

Vaststellen van informatiebehoeften in een bedrijfscontext

Infoforum 2006, 27 April 2006, ABD-BVD
De informatiespecialist en zijn klanten
Mia Brugmans, Business Intelligence, InBev

1 Copyright © 2005 InBev - All rights reserved

Samenvatting

Het peilen naar de informatiebehoeften in een organisatie kan een omvangrijke onderneming zijn, maar het kan ook gebeuren op een beperkte schaal of het kan een opeenvolging zijn van kleinere peilingen.

De belangrijkste redenen waarom in een organisatie een behoeftepeiling wordt uitgevoerd zijn vandaag de (re)organisatie van bibliotheken of informatiediensten, kennisbeheer, het intranet, (elektronisch) document- en archiefbeheer, gegevensbeveiliging.

Aan de hand van voorbeelden wordt getoond hoe de theorie in de gewone praktijk kan worden omgezet

2 Copyright © 2005 InBev - All rights reserved

Cases

- Opstarten van een documentatiedienst in de afdeling 'Onderzoek en ontwikkeling'
- Papierreductie in de hoofdzetel van het bedrijf
- Opstarten van een intranet voor het bedrijf
- Ontwikkeling van een afdelingsintranet
- Opstellen van een bewaringsschema voor archivering van bedrijfsdocumenten
- Externe informatie geleverd vanuit een 'dienstencentrum' binnen de hoofdzetel

3

Copyright © 2005 InBev - All rights reserved

1. Definitie en Projectdefinitie

Op een **bepaald moment** gaat **men luisteren** naar de **gebruikers** van **informatie** om een **bestaande toestand** te **beschrijven** en **conclusies** te trekken

- Bepaald moment: Tijdslijn
- Men: Projectsponsor, -leider, -groep,
- Luisteren: Methode(s) om gegevens te verzamelen
- Gebruikers: welk deel van de organisatie 'schaal'
- Informatie: welke informatie 'scope'
- Bestaande toestand: welke elementen
- Beschrijven en conclusies: rapporteren in functie van wat het doel is en het te verwachten resultaat is

Een goede projectdefinitie is een goed begin

Specificeren specificeren, specificeren specificeren specificeren

CASE Projectdefinitie voor Bewaartermijnen voor documenten

- Objectief: Bewaartermijnen voor documenten en een beleidslijn
- Scope: alle informatiedragers
- Schaal: Corporate Diensten
- Sponsor, Leider, Team: Juridisch Directeur, Jurist, Archief, Belanghebbenden, Informatica
- Moeilijkheidsgraad: hoog - cultuuraanpassing is vereist
- Projectstappen en Resultaten:
 - Beschrijf de huidige situatie (systemen, bewaartijden)
 - Bepaal de wettelijke bewaartermijnen, bedrijfsvereisten, 'best practices'
 - Redactie van een beleidslijn en een bewaarschema
- Baten: Compliance, Kennisbeheer, Erfgoed, Tijd en ruimte besparen
- Kosten

5

Copyright © 2005 InBev - All rights reserved

CASE Projectdefinitie voor Verminderen van de papierberg

- Mission statement: Verminder het aantal documenten dat circuleert in Interbrew Belgium en Corporate
- Bepaal 'Cost of poor quality'
- Team: Sponsor, leider, teamleden
- Project volgens de Juran methodologie
 - Brainstormen over 'Symptomen'
 - Brainstormen over 'Theoriën'
 - Testen van de 'Theoriën' met een enquête
 - Identificeer 'Root causes'
 - Stel 'Remedies' en werk ze uit

6

Copyright © 2005 InBev - All rights reserved

2. Promotie voeren

- Aankondigen van het onderzoek
- Contacten leggen/houden met sponsor(s), belanghebbenden, sleutelfiguren
- Gebruik de naam van de sponsor
- Belang van het onderzoek onderstrepen en in lijn brengen met de bedrijfsdoelstellingen
- Maak gebruik van consultancy - waar nodig
- Communicatie over vorderingen en resultaten
- Mogelijkheid bieden voor feedback

7

Copyright © 2005 InBev - All rights reserved

Meer geven dan nemen

CASE Promotie voor Di|agora - een afdelingsintranet

- Informeel contact met sponsor
- Formele presentatie voor sponsor + formeel OK
- Aankondiging van de plannen aan de gebruikers en vraag voor medewerking
- [Interviews met gebruikers]
- Resultaten van de interviews en projectvoorstel aan sponsor en gebruikers
- Feedback over de keuze van de leverancier aan de sponsor
- Mededelingen over de stand van zaken op de afdelingsvergaderingen
- Opinie vragen tijdens de ontwikkeling / bijsturen
- Externe consultant voor betere aanvaarding van de interface
- Testen van de eerste versie door gebruikers + discussie over open issues
- Lancering
- Training
- Feedback over het leven van het systeem

8

Copyright © 2005 InBev - All rights reserved

3a. Gegevens verzamelen over het bedrijf

- Bedrijfsactiviteit
 - Bedrijfseconomische omgeving
 - Bedrijfscultuur
 - Informatiecultuur
 - Sleutelfiguren
-
- Te vinden in externe/interne publicaties, door netwerking, ...
 - Nodig voor de projectdefinitie, het groter kader, segmentatie van de informatiegebruikers, hulp bij keuze van methodes, ...

