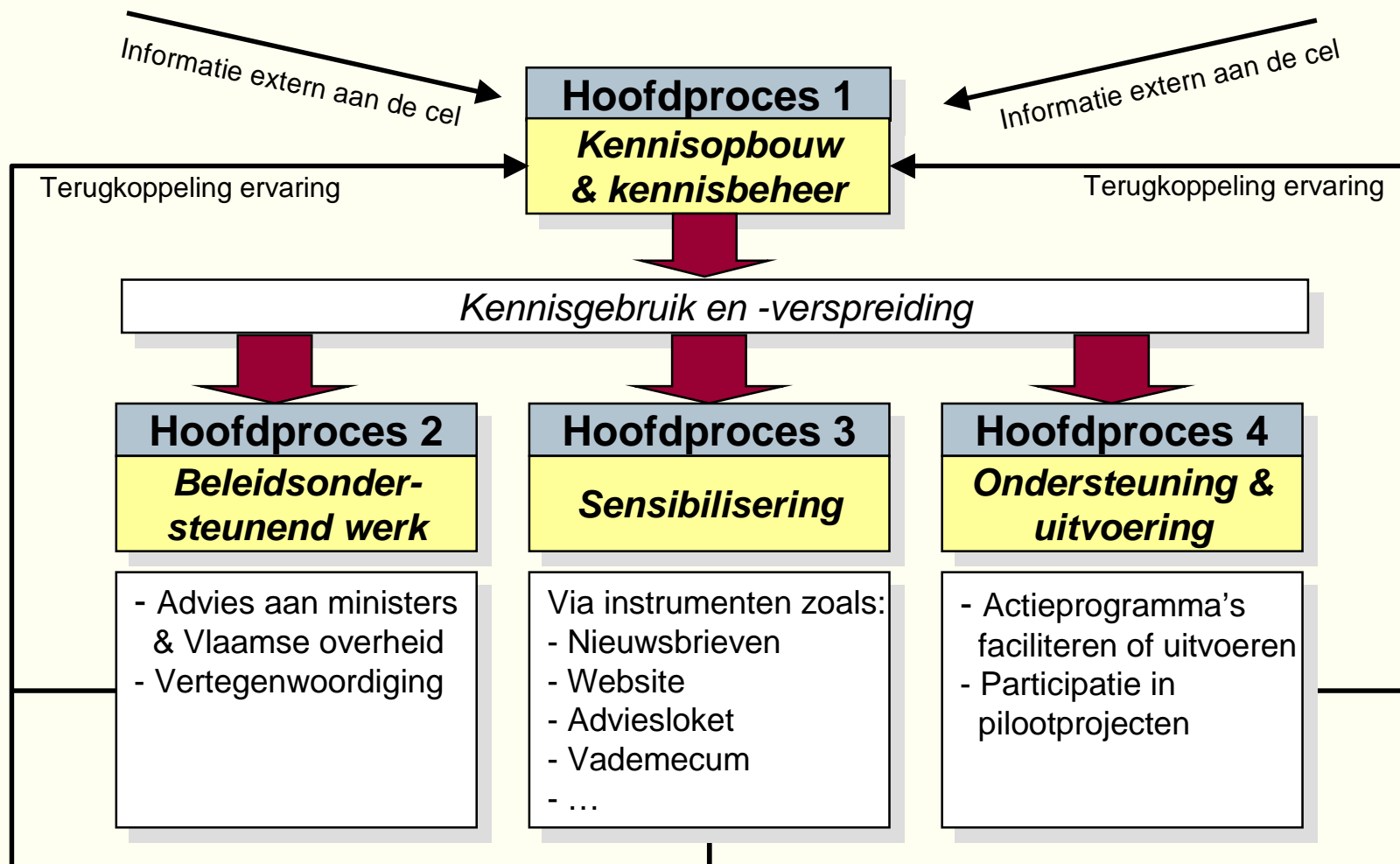
- n** Hoofdproces kennisbeheer
 - takenpakket voor het kenniscentrum
 - kennisdatabank / kennisbeheerplatform
 - vereiste profielen voor het kenniscentrum
 - vereiste ICT middelen voor het kenniscentrum

- n** Suggesties: mogelijk rollen voor de Cel Media-innovatie
 - coördinator / katalysator / inspirator / aggregator

