



Bizzknoweb ? waarom en hoe !

Het doel van deze documentatie is om de organisatie transparanter te maken, voor alle medewerkers. En ook bij de opzet van het hulpmiddel Bizzknoweb zelf is eenvoud en transparantie het uitgangspunt. Maar, voor zover er toch vragen zijn, wordt onderstaand een poging gedaan die te beantwoorden.

De vraag “Bizzknoweb? Waarom en Hoe ?” kan eigenlijk het beste beantwoord worden aan de hand van deelvragen. De onderstaande hyperlinks verwijzen naar die deelvragen en de mogelijke antwoorden daarop.

Waarom documentatie?	Want het zou zomaar kunnen, dat u meer wilt weten over de redenen waarom je überhaupt zaken zou documenteren. Het “bevriest” de zaak maar. Het kost geld. En wordt er nou eigenlijk wel gebruik van gemaakt?
Waarom een kennisbank zoals deze?	OK, je wilt wat vastleggen, maar waarom dan een opzet zoals die van Bizzknoweb? Is dat niet wat te simpel? Zijn er opleidingen en systemen voor nodig om dat verder te onderhouden?
Hoe <u>Bizzknoweb</u> te bedienen?	Het meeste wijst zich vanzelf. Toch zijn voor de zekerheid wat zaken op een rijtje gezet.
Ik denk dat het beter kan !	De wereld blijft natuurlijk niet stilstaan. We moeten onze werkwijze af en toe aanpassen. Ook is het mogelijk dat u zelf een voorstel heeft om zaken te verbeteren. Maar hoe werkt dat dan. Wie mag daarover besluiten?
Andere vragen?	En stel, dat uw vraag over Bizzknoweb hiermee nog steeds niet beantwoord is, bij wie of waar kunt u dan terecht?

Waarom documentatie?

Hieronder vindt u algemene motivaties voor het aanleggen en onderhouden van documentatie van bedrijfsprocessen en alles wat daarbij hoort. De inhoud is afgeleid van Bizzknoweb.com 2014

Algemeen

Informatie over onze manier van werken, de gereedschappen die we gebruiken, de standaards en regels waar we ons aan willen houden, de recepten, procedures, formulieren die daarbij gebruikt moeten worden, handleidingen van computerprogramma’s en machines (en zo kunnen we nog wel even doorgaan), kortom alle praktische kennis die we gebruiken en waar we niet zonder kunnen, moet dat allemaal beschreven en geschematiseerd worden? Want documentatie maken en onderhouden kost geld. Er moet dus wel een goede reden zijn om een deel van die bedrijfskennis te beschrijven. De voordelen moeten opwegen tegen de kosten.

Hoe de verhouding tussen kosten en opbrengsten is, verschilt per situatie. De zin van documentatie moeten we dus ook per situatie / per onderwerp beoordelen. Algemeen geldende regels zijn er niet.

Hieronder vindt u 8 algemene motivaties voor het documenteren van bedrijfskennis. Voor een bepaalde situatie is meestal een aantal daarvan in combinatie van toepassing.

Geheugensteun

Ten eerste dient bedrijfsdocumentatie als geheugensteun. Zeker voor de werkzaamheden waarvoor het lastig of onmogelijk is om alle kennis paraat te hebben. En dat geldt zeker voor kennis die je niet dagelijks gebruikt. Dan is die geheugensteun handig en vaak zelfs noodzakelijk.

Daarmee hoeven we minder te vertrouwen op ons eigen geheugen en zijn we minder afhankelijk van collega's die op dat moment wel of niet in de buurt zijn.

Uniformering

In veel situaties is een zekere uniformering van het werk noodzakelijk. Dat verhoogt de kwaliteit en schept vertrouwen bij de klant. Het maakt dat het werk makkelijker overdraagbaar is. En er zijn situaties waarbij dat zelfs formeel wordt voorgeschreven. Een duidelijke afspraak, die goed opgeschreven is, is daarbij een goed hulpmiddel. Dan kunnen we ons zelf en anderen er makkelijker aan herinneren.

Overdracht van kennis

Af en toe komen er nieuwe mensen bij ons werken, die van dat werk nog niets of weinig weten. Er moet dan veel overdracht van kennis plaatsvinden. Dan is het best makkelijk om daarbij een leidraad te hebben, het verhaal te vertellen aan de hand van gedocumenteerde kennis. De kans dat we iets vergeten is dan kleiner en waarschijnlijk worden die nieuwe medewerkers dan ook meer op dezelfde wijze ingewerkt.

Maar misschien nog belangrijker is het feit dat die nieuwe medewerker de dag daarna zelf weet waar al die feiten en weetjes (die je toch niet kunt onthouden) te vinden zijn.

