



Optimalisatie kennismanagement met Microsoft SharePoint

De kernactiviteit van het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) is: kennis. Kennis in duizenden documenten, kennis in de hoofden van meer dan honderd medewerkers. Met SharePoint Server 2010 is al die kennis gestructureerd en snel en laagdrempelig beschikbaar gemaakt. Belangrijke rollen zijn weggelegd voor de vernieuwde Terms Store van SharePoint Server 2010 en een trefwoordenlijst die automatisch wordt gevuld door de sectorbreed toegepaste Thesaurus Zorg en Welzijn.

Situatie

Het Nederlands Jeugdinstituut verzamelt, valideert en verspreidt kennis op het gebied van jeugd en opvoeding. Marianne Koudenburg, informatiemanager bij het Nederlands Jeugdinstituut: "Onze praktijkafdelingen verzamelen en ontwikkelen kennis die voortkomt uit onderzoek, analyses en opdrachten uit de sector. Deze kennis wordt voornamelijk in documenten vastgelegd, maar zit ook in de hoofden van de medewerkers. Daarnaast wordt de kennis toegankelijk gemaakt in databanken en themadossiers waarin deze kennis gestructureerd is vastgelegd. De continue uitdaging is om te analyseren hoe al deze kennis in relatie tot elkaar staat en die voor iedereen toegankelijk te maken via publicaties op onze website. Dit is immers de missie van het Nederlands Jeugdinstituut!"

Het Nederlands Jeugdinstituut wil het maximale uit het kennisproduct halen: niet alleen uit de eigen kennisproducten maar zeker ook uit de kennisproducten c.q. databanken van collega-instellingen in de sector. Marianne Koudenburg: "We waren hard toe aan een betere structurering van onze informatie, zodat die zowel voor onze eigen mensen als voor externe partners gemakkelijker en beter beschikbaar komt."

Sneller en efficiënter kennis vergaren en opslaan is een duidelijke eerste doelstelling van de business case die het Nederlands Jeugdinstituut opstelde. Bovendien wil het instituut van iedere werknemer in de vorm van een 'profiel' vastleggen welke expertise en interesses hij of zij heeft. Marianne Koudenburg: "Er zit nog altijd heel veel kennis in de hoofden van onze medewerkers. Je kunt dus heel goed bij een van je collega's te rade gaan, maar dan wil je wel weten bij wie je moet zijn." Een derde punt in de business case betrof beheer. Marianne Koudenburg: "ICT is voor het Nederlands Jeugdinstituut geen core business dus werd gezocht naar een eenvoudig te beheren applicatie."

Oplossing

In 2009 was reeds een netwerkstructuur opgezet met Windows Server 2003. Marianne Koudenburg: "Dit biedt gebruikers de mogelijkheid om informatie te delen over een netwerk, vooral via Microsoft Word en Outlook. We waren nu toe aan een tweede stap, een omgeving waarin je eenvoudig en vooral gestructureerd documenten kunt delen." Microsoft SharePoint Server 2010 bleek de aangewezen oplossing. Marianne Koudenburg: "Voor het nieuwe platform zijn we een samenwerking aangegaan met Microsoft Gold Certified Partner Rubicon uit Vianen."

Brahim Souabi is de business unit manager bij Rubicon die het gehele project begeleidde: "Het Nederlands Jeugdinstituut had al kennis van 'proven technology' producten zoals Microsoft Office. Als je voor zo'n omgeving een geïntegreerde 'document sharing' oplossing zoekt, dan is SharePoint Server de beste keus. En met name de nieuwste versie SharePoint Server 2010. Documentendossiers hebben immers alleen waarde als zij op relevantie teruggezocht en gevonden kunnen worden. Metadata en trefwoorden spelen daarbij een sleutelrol. Hier speelt de nieuwe Metadatamanagement functie in de nieuwe versie van SharePoint Server een belangrijke rol. Wat ook meetelt is dat ICT voor het Nederlands Jeugdinstituut geen core business is. SharePoint Server is een eenvoudig te beheren softwareproduct en past dus goed bij het Nederlands Jeugdinstituut."

Rubicon heeft het hele project van A tot Z begeleid. Van meedenken en ontwerpen tot aan implementeren. Brahim Souabi: "De SharePoint Server 2010 implementatie bij het Nederlands Jeugdinstituut kent twee delen. Allereerst hebben wij een intern samenwerkingsplatform opgezet met standaard SharePoint-functionaliteiten zoals 'Mijn site' en team- en projectsites. Daarna hebben wij voor de externe partners een extranetomgeving opgezet."