- n** Missie: *“Vlaanderen optimaal laten inspelen op de opportuniteiten van de informatiemaatschappij en de informatiesnelweg toegankelijk maken voor elke Vlaming”*
- inspelen op de mogelijkheden en uitdagingen van de informatiemaatschappij die geboden worden door de ontwikkelingen op het gebied van ICT, nieuwe media en Internet
 - rechtmatige kansen geven aan alle geledingen van de Vlaamse samenleving om toegang te krijgen tot en deel te nemen aan een optimale informatiedoorstroming en informatieverstrekking

n Via een **continu proces van kennisopbouw en –beheer** m.b.t. de informatiemaatschappij, zorgen voor:

- **beleidsondersteuning** op Vlaams niveau en **adviesverschaffing** in functie van de behartiging van de Vlaamse belangen op federaal, Europees en internationaal niveau
- **sensibilisering** binnen de Vlaamse overheid, het bedrijfsleven en de Vlaamse maatschappij in zijn geheel
- **ondersteuning** door het faciliteren van actieprogramma's en het participeren in en uitvoeren van pilootprojecten



4 onderling verbonden hoofdprocessen

Hoofdproces 1 Kennisopbouw & kennisbeheer

- Kennisopbouw en kennisverspreiding ter ondersteuning van en als basis voor alle andere hoofdprocessen van de cel
- **Eindproduct:** onontbeerlijke input voor alle andere hoofdprocessen

Hoofdproces 2 Beleidsonder- steunend werk

- Beleidsondersteunend werk op Vlaams, federaal, Europees en internationaal niveau om het beleid te laten inspelen op noden / opportuniteiten voor Vlaanderen
- **Eindproduct:** pro-actieve / vraaggestuurde adviezen, beleidsnota's, rapporten, ...

Hoofdproces 3 Sensibilisering

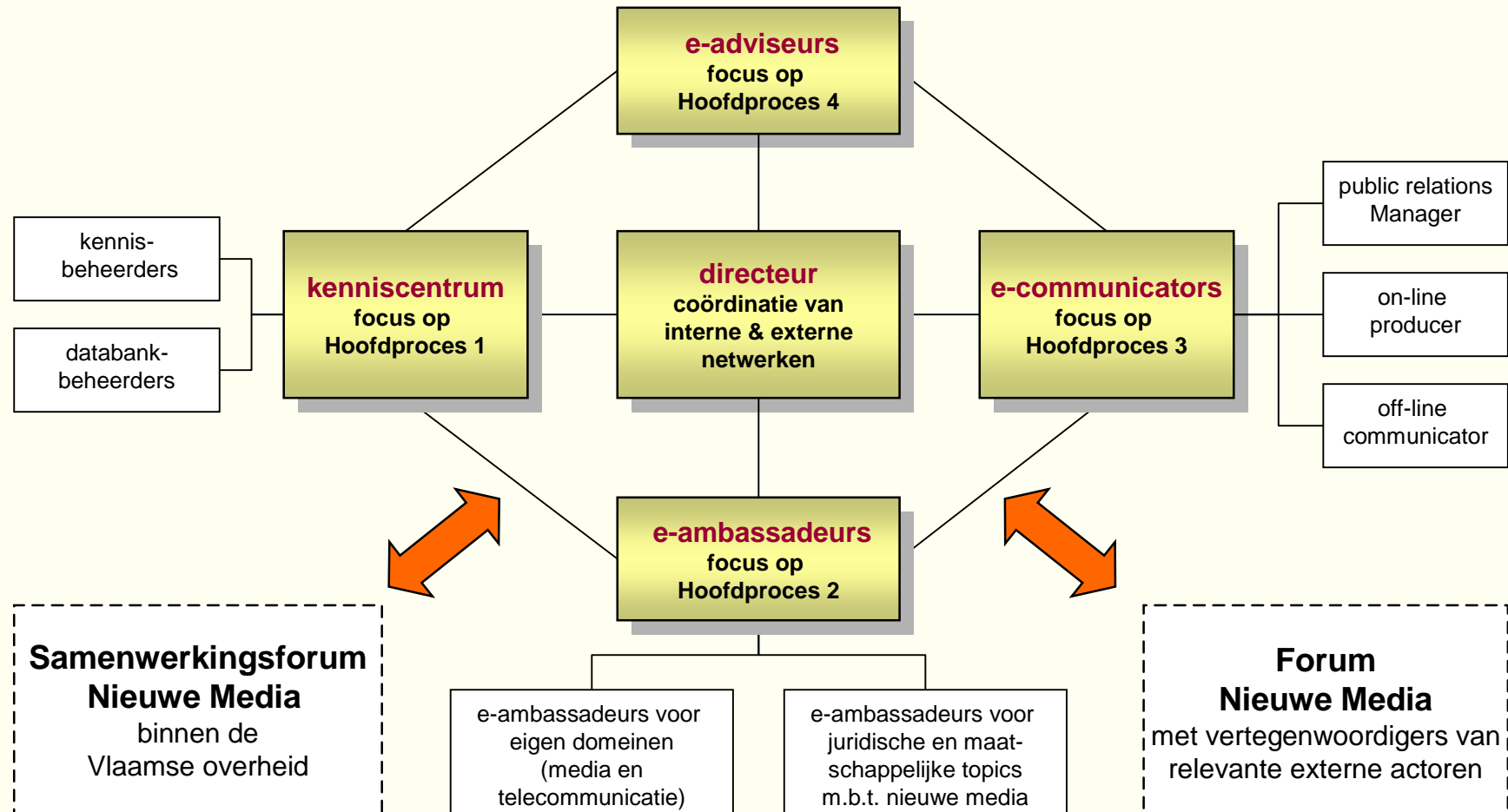
- Doelgroepen informeren over evoluties en bewust maken van opportuniteiten
- **Eindproduct:** kennisverhogende instrumenten en acties zoals nieuwsbrieven, website, workshops, voordrachten, seminaries, reclamecampagnes, ...