Afhankelijkheid van mensen

Organisaties zijn voor het verkrijgen van kennis altijd afhankelijk van mensen. Het is de kunst de kennis van mensen zoveel en zo goed mogelijk te gebruiken voor de bedrijfsvoering. Maar tegelijkertijd moet een organisatie voor die kennis niet te veel afhankelijk worden van 1 of enkele functionarissen. Het is dus zaak die kennis ook leesbaar te maken zonder de aanwezigheid van mensen, er gemeenschappelijke kennis van te maken. Want mensen gaan weer eens weg. Maar de kennis mag daarmee niet verdwijnen.

Inzicht bieden en verantwoording afleggen

In veel situaties moet een organisatie inzicht verschaffen aan externe toetsers, zoals een auditor of een accountant. Dat inzicht is makkelijker te geven als de zaken beschreven zijn. Tevens zijn we daarvoor dan minder afhankelijk van de manier waarop één functionaris zijn particuliere versie van het verhaal geeft.

Kwaliteit borgen

Voor een groot deel maakt bedrijfsdocumentatie het werk controleerbaar. In een tijd waarin kwaliteit, onderlinge Service Level Agreements, etc. een steeds grotere rol gaan spelen, is dit onvermijdelijk. Door de normen goed op te schrijven, weet "de gecontroleerde" als eerste of het resultaat aan de verwachtingen voldoet en of er bijgestuurd moet worden. Het is dus vooral een hulpmiddel voor jezelf, met de kans nog iets te verbeteren, voordat anderen je erop wijzen.

Besturing van processen

Om met ons werk een doel te bereiken, is het haast onvermijdelijk dat die werkzaamheden bestuurd worden. Voor het besturen is informatie nodig over het doel, over de manier waarop we dat doel willen bereiken (de beschreven werkwijze) en over de werkelijke situatie. Door gezamenlijk inzicht in de werkwijzen, kan "de baas" niet alleen beter sturen, maar kan ook iedereen daar een bijdrage aan leveren. Het inzicht dat daarvoor nodig is wordt voor een groot deel met documentatie verschaft. En dat motiveert meer dan vele detail-opdrachten "van boven" ontvangen. Het management houdt natuurlijk wel de eindverantwoordelijkheid.

Veranderen en verbeteren

Soms moet de manier van werken veranderen. De reden daartoe kan o.a. zijn:

- nieuwe wet- en regelgeving;
- de noodzaak tot stroomlijning van de interne organisatie;
- het samengaan of juist afsplitsen van (delen van) organisaties;
- vernieuwing van de automatisering;
- nieuwe producten en diensten;
- hogere kwaliteitseisen van de klanten en andere afdelingen;
- verbetervoorstellen van medewerkers;

Bij het onderzoeken van problemen en bestuderen van alternatieven kan veel geld bespaard worden als de huidige werkwijze al beschreven is. Want voor het verbeteren moet je wel weten hoe het nu zou horen te gaan.

En als de nieuwe werkwijze tijdens dat veranderen ook meteen in de vorm van de bedrijfsdocumentatie beschreven wordt, hebben we daarmee ook direct test- en opleidingsmateriaal. De documentatie draagt dus bij tot het doorzichtig en beheersbaar veranderen.

Door die documentatie tijdens het veranderen als hulpmiddel te gebruiken, hebben we voor haast hetzelfde geld meteen bij de invoering van de verandering een bijgewerkte bedrijfsdocumentatie.

kortom.....

Motivaties om de belangrijkste zaken op een duidelijke manier in een "bedrijfskennisbank" te documenteren zijn er dus genoeg. En of er voor een bepaalde situatie voldoende reden is dat op te zetten en te onderhouden, moet per geval bekeken worden.

Als we (een deel daarvan) gaan beschrijven en publiceren, dan moet die documentatie wel toegankelijk, duidelijk en handzaam zijn. Bizzknoweb kan daarbij een praktisch middel zijn.

Waarom een kennisbank zoals deze?

Deze vraag valt eigenlijk ook weer uiteen in subvragen

Waarom een bedrijfskennisbank?

Als we alle documentatie bewaren in aparte ringbanden, mappen, brochures en mapjes op de computer of andere systemen, dan zou elk onderdeel niet alleen de ambitie hebben om het betreffende onderwerp geheel uit de doeken te doen. Het zou daarnaast ook de relevante omgeving / context moeten beschrijven wil het begrijpelijk zijn.

Maar op die manier worden veel zaken meerdere keren op meer plaatsen gedocumenteerd. Om die gesynchroniseerd en up to date houden is veel werk. En mochten we de synchronisatie uit het oog verliezen, dan kan de documentatie meer schade aanrichten dan een goed hulpmiddel zijn.

