

Case: Professionalisering Afdeling Informatievoorziening



Het Centraal Informatie Centrum van de APG (Algemene Pensioen Groep, voorheen Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds) bestaat uit een aantal medewerkers die in het verleden allen een opleiding op het gebied van documentaire informatievoorziening gevolgd hebben. De afgelopen jaren zijn de taken binnen het vakgebied van de documentaire informatievoorziening veranderd. Daarnaast is het algemene opleidingsniveau binnen de APG gestegen waardoor er ook voor ondersteunende afdeling als het informatiecentrum hogere eisen gelden.

Vraagstelling

De organisatie vraagt meer dan kennis op het gebied van informatie. Ook competenties op het gebied van ICT en communicatieve vaardigheden zijn nodig om de professionaliseringslag te maken. Tevens wordt van de medewerkers een proactieve houding ten aanzien van informatievragers (zowel intern- als extern) verwacht en vraagt de veelheid aan informatiebronnen om extra kennis ten aanzien van het ontsluiten van informatie.

Het opleidingstraject

AGP en SOD hebben gekozen voor een ontwikkeltraject gedurende een periode van 2 jaar. De medewerkers van het centraal informatie centrum kregen om de 2 weken een dagdeel cursus, waarna zij het geleerde in de in de dagelijkse werkpraktijk konden toepassen.

De onderdelen uit het traject:

- Informatiemanagement en informatie technologie
- Information retrieval
- Records management & Informatiebeheer in een digitale omgeving
- Bestuurlijke informatievoorziening en management
- Communiceren, adviseren en samenwerken
- MS Sharepoint & Documentmanagement

Resultaat

De praktijkgerichte aanpak in combinatie met de maatwerkcomponent (methoden van APG en het gebruik van eigen voorbeelden en documenten) betekende dat er snel een resultaat is geboekt.

De opdrachtgever:

"De docenten weten waar ze het over hebben en hebben een ruime praktijkervaring. De diepgang en snelheid van het traject is ruim voldoende. Door dit maatwerktraject wordt de kwaliteit van de DV afdeling verhoogd en zijn de medewerkers beter toegerust voor de taken van "de nieuwe DIV'er"."