

GRIP OP JE INFORMATIE IS ZÓÓÓ 2017...

TOCH?

De overload van data en informatie is inmiddels een gegeven. Zakelijk en privé vliegt de informatie om je oren. Overzicht bewaren is bijna een onmogelijke opgave. And to burst your bubble even more; 'overzicht' zoals we dat kennen behoort zelfs tot een utopisch wereldbeeld, want de hoeveelheid data, en daarmee ook de hoeveelheid ongestructureerde data, groeit exponentieel en dat blijft het ook doen.

Door Thijs Perenboom

Wat betekent dit voor je werk in termen van rechtmatigheid en doelmatigheid? Waar zit de frustratie en hoe pak je dit aan? Of waar zitten juist de mogelijkheden en hoe benut je deze? We zetten de belangrijkste valkuilen op een rij.

DE 80-20 REGEL

Maar eerst nog wat cijfers. Onderzoek wijst uit dat gemiddeld 80% van de data in organisaties ongestructureerd is en slechts 20% gestructureerd. De informatie zit soms min of meer (!) gestructureerd in het Enterprise Contentmanagementsysteem (ECM), Documentmanage-

mentsysteem (DMS), een procesapplicatie of backofficeapplicatie. Maar negen van de tien keer staat deze data ongestructureerd op netwerkschijven, fileshares, local disks, in samenwerkingsomgevingen zoals SharePoint, in de mail, in de externe communicatie (social media, etc.), in Dropbox, Google Docs en daarnaast ook nog op mobiele apparaten.

Maar een beetje overzicht en inzicht is wel handig...

Je loopt zo het risico dat je op den duur de grip verliest terwijl je – zeker in deze tijd – juist inzicht en overzicht in je data wil behouden. We roepen allemaal dat we een digitale duurzame informatiehuishouding willen, maar ondertussen blijven we informatie steeds meer en sneller op ongestructureerde wijze opslaan.

Kortom: niet goed omgaan met ongestructureerde data leidt op (middel)lange termijn tot problemen in je informatiehuishouding. En dat komt op zijn zachtst gezegd de rechtmatigheid en doelmatigheid van de manier waarop je je werk organiseert en uitoefent niet ten goede.

IMPACT VAN ONGESTRUCTUREERDE DATA OP JE ORGANISATIE

Maar waarom dan? Wat zijn de concrete consequenties?

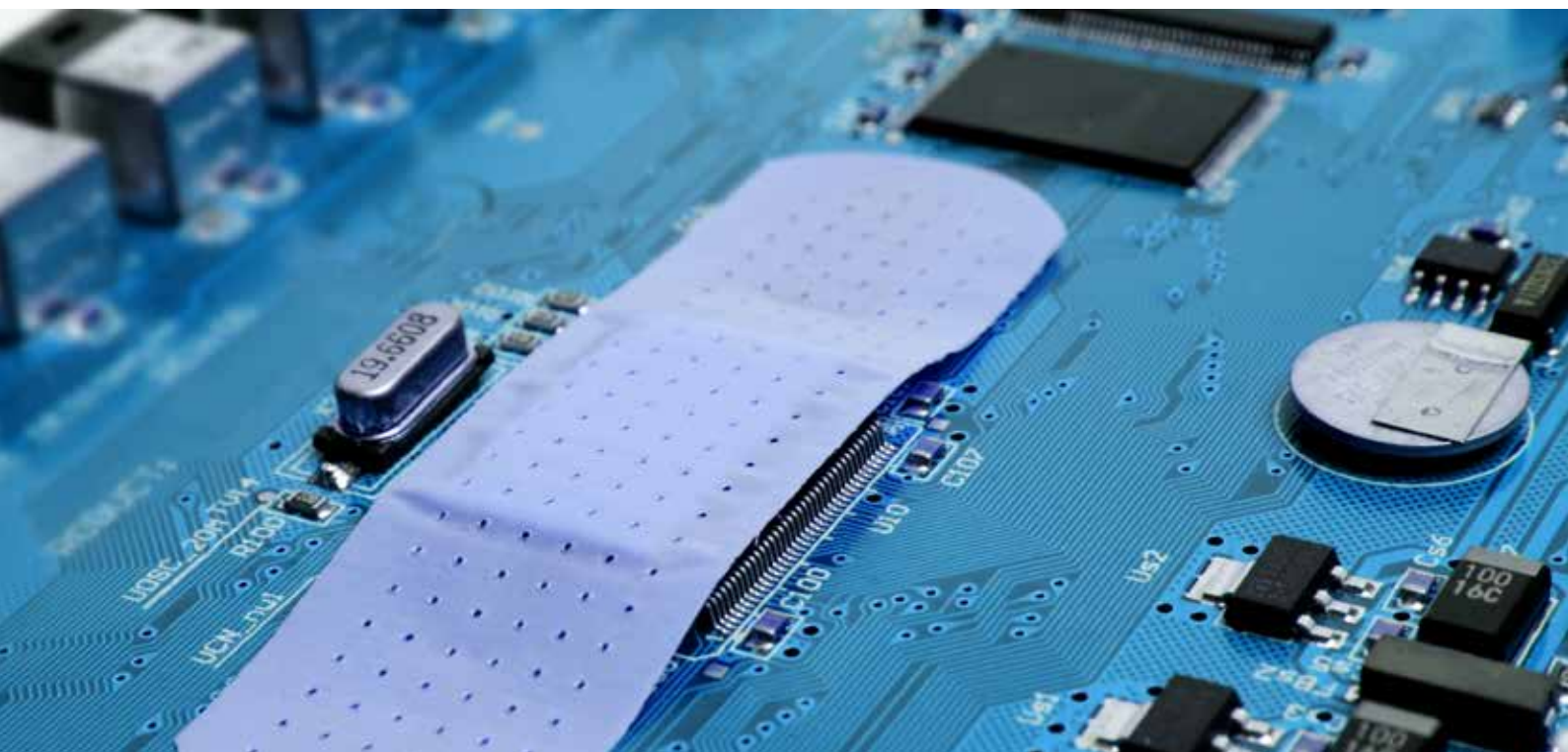


Overzicht, zoals we dat kennen behoort zelfs tot een utopisch wereldbeeld

Niet voldoen aan wet- en regels:

de regels omtrent informatie worden steeds strenger. Wanneer je niet compliant bent aan de AVG (gericht op verwerken van persoonsgegevens) riskeer je boetes die kunnen oplopen tot 20 miljoen euro. Daarnaast heb je, zeker als overheidsorganisatie, nog zoiets als een voorbeeldfunctie. Burgers moeten ervan op aan kunnen dat de overheid op de juiste manier omgaat met hun persoonsgegevens. Is dit niet het geval (en dat is helaas vaak zo, houd de media maar eens in de gaten over gemelde datalekken door overheidsorganisaties), dan loop je imagoschade op. Als je niet in beeld hebt welke informatie je op welke locaties hebt opgeslagen, loop je dus risico's; ten eerste op financieel gebied en ten tweede doe je afbreuk aan het vertrouwen van de samenleving in de publieke sector. Want wat doe je met de persoonsgegevens van burger Jansen die nog ergens zijn blijven hangen in je e-mailbox?

Naast de AVG zijn er nog diverse andere regelingen, zoals bepaalde regels voor informatiebeveiliging en de WOB (Wet Openbaarheid van Bestuur) die impact hebben op de manier waarop je met je informatie om gaat.



GOED INFORMATIEBEHEER VEREIST EEN ADEQUATE EN DOORDACHTE AANPAK, GEEN PLEISTERS ALS LAPMIDDELTJES...



En dat komt op zijn zachtst gezegd de rechtmatigheid en doelmatigheid van de manier waarop je je werk organiseert en uitoefent niet ten goede.

Inefficiency:

Gemiddeld zoeken werknemers per dag 1,5 uur naar de juiste informatie. Zonde natuurlijk, vakmensen steken hun tijd liever in het echte werk. Vakmensen willen juist doelmatig werken. Doordat veel informatie niet goed is opgeslagen, een onduidelijke locatie krijgt of alleen voor één of enkele personen zichtbaar is, zoeken mensen zich rot. Dat terwijl we in een informatieketen werken waarin alle werkzaamheden juist geconcentreerd zijn om informatie en het uitwisselen van informatie.

Onnodige hoge kosten:

Je betaalt voor elk byte. Hoe meer informatie je verzamelt, hoe meer je betaalt. Denk eens na hoeveel geld je alleen al kunt besparen als je de afdelingsfoto's, dubbel opgeslagen documenten, niet-definitieve versies (v0.178!) en anderszins documentatiemateriaal verwijdert van bijvoorbeeld je netwerkschijf. Dat scheelt enorm!

Onjuiste sturing:

Als manager moet je kunnen vertrouwen op sturingsinformatie zodat je op basis hiervan de juiste beslissingen voor de organisatie kunt nemen. Maar hoe doe je dat als je maandelijks informatie krijgt die niet volledig en deels onjuist is? Zo wordt het maken van de juiste keuzes lastig. Afdelingen of medewerkers hebben vaak een eigen schaduwadministratie waar veel meer informatie aanwezig is dan dat er maandelijks gerapporteerd wordt. In de organisatie zijn managers dan ook vaak meer tijd kwijt met het achterhalen van de juiste informatie, in plaats van zich te focussen op waar ze goed in zijn, namelijk sturing geven aan hun team.

Frustraties:

'Waar is dat document nu gebleven?', 'Is dit de juiste versie?', 'Is dit nu een besluit of een overweging?', 'Waarom moet ik eigenlijk 23x doorklikken om in de juiste map te komen?' Allemaal vragen die leiden tot grote frustraties in de organisatie. Of, kijk naar vergaderingen. Iedereen maakt op zijn of haar tablet of laptop een eigen verslag: zie hier de exponentiële groei van informatie in de organisatie. Overbodig en onhandig.

DIT KRIJGT NOG EEN STAARTJE...

Maar het venijn zit zoals altijd in de staart; kun je in deze tijden waarin data en informatie exponentieel toenemen (zie ook Expeditie Zwerm waarin we dit verder toelichten aan de hand van onder meer de term 'dataficering'), in tijden waarin vakmensen er aan gewend zijn geraakt om informatie en data op te slaan waar en hoe ze dat willen omdat ze plaats- en tijdonafhankelijk willen werken, nog wel verwachten dat ze zich conformeren aan de 'wetten' van de oude vertrouwde structuur, het overzicht en inzicht? Drukken we ze dan niet veel te veel in het keurslijf van sturing en controle?

Het is duidelijk dat er iets moet gebeuren, anders kunnen we rechtmatig en doelmatig werken vergeten. Natuurlijk willen we graag een werkomgeving waarin we prettig en goed samenwerken. We willen vakmensen optimaal faciliteren zonder dat ze al teveel last hebben van regels en procedures en tegelijkertijd wil je borgen dat je rechtmatig en doelmatig werkt. Een onmogelijke paradox? Niet echt. Een kwestie van je data slim organiseren.

Hoe? Hierover lees je meer op onze website. Ga naar Nieuws en klik op het artikel 'Grip op informatie.'