

BOEKBESPREKING

Informatica Informatiesysteem Informatieverstrekking

J. W. Ganzevoort
A. van der Heijden

ORGANISATIE EN INFORMATIE ONTWIKKELING

Stenfert Kroese, Leiden/Antwerpen, 1980,
141 + 150 bladzijden.

door Drs. E. K. C. Esseling

De uitgave is een handboek waarin een methodologische aanpak voor de bepaling van de behoefte aan informatie, welke bij mensen in organisaties leeft, centraal staat.

Terecht stellen de auteurs in hun inleiding dat in het verleden bij de ontwikkeling van informatiesystemen de bepaling van de behoefte aan informatie veelal gezien werd als één van de vele activiteiten die ook moesten gebeuren alvorens met de eigenlijke ontwikkeling kon worden begonnen. Hierbij werd voorbij gegaan aan het feit dat juist deze fase van het proces van ontwikkeling van informatiesystemen vitaal is voor de effectiviteit hiervan. Het vraagstuk van de effectiviteit van het informatiesysteem is mede in de belangstelling naar voren gekomen omdat tegenwoordig tegen relatief lage kosten grote hoeveelheden informatie (op velerlei wijze gegroepeerd) kunnen worden geproduceerd voor het besturen en doen functioneren van organisaties. Dit in tegenstelling tot het recente verleden waarbij de informatiedeskundigen zich intensief bezig dienden te houden met de vraag hoe de informatie op de meest doelmatige wijze voortgebracht moest worden.

De effectiviteit wordt beïnvloed door de mate waarin de informatieverstrekking aansluit op de structurering van functies en taken binnen de organisatie.

De mate van acceptatie van het informatiesysteem door de gebruikers en de mate waarin de informatie door hen als nuttig ervaren wordt zijn van grote invloed op de daadwerkelijke bijdrage van deze gebruikers bij de totstandkoming van het informatiesysteem en het latere gebruik daarvan. Dit zijn eveneens twee factoren welke in belangrijke mate de effectiviteit van het informatiesysteem bepalen.

Het is dan ook verheugend dat een boek is verschenen waarin bovengenoemde problematiek centraal staat.

Het handboek is gesplitst in een tweetal delen, namelijk Deel I waarin het concept van de metho-

de nader wordt omschreven en Deel II waarin de toepassing van de methode in de praktijk behandeld wordt.

De in het handboek omschreven methode steunt op een viertal pijlers, te weten:

- a. een gefaseerde aanpak van projecten ter bepaling van de informatiebehoefte, waarbij een zestal fasen wordt onderscheiden;
- b. een formulierenstelsel waarbij formulieren gebruikt worden voor het omschrijven van de functies en taken, de bestaande informatie per functionaris, de recapitulatie van deze informatie, de kerntaken per functionaris, de gewenste informatie per functionaris, etc.
- c. een informatie-coderingssysteem. De bestaande informatie, de geïnventariseerde informatiebehoefte en de uiteindelijk gedefinieerde informatie worden gecodeerd volgens een systeem dat een ordening mogelijk maakt naar de soorten processen ten behoeve waarvan de informatie gebruikt wordt en de functies (organisatorisch niveau en sector) welke de informatie gebruiken. Tevens worden hierdoor de relaties tussen de informatiestukken onderling geregeld;
- d. een methodische instructie ten behoeve van de gebruikers van de methode.

De indeling van deel I volgt de zes projectfasen.

In fase 1 vindt de introductie van het project plaats. In fase 2 worden de organisatiestructuur met haar functies en taken, de bedrijfsprocessen alsmede de bestaande informatievoorziening geïnventariseerd. Een gestructureerde samenvattende vastlegging van de resultaten van de inventarisatie in organisatiestructuurschema's en kerntaken-formulieren vindt in fase 3 plaats. Het doel hiervan is om inzicht te krijgen in de relaties tussen de verschillende functies, taken en de verstrekte informatie. Fase 4 bevat de inventarisatie van de informatiebehoefte; hierbij verkrijgt men een inzicht in de door iedere functionaris als noodzakelijk ervaren informatie. In fase 5 wordt, op basis van de geformuleerde informatiebehoefte, vastgesteld welke informatie dient te worden opgenomen in het informatiesysteem. In deze fase wordt de gevraagde informatie gerubriceerd, gecomprimeerd en gecodeerd. Vervolgens vindt een toetsing plaats aan nog niet nader gedefinieerde normen. Na de kwantificering van de informatie-output kan dan het ontwerp van het verwerkingsproces geschieden. De ontwikkelingsmethode bevat hiervoor overigens geen richtlijnen. Vervolgens vinden plaats een onderzoek naar de aansluiting van de gevraagde informatie op de organisatiestructuur en bedrijfsprocessen, een afstemming