9

Copyright © 2005 InBev - All rights reserved

3b. Gegevens verzamelen over de informatie

- Wat is de huidige situatie
 - Wie gebruikt informatie
 - Waarvoor wordt de informatie gebruikt en was is de impact van die activiteit
 - Welke informatie is er voorhanden, ontbreekt, is overbodig
 - Waar komt de informatie vandaan, toegankelijkheid, kost, zoektijd
 - Attributen van de informatie: vorm en inhoud, tijdig, tijdsperiode, taal, relevantie, volume, ...
- Wat is de gewenste situatie
 - Voorkeuren: ad hoc en notificatie, zelfbediening en intermediair zoeken, ...
 - Toetsen van de eigen dienstverlening
 - Toetsen van nieuwe initiatieven
 - Klachten en wensen
- 'Demografische gegevens: functie, departement, locatie, hiërarchisch niveau, ...

10

Copyright © 2005 InBev - All rights reserved

3b. Gegevens verzamelen: methodes

- Eenvoudige observatie
- Vragenlijst,
 1. Meestal voor kwantitatief onderzoek
 2. Over nodige expertise beschikken
 3. Kort
 4. Merendeel gesloten vragen
 5. Vooraf testen bij een beperkte groep
- Discussiegroep
 1. Brainstormen over nieuwe initiatieven
 2. Oplossingen zoeken voor problemen
 3. Kleine groep
 4. Vaak buitenstaander als 'facilitator'
- Interview
 1. Meer kwalitatief onderzoek
 2. Beperkt aantal
 3. Mensen op sleutelposities
 4. Kort
 5. Sterke focus
- Eigen gebruikersstatistieken

11

Copyright © 2005 InBev - All rights reserved

Maak een goede mix

CASE Gegevens verzamelen voor Starten van een intranet

- Methode: Interview aan de hand van een vragenlijst bij 25 personen op sleutelposities
- Titel - functieomschrijving - organigram
- Departement waarvoor de data verzameld worden: grootte, objectieven
- Onderwerpen
- Lidmaatschappen, publicaties, contacten met externe organisaties
- Lopende projecten
- Belangrijkste gebruikers/verwerkers van informatie in de afdeling
- Wie zal verantwoordelijkheid nemen voor data op het intranet

12

Copyright © 2005 InBev - All rights reserved

CASE Gegevens verzamelen voor Starten van een intranet (vervolg)

1. 5 belangrijkste soorten rapporten die gemaakt worden
 - Beschrijving, verantwoordelijke, gebruikers, bestand
2. 5 belangrijkste soorten rapporten die ontvangen worden
 - idem
3. 5 belangrijkste soorten informatie die verzameld en bijgehouden worden
 - idem
4. 5 belangrijkste soorten informatie die elders (buiten het departement, buiten het bedrijf) worden geraadpleegd
 - idem
5. Meerkeuzevraag: Informatie die men wil op het intranet vinden en mogelijkheid voor vrije suggestie
6. Opiniepeiling over 'tacit knowledge': 3 mogelijke initiatieven
7. Datasheet voor elke informatiebron (zie punt 3) waarvoor het departement verantwoordelijk is

4. Rapporteren

- Kaderen van het onderzoek
- Beschrijving van de methode
- Beschrijving van de bestaande toestand
- Analyse van het te overbruggen verschil of het te bereiken resultaat
- Kwantitatieve resultaten in tabellen, grafieken
- Kosten en baten
- Aanbevelingen

CASE Rapporteren voor Starten van een intranet

3 Tabellen

- Informatiebronnen en hun eigenschappen per departement
 1. Doel: inventariseren, prioriteiten zetten, de informatiestroom zichtbaar maken, tekorten ontdekken
- Informatiebronnen per type applicatie
 1. Doel: De juiste software voorzien, evaluatie van de huidige toepassingen, schatten van de hoeveelheid informatie
- Informatiebronnen per onderwerp
 1. Doel: onderwerpen indelen in categorieën

CASE Rapporteren voor Starten van een intranet (vervolg)

Een samenvatting van 2 tot 3 pagina's voor elke afdeling

- Personen die werden geïnterviewed
- Belangrijkste afdelingsinformatie
 - Omschrijving
 - Verantwoordelijke
 - Eigenschappen in functie van het intranet (gebruikers, kost)
- Prioriteiten
- Attitude ten opzichte van het intranet