

DOCUMENTBEHEER VAN DE PERIFERIE NAAR HET CENTRUM VAN DE HEDENDAAGSE ORGANISATIES / BEDRIJVEN

F. VANDAMME*

*Laboratorium voor Toegepaste Epistemologie en Kennismanagement – UG
Babbage Instituut voor Kennis en Informatietechnologie*

1. INLEIDING

Gedurende eeuwen hebben we beschouwd dat documenten fungeerden als een ondersteuning van de basisactiviteiten en van het geheugen (wanneer men de correcte toedracht, afspraken niet meer herinnert) en als een bewijsstuk bij discussie of meningsverschil.

Aangezien idealiter, dergelijke ondersteuning hoe belangrijk ook, toch liefst minimaal gebeurt, liefst de uitzondering is, bleef documentmanagement een randgebeuren. Vandaag de dag met de digitalisering van de documenten enerzijds en anderzijds de astronomische groei van de documenten, zien we dat documentbeheer zeer duidelijk centraal is komen te staan, of men nu wil of niet, in elke organisatie. Wat meer is deze organisaties die dit nog niet erkennen en zich niet aanpassen dreigen teloor te gaan.

Daarenboven kunnen we opmerken dat zij die in het domein van documentbeheer de publieke en bedrijfsaanbestedingen volgen, zien dat niettegenstaande de prioriteit aan besparingen men toch enorm investeert in documentbeheersystemen onder één of andere vorm.

2. WAAROM ZIJN DOCUMENTBEHEERSYSTEMEN ZO CRUCIAAL IN DE HEDENDAAGSE ORGANISATIE ?

De geschreven documenten zijn nog altijd het meest dominant in een bedrijf. Ook al is het zo dat andere soorten documenten - audio, video ... - ook sterk in belang toenemen. De geschreven docu-

menten zijn ook zeer variabel: gestructureerde formulieren, nota's, websites, e-mails, enz. Allen worden echter via digitalisatie en via gespecialiseerde software meer en meer transparant geïntegreerd en geëxploiteerd.

Wat het belang van documentmanagement zo sterk doet toenemen is de vaststelling dat meer dan 80 % van alle " content " in een bedrijf niet gestructureerd is. Daarenboven blijkt de groei van de niet gestructureerde " content " jaarlijks met 200 % te groeien.

Dit is een vrij belangrijk gegeven omdat dit duidelijk maakt dat de klassieke databases niet het antwoord zijn op de vitale behoeften en functioneren van een organisatie. De databases staan of vallen met de gestructureerde informatie (ook al kan men die in een bepaalde mate wel dynamiseren). Het natuurlijk beheer van de niet gestructureerde " content " gebeurt via het documentbeheersysteem. Dit maakt ook dat het documentbeheersysteem zo centraal staat in de moderne organisatie samen met de vele exploitatiesystemen erop gebaseerd: **contentmanagementsystemen, visualisatiemanagement, collaboratiemanagement**, enz. Ook al is het zo dat deze systemen wel bestaande databases zullen integreren zowel om ze te spijsen als om ze te exploiteren.

3. HET DOCUMENT ALS KERN VAN CONTENT- OF INHOUDSMANAGEMENT

Reeds eeuwen hebben we het geloof in de ideale artificiële taal (Leibniz, Des-

* Prof. Dr. Fernand VANDAMME is directeur van het Laboratorium voor Toegepaste Epistemologie en verantwoordelijk voor de opleiding Kennismanagement. Hij is CEO van het Babbage Instituut voor Kennis en Informatietechnologie – BIKIT.

cartes, Newton, Russel). Alle problemen kunnen we oplossen door **deze te vertalen in een ideale taal**: de taal van de wiskunde, de taal van de logica, de taal van de databases, de taal van de computer.

We kunnen niet ontkennen dat dergelijke vertalingen soms vrij interessante heuristische resultaten kunnen opleveren. Maar wat duidelijk geworden is, is dat deze normatieve, regulatieve, artificiële of formele talen uiteindelijk snel komen en gaan. **Het meest stabiele, het meest duurzame, het meest kernachtige, de meest economische opslag, het meest**

inspirerende, het best en gemakkelijkst te communiceren blijft het basisdocument. Vandaar dat we er alle belang bij hebben dat we de basisdocumenten in het centrum van de organisatie plaatsen. Alle andere systemen van kennis, functies, workflow enz. dienen we als afgeleide, ondersteunende systemen te zien, die in functie van de doelen aangepast worden. Vertalingen van en bewerkingen op de documenten zijn altijd mogelijk en interessant maar transparant moeten we doorheen de hulpsystemen terug direct bij originele documenten en/of deeldocumenten kunnen komen, zij het in hun digitale vorm.