Hoofdproces 4 Ondersteuning & uitvoering

- Efficiëntieverbetering / performantieverhoging van specifieke sectoren, inclusief de overheidssector, stimuleren door gerichte projecten
- **Eindproduct:** actieprogramma faciliteren/uitvoeren, participatie in pilootprojecten

- n De Cel Media-innovatie heeft een **katalyserende rol**
 - via het coördineren van een **intern forum**
 - “Samenwerkingsforum Nieuwe Media” binnen de Vlaamse overheid
 - via het begeleiden van een **extern forum**
 - “Forum Nieuwe Media” met vertegenwoordigers van relevante externe actoren (privé-sector, onderzoekswereld, andere bestuurslagen)

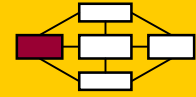
- n De organisatiestructuur is een **modulair netwerk** van **multi-functioneel inzetbare specialisten** die de 4 hoofdprocessen en de katalyserende rol optimaal uitvoeren



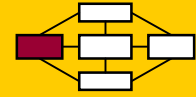
modulair netwerk van multi-functioneel inzetbare specialisten

n Netwerk modules:

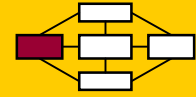
- het **kenniscentrum** vormt de basis van de cel, daar de snelle uitbouw van de kennisdatabank van cruciaal belang is voor alle andere modules
 - **kennisbeheerders** verzamelen kennis m.b.t. de domeinen waarvoor de cel direct of indirect als katalysator fungeert
 - **databankbeheerders** zorgen voor het correct opslaan van kennis en voor het nauwgezet onderhouden van de kennisdatabank
- de **e-ambassadeurs** zorgen op een actieve manier voor advies aan ministers en de Vlaamse overheid en verzorgen de vertegenwoordiging van de Vlaamse gemeenschap in specifieke fora
- de **e-communicators** staan in voor de brede sensibilisering, zowel naar het MVG en de Vlaamse overheden als naar de Vlaamse samenleving
- de **e-adviseurs** ondersteunen/zorgen voor de implementatie van pilootprojecten en actieprogramma's binnen de Vlaamse overheid
- de **directeur** van de cel zorgt voor de strategie, de allocatie van de middelen en de coördinatie van de netwerken binnen en buiten het MVG



- n Het **kenniscentrum** is het **operationeel hart** van de Cel Media-innovatie en staat in voor:
 - kennisverzameling (door kennisbeheerders)
 - correct opslaan en onderhouden (door databankbeheerders) van de verzamelde kennis in de **kennisdatabank**
 - beleidsonderzoek (pro-actief/vraaggestuurd)
- n De ploeg van kennisbeheerders en databankbeheerders wordt geleid door een **kenniscentrummanager**



