

UITEINDELIJK DRAAIT HET ALLEMAAL OM TOEGANG TOT EN WAARDE VAN DE INFORMATIE

Tijdens de goed bezochte duopresentatie van Doxis en Knowliah op Return on Information in Hart van Holland (Nijkerk) bleek uit de respons van de aanwezigen dat de informatiebeheerproblemen vaak nog behoorlijk basaal zijn: we kunnen vaak niet terugvinden wat we nodig hebben omdat de informatie vanaf het moment van ontstaan of binnenkomst niet goed is gestructureerd.



JOHAN VRANCKX: 'HET DRAAIT OM DE RELEVANTE INFORMATIE.'

Johan Vranckx, Director Partnerships bij Knowliah, duidde aan de hand van een aansprekend voorbeeld het belang van het ordenen van (ongestructureerde) informatie op de juiste manier en in de juiste context. 'De internationale organisatie Artsen zonder Grenzen (AZG) heeft ten tijde van de vorige ebolacrisis in Afrika zo'n twee jaar geleden, een enorme hoeveelheid informatie verzameld. Dat ging om zo'n 300.000 documenten en bijna één miljoen e-mails met toch voor het grootste deel relevante informatie, zou je denken. 'Relevant omdat je uit die informatie veel kunt leren over de aanpak van een volgende crisis', aldus Vranckx. 'Maar hoe kom je tot die voor AZG zo belangrijke lessons learned? Daar kom je alleen uit als je weet wat er in de beschikbare informatie staat.'

TOEGANKELIJKHEID VAN INFORMATIE VERGROTEN

AZG had bedacht dat om de toegankelijkheid van al die informatie te vergroten deze zou moeten worden gemetadateerd en geclassificeerd. Echter, een handmatige behandeling zou meerdere manjaren in be-

Goede sturingsinformatie, shiny BI-dashboards; we kijken likkebaardend naar de eindeloze mogelijkheden die de berg digitale data biedt. We laten er een softwaretool op los en concluderen: 'Waardeloze info'. Herkenbaar? Pak eerst je ongestructureerde data aan! Door kwalitatief hoogwaardige data realiseer je rechtmatigheid en doelmatigheid; randvoorwaarden voor waardevolle sturingsinformatie. Zo luidde de intro van deze duopresentatie van Thijs Perenboom (Doxis) en Johan Vranckx (Knowliah) en die was intrigerend genoeg voor zo'n 40 aanwezigen.



'Lessons learned worden alleen duidelijk als je weet wat er in de beschikbare informatie staat.'

Johan Vranckx, Knowliah

slag nemen. Vranckx: 'Veel te duur en te tijdrovend dus. Toen wij eenmaal met AZG in contact kwamen, bleek dat het met onze aanpak zou kunnen in drie maanden tijd en nagenoeg volledig geautomatiseerd. Op basis van onze slimme (cognitive computing & NLP) software zijn alle documenten en de e-mails van metadata voorzien, geclassificeerd én zijn verbanden gelegd tussen andere documenten en snippers informatie die relevant waren. De informatie werd dus niet alleen effectief beter vindbaar gemaakt, maar tegelijkertijd in de juiste context geplaatst met andere beschikbare informatie en werd waarde toegevoegd aan de informatie. Daarmee is AZG in staat om operations dusdanig efficiënt aan te sturen dat bij een volgende crisis, die er overigens weer zit aan te komen, de hele logistiek, met inzet van mensen, middelen en materieel een stuk efficiënter en tegen lagere kosten kan plaatsvinden. Een hele geruststelling voor de directie van AZG die zo'n 10.000 mensen moet aansturen en dat graag wil doen op basis van relevante informatie uit eerder opgedane ervaring.'

HERKENBARE PROBLEMATIEK

Een mooi voorbeeld waar de zaal direct op anticipeerde: uit het publiek kwam de vraag of ook de bijlagen bij e-mails automatisch kunnen worden gemetadateerd en geclassificeerd. Blijkbaar een herkenbare problematiek voor de aanwezigen en ondanks de opkomst van allerlei geavanceerde technologie blijkt meteen dat het toepassen ervan wordt 'platgeslagen' naar de praktijk bij de deelnemers: voldoen we aan de AVG, kunnen we informatie altijd terugvinden, wat moeten we wel/niet opslaan en waarom? Eerder op de dag waren er discussies geweest over wat nu eigenlijk ongestructureerde data zijn en wat je er mee kunt of moet. Moet je er eigenlijk altijd wel wat mee? En wanneer dan? Op de vraag wat te doen als je voor de keuze staat om ofwel meer te doen met gestructureerde data ofwel de ongestructureerde data organiseren antwoordt Thijs Perenboom: 'Dat lijkt een open deur, maar is een wezenlijk vraagstuk. Het is namelijk vaak erg onduidelijk binnen organisaties wat nu de gestructureerde



THIJS PERENBOOM: 'ONDUIDELIJK WAT ONGESTRUCTUREERD EN GESTRUCTUREERD IS.'



'Bepaal welke informatie je het belangrijkste vindt en focus je daarop....'

Thijs Perenboom, Doxis

en wat de ongestructureerde data zijn. Dat merk je al tijdens dit congres, waar meerdere definities van die begrippen door elkaar worden gebruikt. Er heerst ook veelal de opvatting dat wanneer data in een DMS, zaakstelsel of ECM systeem zitten, die ook per definitie gestructureerd is. Dat is ten dele waar. Als je dan wat gaat grasduinen in deze applicaties, blijkt dat ook daarin heel veel informatie zeer lastig is te vinden, niet goed is verwerkt of slecht is gemetadateerd. Oftewel, zelfs binnen deze systemen is informatie vaak niet goed terug te vinden, dus hoezo gestructureerd? Start bij je doelstellingen: bepaal welke informatie je het allerbelangrijkste vindt om goed op te slaan en te bewaren, richt je strategie daar op en pel zo je informatiehuishouding af van primaire aandachtsgebieden naar de gebieden die daarna belangrijk zijn. Zodoende werk je aan een gerichte, kwalitatief hoogwaardige informatiehuishouding in plaats van dat je alle ballen in de lucht probeert te houden.'