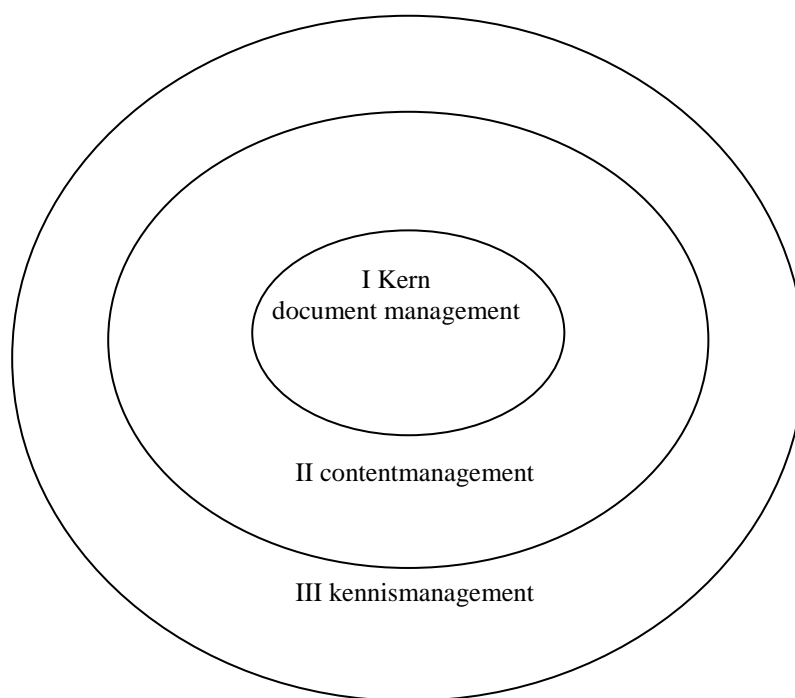


Fig. 1: niveaus van management rond het document

Zo zien we het universum van de documenten in de brede zin van het woord, als het epicentrum (zie Fig. 1) omringd door de wereld van de content of inhoud. Dit is een domein en actor specifieke reconstructie van de wereld van de documenten. Deze wereld is op zijn beurt ingebed in de wereld van de kennis, die zelf een actor en domein specifieke reconstructie is in termen van pogingen tot justificatie, verklaring, controle en actie van overleven en verbeteren van de eigen individuele, groeps-, cultuurkwaliteit en instandhouding in het heden en de toe-

komst. Hieruit kunnen en zullen dan weer nieuwe documenten gegenereerd worden die al dan niet opgenomen zullen worden en blijven in de basisdocumentbeheersystemen. Voor elk van deze niveaus kunnen we een reeks functies definiëren (Vervenne 2002, Vandamme 2001), die verder toelaten de documenten aan te wenden voor onze basisdoelen.

Zo denken we aan de volgende belangrijke supportsystemen op de verschillende niveaus.

- Niveau I - Kern: documentmanipulatiesystemen (D-manipulatie), digitaliseren, opslag, onderhoud, zoeken, enz. van documenten.
- Niveau II - Zoeken van content (impliciete en expliciete gegevens uit het document): Belangrijk is in het oog te houden dat in 95% van de gevallen wanneer we iets zoeken we geen documenten zoeken als zodanig, maar content of kennis ervan afgeleid. Zelfs kunnen we stellen dat de content die we zoeken zelfs voor 80% eerder impliciet is.
Deze impliciete content kan terminologisch, thesaurus, conceptueel zijn, of meestal een combinatie van deze drie.

“ Full text search ” kan alleen ons helpen bij het zoeken van expliciete inhoud (content) wat in minder dan 20 % relevant is (zie Vandamme 2003).

Ook synthese en vertaling van “ content ” kunnen we als functies binnen het niveau bepalen, waarbij thesauri zeer belangrijke hulpmiddelen zijn.

- Niveau III - Kennis : op dit niveau, kunnen we dan uit de gevonden expliciete of impliciete kennis dan allerlei afleidingen, voorspellingen, inducties maken aan de hand van deductie, inductie, abductie, abstractie, neurale netwerken, statistiek, fuzzy logic, dialectische logica enz. (Fig. 2).