- n** Bijhouden van kennis m.b.t. eigen/andere domeinen waarvoor de cel direct/indirect als een katalysator fungeert:
- **eigen domeinen**: coördinatie met andere medewerkers van de cel
 - kennisverzameling wordt gecoördineerd met de relevante e-ambassadeurs
 - kennisverspreiding in nauwe samenwerking met de e-communicators die de ingezamelde informatie moeten gebruiken bij sensibilisering
 - e-adviseurs zelf kunnen een belangrijke bron van informatie en kennis zijn via de actieprogramma's of pilootprojecten die ze ondersteunen
 - **andere domeinen**: coördinatie met andere bevoegde actoren
 - de kennisbeheerders kunnen, op aanvraag, ook specifiek onderzoek voeren ter ondersteuning van andere departementen/entiteiten
 - in samenwerking met de bevoegde entiteiten en de e-communicators, regelmatige update van nieuwsberichten op de website van de cel
 - deelname van de kenniscentrummanager aan het interne Samenwerkingsforum en het externe Forum “Nieuwe Media”



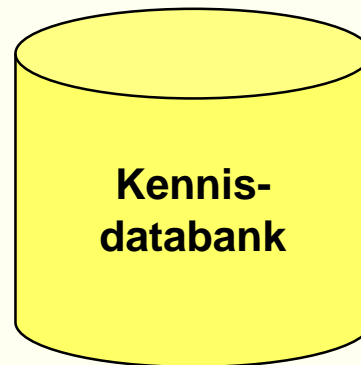
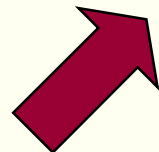
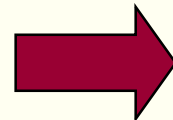
n Het gebruik van uiteenlopende bronnen moet de snelle uitbouw van de **kennisdatabank** verzekeren

Rapporten van derde partijen

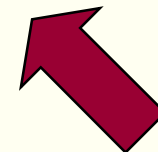
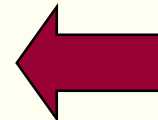
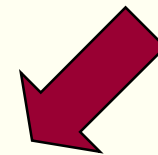
- Forrester Research
- Gartner Group
- IDG, ...

Wetenschappelijk onderzoek

Huidige Vlaamse mediapolitiek en zelf opgebouwde ervaring



Kennis-
databank



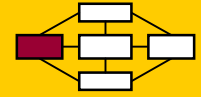
Andere gelijkaardige overheidsinitiatieven

- USA, Europa
- België, ...

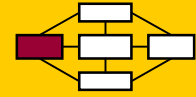
Onafhankelijke initiatieven

Bedrijfsinitiatieven

- IBM, Oracle
- Sun, Cisco, ...

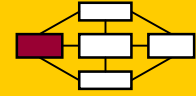


- n** Ontsluiten van kennis (intern opgeslagen documenten én verwijzingen naar externe documenten)
- definiëren en onderhouden van een document classificatie thesaurus
 - nieuw ingevoerde documenten worden automatisch geklasseerd op basis van de aan hen toegekende sleutelwoorden
 - gebruikers kunnen zoeken via full-text search en aan de hand van de verschillende categorieën in de classificatie thesaurus
 - via een vraag- en antwoordsysteem worden kant en klare infopakketten gegenereerd voor de gebruiker



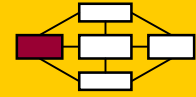
n Ondersteunen van informatie-uitwisseling en samenwerking tussen de kennisplatform gebruikers

- gebruikers kunnen commentaar en bedenkingen toevoegen aan een document
 - commentaar wordt getoond als een threaded discussion list
- gebruikers kunnen aangeven hoe bruikbaar/interessant een bepaald dokument is (“rating”)
- ratings worden gebruikt door de search engine om de relevantie van de zoekresultaten te verfijnen

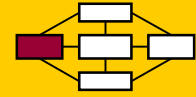


n Mogelijkheid tot het opgeven van informatie interesse profielen

- gebruikers kunnen opgeven in welk soort informatie en kennis ze geïnteresseerd zijn
- interesse profielen worden gebruikt om gepersonaliseerde informatie te genereren
 - gebruikers worden gewaarschuwd als interessante nieuwe informatie wordt toegevoegd
 - gebruikers worden gewaarschuwd als bestaande interessante informatie wordt gewijzigd
 - een nieuwsbrief wordt automatisch gegenereerd die hen op de hoogte houdt van interessante nieuwe informatie

