

Informatie als onderscheidende factor

In april 2006 publiceerde McKinsey de resultaten van een onderzoek onder een groot aantal business executives. Aan hen werd onder andere gevraagd wat in de (nabije) toekomst de belangrijkste factoren zullen zijn die invloed hebben op de winstgevendheid van organisaties. 76 procent van de ondervraagden noemde 'ease of information access' als belangrijke factor, en daarmee beoordeelden de business executives deze factor gezamenlijk als verreweg de belangrijkste. Het onderzoek stelde nog een aantal andere vragen, maar vroeg de business executives niet naar de soort informatie die werd bedoeld: ongestructureerd (content) of gestructureerd (data). Het antwoord op die vraag is niet zo moeilijk. Voor een business executive is het onderscheid in gestructureerde en ongestructureerde informatie irrelevant. Informatie is informatie. En de snelheid en eenvoud waarmee die informatie beschikbaar is, is het enige wat telt.

Het genoemde onderzoeksresultaat van McKinsey is extra opvallend in het licht van andere onderzoeken, bijvoorbeeld van de Butler Groep, die hebben bekeken hoe informatiewerkers hun werktijd besteden. Hieruit komt naar voren dat de gemiddelde informatiewerker ongeveer een kwart van de werkbare uren besteedt aan het zoeken van informatie. Op organisatieniveau betekent dit volgens de Butler Groep dat 10 procent van de salariskosten opgaat aan het zoeken naar informatie (niet alle medewerkers zijn informatiewerkers). Ook hieruit blijkt dat het verbeteren van informatiebeschikbaarheid een belangrijk thema is.

Redeneren vanuit behoefte

Een klassiek voorbeeld van de mogelijke voordelen van de informatiebehoeftebenadering is die van de intranetconversie. Al weer een aantal jaren geleden liep een grote financiële instelling rond met een conversieprobleem. Op het oude intranet stonden tienduizenden Word-documenten, die ook weer op het nieuwe intranet beschikbaar moesten zijn, maar dan liever niet meer in Word. De vraag van de IT-afdeling was: hoe de conversie aan te pakken? Het idee werd geopperd het anders te doen.

Intranet moest de medewerkers ondersteunen in hun dagelijkse werkzaamheden, die duidelijk werden omschreven in de bedrijfsprocessen. Door per processtap en per medewerker de informatiebehoefte te bepalen, kon een veel scherpere selectie worden gemaakt van de te converteren informatie, en bovendien kon de bruikbaarheid van de informatie vergroot worden door deze aan te bieden per voor de medewerker herkenbare processtap. Het eindresultaat was dat er veel minder informatie geconverteerd hoefde te worden (er bleek veel dubbele en verouderde informatie in de Word-documenten te zitten, die anders ook gewoon één-op-één was meegeconverteerd). Bovendien bood de informatiebehoefteanalyse handvatten voor de manier waarop intranet ingericht kon worden, waardoor deze beter aansloot bij de dagelijkse werkzaamheden van de medewerkers.

ILLUSTRATIE: COMICHOUSE / CLIFFHANGER

Enterprise Information Management lost beperkingen

EIM stelt kenniswerker