Om de documentatie qua omvang beperkt te houden, de kosten van onderhoud te verminderen en het inzicht te vergroten, is het beter om één samenhangende set van kenniscomponenten te hebben.

Die set moet de bedrijfsvoering van onze organisatie transparanter maken en liefst overal op te vragen zijn. Daardoor kunnen mensen beter functioneren en daarmee de organisatie als geheel beter kan presteren. Hiervoor zijn twee kreten toonzettend:

- geen kennis onthouden,..... *zeker niet aan collega's*
- alles maar 1 keer opschrijven en op 1 plaats bewaren.

Waarom digitaal?

Die vraag beantwoorden we de laatste 20 jaar eigenlijk niet meer. Maar voor wie toch een richting wil weten van de voordelen ten opzichte van papier:

- alles direct bijgewerkt;
- op meerdere plaatsen te benaderen;
- minder verbruik van papier en plastic ringbanden;
- het oogt niet zo dik en ontmoedigend;
- verbanden met andere documenten directer raadpleegbaar.

Waarom opgezet als een website?

Dat is nu eenmaal de meest gebruikte structuur. Daar kunnen mensen mee omgaan. En daarnaast voldoet het uitstekend voor het doel van ons Bizzknoweb.

Waarom PDF-pagina's in plaats van gewone webpagina's?

Bizzknoweb v. 3.0 heeft de ambitie om eenvoudig onderhoudbaar te zijn, met middelen (programma's) die de organisatie al om andere redenen in huis heeft en die door veel mensen gebruikt worden. Daardoor zijn er geen investeringen in programma's en, cursussen etc. nodig en kan het documenteren eerder door iemand opgepakt / overgenomen worden. Met die beperking zijn PDF-documenten als publicatie-vorm de meest voor de hand liggend.

Daarnaast zijn PDF-documenten via verschillende browsers en viewers (van verschillende fabrikanten) te raadplegen.

En tot slot kunnen PDF-documenten door de lezer gemakkelijk van commentaar voorzien worden, zonder de oorspronkelijke pagina te wijzigen.

Hoewel het geen HTML webpagina's zijn en Bizzknoweb daarom technisch gezien anders is dan een reguliere website, kun je met PDF-documenten toch voor een groot deel de opzet, structuur en raadpleegmogelijkheden bieden zoals bij een reguliere website. En dat nog wel terwijl het allemaal te maken en te onderhouden is met MS-Word (2013, 2016, 2019).

En mocht de organisatie eens over willen stappen op een meer geavanceerd middel voor het vastleggen van procedures en andere bedrijfskennis, dan is de tot op dat moment gedane investering niet verloren. Want PDF-documenten kunnen in haast elk programma gekoppeld worden aan de structuur en onderdelen van dat programma. Er is dan niet meteen een grote conversie-inspanning nodig.

Heeft de simpele opzet ook nadelen?

Ja. De mogelijkheden zijn minder en het ziet er minder "glossy" uit dan moderne websites. Het zoeken is beperkter. En er is geen ondersteuning voor analyses dwars door processen heen.

Als een afweging wordt gemaakt tussen een duurder, database georiënteerd systeem, en een simpele documentatie zoals Bizzknoweb, dan zijn dat de punten van verschil. Als voordeel van een opzet zoals Bizzknoweb geldt overigens wel dat de resultaten qua look and feel helemaal aangepast kunnen worden aan de wensen van de organisatie. Bij duurdere pakketten zijn er vaak specialisten nodig om het ook voor gewone lezer (de consument) verteerbaar te maken. De consument een voorbeeld van beiden laten proeven kan helpen bij de keuze.

Wat is het verhaal achter de hoofdingeling?

De hoofdrubrieken van Bizzknoweb (zie keuze mogelijkheden in de menubalk) volgen de lijn van zoals volgens de "koninklijke weg" een organisatie zou moeten ontstaan en ingericht worden. En latere uitbreiding en verandering zou langs dezelfde weg moeten gebeuren.

Het verhaal begint bij een **visie** op de omgeving en de mogelijk voor de organisatie. Daarbinnen kun je bepalen welke kant je op wilt en wanneer je waar wilt zijn, de missie. Vervolgens kan die missie concreter gemaakt worden in één of meerdere doelen. Stappen om die missie te realiseren. Zonder deze informatie wordt het een richtingloos gebeuren. Het "waarom doen wij dit allemaal" moet hiermee duidelijk worden. Dat geeft richting aan de verdere inrichting van organisatie en processen en daarmee aan de inhoud van Bizzknoweb.