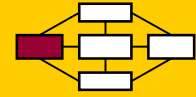


- n** Ondersteunen van communities of practice (CoPs, dwz. groepen van in hetzelfde geïnteresseerde experts)
 - gebruikers kunnen opgeven in welke domeinen ze een bepaalde competentie verworven hebben
 - deze competentie profielen kunnen gebruikt worden om mensen met een bepaalde expertise te vinden
 - gebruikers die veel bijdragen tot de inhoud van de kennisdatabank of actief meewerken aan het kennisplatform worden extra in de kijker gezet



n Belangrijkste opdrachten en taken:

- samen met de directeur het beleid en de strategie van de cel bepalen met specifieke aandacht voor de uitbouw van het kenniscentrum
- coördineren van de werkzaamheden en aansturen van de medewerkers van het kenniscentrum
- instaan voor kennisverzameling als basis voor de kennisverspreiding, in nauwe coördinatie en samenwerking met de andere medewerkers van de cel, de fora en andere relevante interne of externe actoren
- deelnemen aan het interne “Samenwerkingsforum Nieuwe Media” en het externe “Forum Nieuwe Media”
- instaan voor het opzetten en opvolgen van projecten in het kader van de IT-vraagzijde binnen het kenniscentrum
- opmaken van de planning voor het kenniscentrum en bewaken van de uitvoering van de werkzaamheden
- opvolging van beleidsonderzoek en richtbaarheid geven aan resultaten



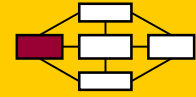
n Vereiste kennis en vaardigheden:

– technische vaardigheden:

- kennis van de organisatie en taakverdeling van de overheden in Vlaanderen, evenals federaal en Europees
- kennis van kennisbeheer-processen (structureren en organiseren)
- grondige kennis van informatie- en communicatietechnologie (ICT), vooral inzake kansen en uitdagingen voor de economie en de samenleving
- bijzondere vaardigheden in het raadplegen van elektronische bronnen
- uitstekende talenkennis (vooral Engels)

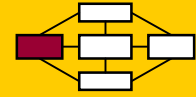
– persoonlijke vaardigheden (competenties):

- resultaatgerichtheid
- communicatievaardigheid
- teamleiderschap
- analytisch en synthetisch denken
- zin voor initiatief
- efficiëntie en praktische ingesteldheid
- klantgerichtheid
- people management skills



n Belangrijkste opdrachten en taken:

- via vakliteratuur, permanente vorming en door eigen praktijkervaring informatie verzamelen, ordenen en verwerken om aldus te komen tot een coherent, gestructureerd geheel van kennis en expertise
- zorgen voor structureren en doorgeven van de eigen opgebouwde kennis
- mee instaan voor kennisverzameling als basis voor de kennisverspreiding in nauwe coördinatie en samenwerking met de andere medewerkers van de cel, de fora en de andere actoren
- analyseren van de behoeften en vragen van de klanten (intern en extern) naar informatie en kennis



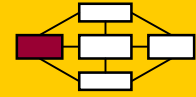
n Vereiste kennis en vaardigheden:

– technische vaardigheden:

- inzicht in document- en bestandsbeheer
- kunnen raadplegen van alle mogelijke bronnen (in het bijzonder databanken, on-line elektronische bronnen, andere informatiemiddelen, ...)
- kennis van kennisbeheer-processen (structureren en organiseren)
- kennis van informatie- en communicatietechnologie (ICT)
- goede talenkennis (vooral Engels)

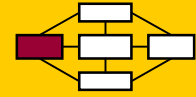
– persoonlijke vaardigheden (competenties):

- resultaatgerichtheid
- teamwerk en samenwerking
- leerbereidheid
- communicatievaardigheid
- doelgericht/methodisch werken en denken
- klantgerichtheid



n Belangrijkste opdrachten en taken:

- correct opslaan van kennis in de kennisdatabank
 - invoering van de door de kennisbeheerders voorbereide samenvattingen van documenten (verslagen, rapporten, studies, ...) in de kennisdatabank
 - gebruik van de gepaste sleutelwoorden om de opgeslagen documenten later gemakkelijk door een zoekmachine te laten terugvinden
 - verbinding maken tussen oorspronkelijke documenten en hun samenvatting
 - in samenwerking met de kennisbeheerders, up-to-date houden van de verbindingen met de websites / databanken van de andere actoren
- nauwgezet onderhoud van de kennis in de kennisdatabank
 - verwijderen van out-of-date informatie en kennis
 - bewaken dat classificaties of benamingen in de kennisdatabank op een consistente wijze worden geactualiseerd
- ontwikkeling en onderhoud van de kennisdatabank
 - meewerken aan specifieke projecten in het kader van de IT-vraagzijde binnen het kenniscentrum



n Vereiste kennis en vaardigheden:

– Technische vaardigheden:

- inzicht in geautomatiseerd gegevensbeheer
- kunnen raadplegen van alle mogelijke bronnen (in het bijzonder databanken, on-line elektronische bronnen, andere informatiemiddelen, ...)
- kennis van kennisbeheer-processen (structureren en organiseren)
- kennis van informatie - en communicatietechnologie (ICT)

– persoonlijke vaardigheden (competenties):

- resultaatgerichtheid
- teamwerk en samenwerking
- leerbereidheid
- communicatievaardigheid
- doelgericht/methodisch werken en denken
- klantgerichtheid

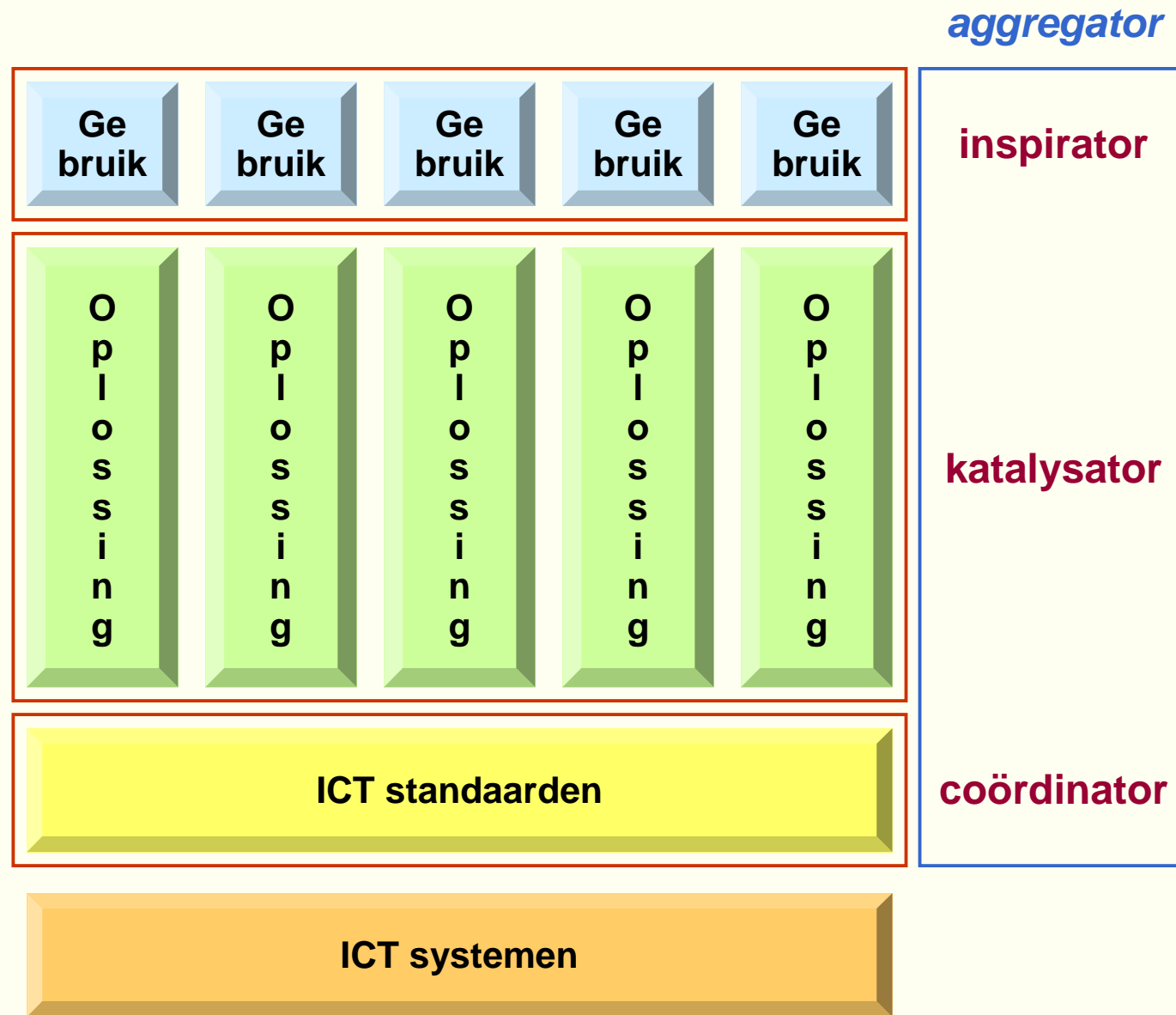
n Gebruikmaken van de bestaande IT-infrastructuur:

- de **normale persoonlijke IT- en communicatie-uitrusting** wordt ter beschikking gesteld van elke medewerker binnen de cel:
 - computer, software, printer, onderhoud, telefoon als standaard
 - de kosten van deze uitrusting maken deel uit van de algemene indirecte kosten, welke worden gebudgetteerd als 1/3 van het brutoloon van de medewerker
- de **algemene IT-infrastructuur**, zoals die vandaag beschikbaar is, blijkt voldoende voor de noden van de cel:
 - web servers, databanken, software, netwerken aanwezig binnen het MVG
 - de kosten van deze infrastructuur worden toegewezen a rato van het gebruik door de cel

n Nieuw aan te kopen / te ontwikkelen infrastructuur:

- aanschaf en opzetten van een **document uitwisselingsplatform**
of aanschaf en opzetten van een **volwaardig kennisbeheerpakket**
 - de kosten van deze infrastructuur worden ingeschreven als investeringskost

Mogelijke rollen voor de Cel Media-innovatie



- n Nagaan welke binnen/buitenlandse standaarden nuttig zijn bij de ontwikkelingen van kennismaatschappij oplossingen
 - GovTalk data standaard
 - Web accessibility guidelines (WAI)
 - PKI standaarden, metadata standaarden, ...
- n Ondersteuning bieden bij het definiëren van nieuwe / aanpassen van bestaande standaarden voor Vlaanderen
 - betrouwbaarheidszegel voor informatie
 - Webtrader e-commerce gedragscode
- n Uitgevoerd door:
 - e-ambassadeurs
 - **kennisbeheerders**

- n** Nagaan wat de meest succesvolle modellen en technologieën zijn om e-diensten aan te bieden in de overheid en daarbuiten
 - Web / wireless / interactieve digitale televisie
 - in-house / outsourced / co-sourced
- n** Creëren van synergieën en stimuleren van overleg tussen (al dan niet) publiek/private samenwerkingsprojecten
- n** Met elkaar in contact brengen van project-sponsors en project-verantwoordelijken ter uitwisseling van
 - best practices / technologische keuzes
 - lessons learned / mistakes made
- n** Uitgevoerd door:
 - e-adviseurs

- n** Laten uitvoeren van studies om na te gaan wat de échte behoeften zijn van de gebruiker:
 - burger (leerling / werknemer / thuisgebruiker) & bedrijf (werkgever)
- n** Trekken van lessen / opdoen van ideeën uit geslaagde ICT projecten in het buitenland
- n** Stimuleren van het gebruik van ICT diensten binnen de overheid, de bedrijfswereld en de ganse samenleving
- n** Reageren op controversiële gebeurtenissen en ontwikkelingen in het ICT domein
- n** Uitgevoerd door:
 - e-adviseurs
 - e-communicators

- n** Verzamelen van achtergrond informatie
 - white papers, artikels, denkdocumenten, onderzoeksresultaten, studies, rapporten, enquêtes, ...
 - gesprekken met interne/externe “project champions” & “thought leaders”
- n** Opbouwen van een kennisdatabank
 - case studies, handboeken, FAQ’s
 - opstellen van best practice richtlijnen
- n** Uitbouwen van competentie netwerken (CoPs)
 - aanbieden van een communicatie forum
 - opslaan van de contact details van experts
- n** Uitgevoerd door:
 - **kennisbeheerders**