qua structuur en inhoud van de te verstrekken informatie, het toetsen van de gevraagde informatie aan de huidige informatievoorziening, het bepalen van prioriteiten ten aanzien van de invoering van nieuwe informatiestromen, het aanwijzen van de producenten van de informatie, etc. In fase 6 wordt een informatiegids opgesteld. Deze bevat een beschrijving van organisatie, taken en informatie. De informatiegids vormt de basis voor het automatiseringsplan en het invoeringsplan.

In Deel II wordt een schets gegeven van een casus. Tevens bevat het deel een uiterst gedetailleerd stappenplan voor de toepassing van de methode en een overzicht van alle te hanteren formulieren en de daarbij behorende invul instructies.

In het boek wordt bij de bepaling van informatiebehoefte de deskundigheidsbenadering (d.w.z. een analytische formulering van de informatiebehoefte van de gebruikers door informatiedeskundigen) afgewezen en wordt gepleit voor een aanpak waarbij de gebruiker een actieve rol speelt. Met behulp van de uitgebreide instructies zijn de betreffende formulieren door gebruikers goed in te vullen. De analyse en verdere uitwerking van de formulieren dient echter te geschieden door deskundigen. In het bijzonder geldt dit omdat het handboek geen instructie bevat hoe de uitvoering van een aantal in hoofdstuk 5 opgenomen werkzaamheden dient plaats te vinden. De verschillende sub-fasen worden wél genoemd maar er wordt niet aangegeven hoe bijvoorbeeld de toetsing van de informatie aan normen, het ontwerpen van het verwerkingsproces of het bepalen van prioriteiten dient plaats te vinden.

De primaire rol van de informatiedeskundige is volgens de auteurs het begeleiden van de informatiegebruiker en het ervoor zorg dragen dat de gebruikers zelf tot oplossingen komen. Aangezien de wijze waarop de gebruikers op analytische wijze de door hen benodigde informatie kunnen afleiden vanuit hun taken buiten de methode valt, is te verwachten dat hier een belangrijk stuk begeleiding door de informatie-analyst noodzakelijk blijft.

De methode gaat uit van een individuele inventarisatie van functies en taken alsmede van de informatiebehoefte. Overlappendingen tussen de ta-

ken komen aan het licht in fase 3, waarbij een horizontale en verticale afstemming van de kerntaken van de verschillende functionarissen plaats vindt. De analyse van taken vindt slechts plaats voorzover er sprake is van overlappingsen. De methode van analyse valt overigens buiten de context van het boek. In fase 6 worden de informatiebehoefte van de verschillende functionarissen op elkaar afgestemd. Hierbij wordt getracht om overlappingsen en doublures in de informatieverstrekking te elimineren.

Een element dat in het kader van de relaties tussen de organisatie en informatieverstrekking zeker aandacht zou verdienen is de invloed van de informatieverstrekking op het functioneren van mensen. Met name de invloed van het zelf meer of minder verkrijgen van informatie, respectievelijk het verkrijgen van meer of minder informatie door collega's, op het gedrag van mensen in de organisatie is hierbij van belang.

De auteurs hebben zich in het boek beperkt tot de problematiek van het formulieren en systematiseren van de informatiebehoefte. De hierna volgende activiteiten zoals het opstellen van een automatiseringsplan, een invoeringsplan en het organisatieveranderingsplan komen slechts summier aan de orde. Met name ten aanzien van een organisatieveranderingsplan zou wellicht een uitgebreidere behandeling, gegeven de titel van het boek, wenselijk zijn geweest.

De waarde van het boek is in het bijzonder gelegen in de methodologie van het informatiebehoefte-formuleringsproject. Het bevat daarbij zeer veel praktische wenken ten aanzien van de opzet van het project in termen van fasering, inschakeling van gebruikers, opzet van stuur- en werkgroepen, documentatie en dossiervorming, etc. Met name de vele in het boek opgenomen attentielijsten zijn hierbij een zeer praktisch hulpmiddel. De formulierensets zullen in veler behoeften voorzien.

Het boek wordt dan ook ter lezing van harte aanbevolen aan al degenen die op een of andere wijze bij projecten van informatiebehoeftebepaling betrokken zijn. En bij hen die zich ten behoeve van hun studie een inzicht willen verwerven in de praktische opzet van informatiebehoeftebepalingsprocessen.