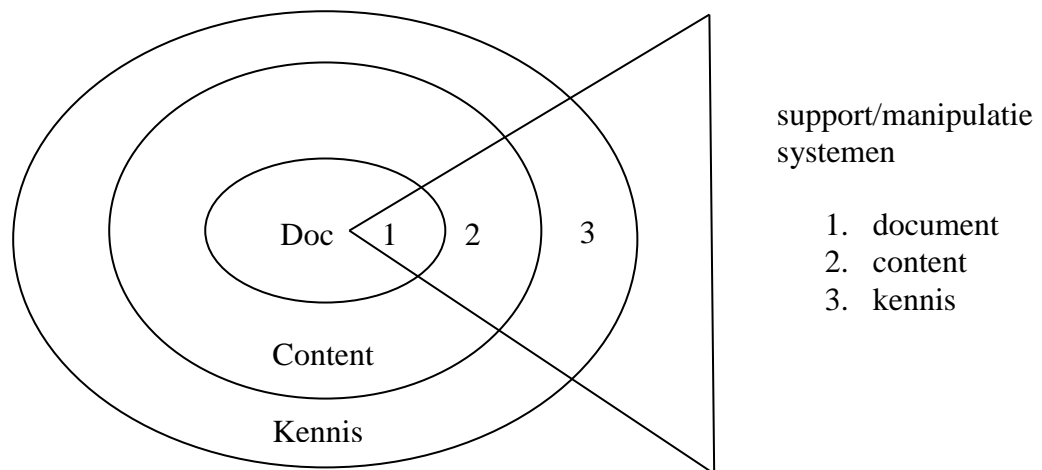


Fig. 2: document, content, kennis manipulatie of supportsystemen (DCK support)

Nog belangrijker is echter in het oog houden, dat op deze DCK kennissystemen, en de overeenkomstige DCK manipulatiesystemen, uiteindelijk zeer veel applicaties worden gebouwd, die voor de ontwikkeling, de instandhouding en groei van de organisaties en de individuen erbij betrokken zowel als voor de culturen die deze organisaties dragen zeer veel cruciale applicaties gemaakt worden. We

kunnen hier als voornaamste noemen (1) co-operative management systemen, (2) workflow systemen, (3) assessment management systemen, (4) skill management systemen, (5) change management systemen, (6) sustainability management systemen, (7) onderhoudsmanagement, (8) opleidingsmanagement enz. (Fig. 3). Elk daarvan verdient nadere uitwerking.