Een organisatie kan haar doel alleen bereiken door **producten** te leveren **en diensten** te verzorgen voor de maatschappij. De aard en de kwaliteitscriteria van producten en diensten is bepalend voor de inrichting van de processen. Daarom is het expliciet benoemen van producten en diensten logischerwijs de 2^e hoofdrubriek in deze documentatie.

Willen we die producten en diensten kunnen leveren, dan moeten we aan het werk. Met andere woorden **processen, procedures en activiteiten** zijn daarmee de derde hoofdrubriek.

En als dan de manier van werken bepaald is, dan weten we welke hulpmiddelen er nodig zijn voor de uitvoering.

Mensen zijn aan de ene kant “instrumenten” om het proces uit te voeren. Tegelijkertijd zijn mensen ook de architecten en de monteurs die processen, procedures en activiteiten bedenken en inrichten, besturen en veranderen en verbeteren. Daarom eerst aandacht voor mensen.

Als een organisatie enige omvang krijgt, als specialismen vereist zijn, dan is werkverdeling de meest logische benadering. De indeling in clusters van mensen, die elk zo hun taken en verantwoordelijkheden in het proces hebben, kortom de indeling van een **organisatie** in **afdelingen** is daarom de 4^e hoofdrubriek.

Uit de nadere beschrijving van de processen kunnen we dan laten blijken hoe die afdelingen en functionarissen samenwerken. Om die werkverdeling ook in één oogopslag te laten blijken, is dat kort weergegeven in een matrix (**wie doet wat** in relatie tot welk proces)

Voor de “micro” benadering, het hoe en waarmee vinden we in de volgende rubriek de **instructies, handleidingen en formulieren**. Deze middelen zijn meestal nauw verwant aan de manier van werken.

De andere middelen vinden we in de rubriek **Varia**. Het kan een grote verscheidenheid aan hulpmiddelen zijn. Een ook richtlijnen vanuit bepaalde aspectgebieden zijn in deze rubriek opgenomen. Om die reden vindt u na de knop Varia, eerst een sub-indeling. Een groot deel van de hulpmiddelen is algemeen van aard. Kennis over een bepaald apparaat kan zo ook direct benaderd worden, zonder eerst een link daar naar toe “tegen” te komen in één van de procesbeschrijvingen.

Een organisatie heeft vaak een eigen jargon of dialect. Specifieke **woorden en begrippen** die in de vorige rubrieken hier en daar gebruikt worden, vinden in de volgende hoofdrubriek op één plaats verklaard. Zo kunnen we bevorderen dat we dezelfde taal spreken. En hiermee kunnen outsiders sneller insiders worden als ze toetreden tot onze organisatie.

In de vorige hoofdrubrieken is de organisatie beschreven zoals die op enig moment is. Maar na enige tijd is een verandering nodig om mee in de vaart der volkeren te kunnen of zelfs trendsetter te worden. Hoe de processen (en daarmee de procesbeschrijvingen) te veranderen en te verbeteren, is beschreven in de hoofdrubriek **Change**. En daar blijkt dat ook het veranderen en verbeteren eigenlijk weer een gewoon proces is, maar dan wel vanuit een andere dimensie.

De laatste hoofdrubriek, **Bizzknoweb ? !**, geeft achtergrondinformatie over deze documentatie. Het document dat u nu leest is de inhoud daarvan.

Hoe BIZZKNOWEB te bedienen?

De bediening kan haast niet eenvoudiger en is al uitgelegd op de startpagina.

Daarnaast zijn de in schema's gebruikte symbolen, met een korte tekst erin, behoorlijk zelf-verklarend.

Zie voor ook de nadere beschrijving van schema's en gebruikte symbolen.

Ik denk dat het beter kan!

Dat is mooi. Want een documentatie als deze heeft niet de bedoeling om een proceduregevangenis met instructietralies te zijn. Het is juist bedoeling dat de inhoud de springplank is naar een verbeterde versie van het doen en laten van de organisatie. Om zo een middel te zijn bij het steeds verbeteren van de eigen best practices.

Heeft u een voorstel om producten, processen, de organisatie, een afdeling of wat ook maar te verbeteren, klik op de startpagina dan op “change” en vind daar de weg.

Dat geldt ook als u een voorstel heeft om BIZZKNOWEB zelf te verbeteren (dus een voorstel voor de manier van documenteren).

Andere vragen?

Stel ze aan de documentatiebeheerder van BIZZKNOWEB

Versiehistorie

<i>Versie</i>	<i>Datum</i>	Status	<i>Wijzigingen</i>	<i>Auteur</i>
0.2	27-10-2020	1 ^o concept	Op basis van de inhoud van Bizzknoweb 2014 en eerder, aangevuld met verbeteringen die vanaf 2014 tot nu zijn gerealiseerd in klantsituaties	Ate Smit