Voordelen

De 'Mijn site' feature past volgens Brahim Souabi perfect bij een kennisorganisatie als het Nederlands Jeugdinstituut: "Iedere gebruiker heeft hiermee een eigen persoonlijke site waarin hij of zij documenten, contactpersonen en andere informatie kan opslaan en beheren."

Marianne Koudenburg: "De teamsites en projectsites zijn heel belangrijk voor ons. Teamleden kunnen hier documenten en andere bestanden in één oogopslag vinden en deze delen met anderen. Dat dit zo snel gaat is te danken aan de gestructureerde vorm van informatieopslag."

Informatie structureren aan de hand van metadata

Brahim Souabi "Voor het structureren van de informatie hebben we gebruik gemaakt van de Metadatamanagement Service, een belangrijke nieuwe feature van SharePoint Server 2010." Marianne Koudenburg licht toe: "Het Nederlands Jeugdinstituut gebruikt de Jeugdthesaurus die een onderdeel is van de Thesaurus van Zorg en Welzijn. Dit is een officiële lijst met ruim 1700 begrippen en trefwoorden uit de jeugdsector. Het gebruik ervan bevordert een uniform taalgebruik in de jeugdsector. Dit betekent dat alle documenten en publicaties van het Nederlands Jeugdinstituut qua taalgebruik aan de Jeugdthesaurus verbonden moeten zijn. Maar het betekent ook dat deze bibliotheek van 1.700 woorden een geweldig trefwoordenregister vormt van metadata voor zoekfunctionaliteit."

Door de Metadatamanagement functionaliteit slim te configureren heeft Rubicon de Jeugdthesaurus via een gesynchroniseerde Term Store in de SharePoint Server omgeving verweven. Marianne Koudenburg: "Dit betekent dat onze kennis, die in documenten, databanken en dossiers is vastgelegd, volgens een vaste methodiek wordt ingedeeld. Bovendien kunnen we nu de kennis in de hoofden van onze medewerkers ontsluiten. We spreken van 'taxonomie'. Taxonomie heeft als voordeel dat iedere gebruiker nu altijd de juiste en meest relevante documenten vindt als hij of zij op basis van uniforme trefwoorden en synoniemen informatie zoekt of opvraagt."

Met profielen presenteren de medewerkers zich aan collega's

'Mijn site' is tevens de plek waar andere Nederlands Jeugdinstituut medewerkers informatie over collega-medewerkers kunnen vinden. Marianne Koudenburg: "We kunnen een SharePoint-profiel aanmaken waarin iedere medewerker zijn vakkennis en interesses kan invullen. Als een medewerker van het Nederlands Jeugdinstituut aangeeft dat hij in zijn vakgebied ook zijdelings interesse of inhoudelijke kennis heeft in een ander

vakgebied, dan ontvangt hij voortaan via Outlook telkens een e-mail notificatie, zodra er weer een nieuw document, nieuwe informatie uit een databank of nieuwe kennis van een collega over dit onderwerp beschikbaar is. Via de profielen kunnen collega's elkaar sneller vinden en raadplegen over specifieke thema's."

Extranet biedt partners gecontroleerd toegang tot informatie

Binnen het Nederlands Jeugdinstituut vindt continu samenwerking plaats met externe partijen: er wordt nauw samengewerkt met opdrachtgevers, experts en professionals in het veld, andere kennisinstituten en commissies. Zij kunnen terecht op het centrale maar afgeschermdde SharePoint-gedeelte met alle voor hén relevante documenten. Het Nederlands Jeugdinstituut beheert zelf de toegang tot het extranet door middel van inlogaccounts voor externen. Marianne Koudenburg: "Met betrekking tot de databank Effectieve Interventies worden de interventies beoordeeld en al dan niet erkend door een erkenningscommissie. Vroeger deden we dat via e-mail met tot gevolg dat er van één document al snel verschillende versies in omloop waren. Voortaan is onze SharePoint omgeving dé centrale opslagplaats en daardoor is er altijd maar één versie van elk document, namelijk de meeste recente. Iedereen kan daar feedback op geven, en dat is iets wat ons productieproces aanzienlijk verkort. SharePoint Server heeft dit, in combinatie met onze applicaties in Office 2010 op een zeer efficiënte wijze gefaciliteerd."

Tot slot

Marianne Koudenburg: "Een veel genoemd voordeel van SharePoint is dat het de kennisdeling en samenwerking versterkt. Wij ervaren dat hier nu dagelijks." Brahim Souabi is overtuigd van de oplossing van Microsoft: "We kunnen met de geïntegreerde SharePoint intranet/extranet oplossing bij het Nederlands Jeugdinstituut spreken van een compleet virtueel samenwerkingsplatform."

[Deze referentie is opgesteld door Microsoft in samenwerking met het NJI en Rubicon.](#)