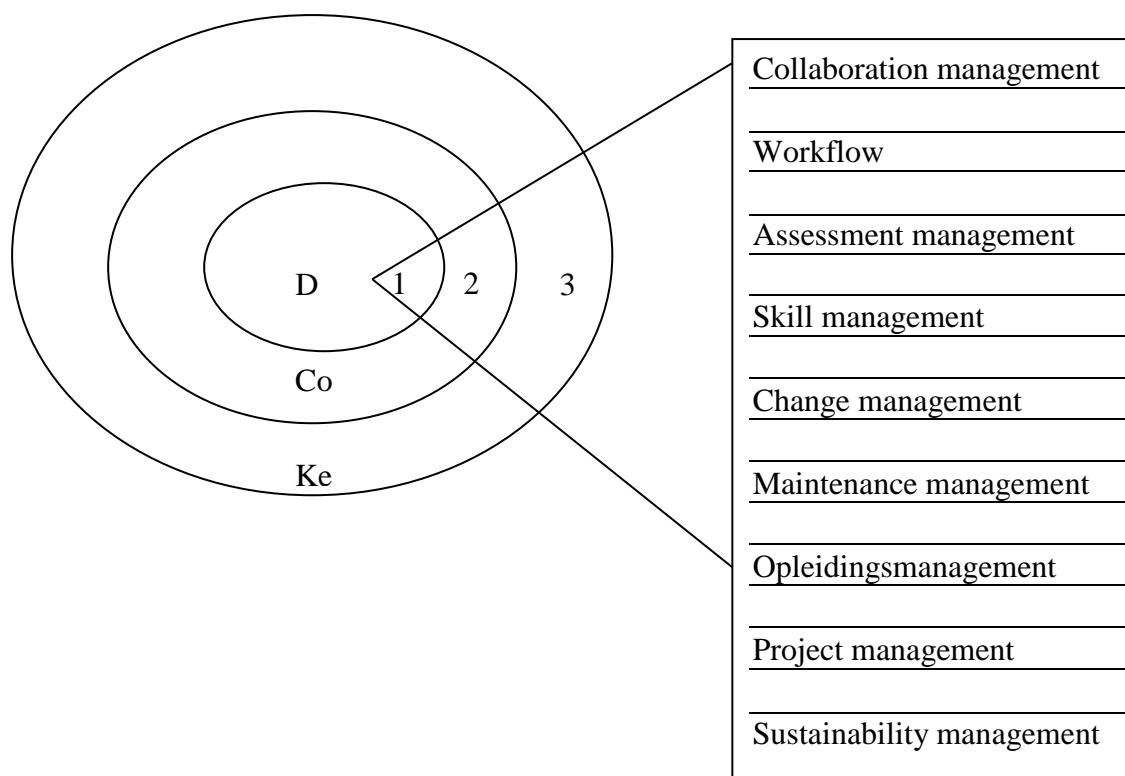


Fig. 3: DCK velden met kennis support systemen en applicaties

4. CONCLUSIE

Met de digitalisering van documenten enerzijds en de vrij vlotte en snelle communicatie van documenten over de ganse organisatie anderzijds kan het document van zijn rol als een getuige die alleen in laatste instantie opgeroepen wordt als alle andere wegen uitgesloten zijn, overgaan tot een centrale plaats in de organisatie. Het document is immers de meest compacte vorm van kennis.

Het document zal echter op zeer vele manieren ontsloten worden, bewerkt worden, veralgemeend, verbijzonderd, geanalyseerd enz. en dit als document in enge zin, of via projectie als inhoud of via haar transformatie in kennis (rationele, emotieve, vaardigheidskennis enz.). Belangrijk is echter dat men transparant doorheen de verschillende transformaties altijd terug het origineel document of deel-document kan zien waarop alle transformaties steunen. Immers transformaties, theorieën komen en gaan, met een ge-

middelde levensduur van ± 24 maanden (zie sociologie en antropologie van de wetenschappen) is het een ramp om een organisatie op te bouwen rond de kennislaag. Deze is veel te dynamisch en te onstabiel. De ruggengraat van de kennis - het documentsysteem - is veel stabiel en wordt in functie van de noden en mogelijkheden van de organisatie altijd opnieuw en opnieuw geïnterpreteerd, geanalyseerd. Vandaar dat in de content- en kenniswervelstormen van de 21^e eeuw, de stabiliteit van het documentbeheer zo cruciaal is.

Andere verwante thema's die we desgevallend dienen te behandelen naast de exploitatieondersteunende systemen van de documenten zijn: (1) de digitale rechten, (2) de isostandaarden, (3) waarheid en multidisciplinariteit, (4) lokalisatie en delokalisatie ivm documentbeheer, alsook de problematiek van centralisatie versus decentralisatie van het document en documentbeheer.

BIBLIOGRAFIE

ABUZIR Y., VANDAMME F., " E-mail Classification Based on Thesauri ", 2002, *Communication and Cognition-Artificial Intelligence 19 n° 1-2*, Communication & Cognition, Gent.

VANDAMME, F., GIERTS S., " The Use of Advanced Content Management for Project Development and Control: a Qualitative Approach, a Case Study ", 2001, *Communication and Cognition-Artificial Intelligence 18 n° 3-4*, Communication & Cognition, Gent.

VANDAMME F., VERVENNE D., VAN VOSSELEN N., " Advanced Content Management and Conditionals as a Measure for Succes ", 2001, *Communication and Cognition-Artificial Intelligence 18 n° 3-4*, Communication & Cognition, Gent.

VANDAMME F., " Introduction Entreprise, Content Management ", 2003, Belgium, Business Forum, Brussels.

VERVENNE D., " Electronische Documenten: Bouwstenen voor Praktisch Kennisbeheer ", 2002, Communication & Cognition, Gent.

VERVENNE D., KACZMARSKI, P., VANDAMME F., " Intelligent Agents for Automatic Document Classification ", 2002, *Communication and Cognition-Artificial Intelligence 19 n° 1-2*, Communication & Cognition, Gent.

VERVENNE D., MORTIER, C., VANDAMME, F., " Building Electronic Thesauri: Co-operative Grounding during Groupwork ", 2002, *Communication and Cognition-Artificial Intelligence 19 n° 1-2*, Communication & Cognition, Gent.

* * *