

De archivaris en digitaal documentbeheer

FILIP BOUDREZ
EXPERTISECENTRUM DAVID VZW
ANTWERPEN, 2012

Veel organisaties zijn volop in beweging. Ze voeren diverse projecten uit om hun processen te automatiseren en zijn bezig met de omslag naar het digitaal werken. Ze botsen hierbij op enkele uitdagingen, zoals het digitaal documentbeheer. Veel organisaties zijn zoekend op dit terrein. Maar waar is de archivaris en wat is zijn inbreng? Het wordt dringend tijd dat archivariissen vanuit hun professie mee oplossingen aanreiken¹.

PROCESSEN EN PROCESGEBONDEN INFORMATIE

De meeste organisaties zijn volop bezig met het modelleren en het automatiseren van hun processen. Hiermee willen ze hun dienstverlening verbeteren en hun taken efficiënter uitvoeren. Bij het uitvoeren van die processen en het afhandelen van zaken komen doorgaans heel wat documenten kijken die steeds meer een digitale vorm aannemen. Door processen te automatiseren wordt ook heel wat (nieuwe) digitale informatie gegenereerd.

Dit levert heel wat vragen over digitaal documentbeheer op. Bij het zoeken naar oplossingen wordt dikwijls teruggerepen naar het principe dat digitaal documentbeheer bij voorkeur in de archiefvormende processen wordt ingebed. Archief is immers procesgebonden informatie². In de praktijk wordt dit dikwijls vertaald naar oplossingen waarbij de structuur van het archief of de dossiers volledig door de processen wordt bepaald en dat de documenten in de procesapplicatie worden opgeslagen. Beide methodes zijn niet zaligmakend en dreigen archiefdocumenten wel eens in een staat te brengen die allesbehalve geordend en toegankelijk is. Ook voor de organisaties zelf kunnen beide methodes wel eens een doodlopend straatje zijn, niet dikwijls pas nadat er veel middelen en tijd werden geïnvesteerd.

We weten inmiddels dat processen en procesmodellering trendgevoelig zijn en snel evolueren. De implementatie van het zaakgericht werken, en vooral de bijhorende zaak- en midofficesystemen, leiden in veel organisaties tot een informatiekluwen waarbij dossiervorming en efficiënt archiefbeheer problematisch wordt. De structuur van een archief of een dossier heeft bij voorkeur een stabiele(re) basis, zo niet bestaat het gevaar dat de archiefvorming onbeheersbaar wordt en uitmondt in een archief zonder structuur. Enige waakzaamheid is dus geboden. De functies van organisaties blijken nog steeds een stabielere uitgangspunt te zijn zodat de hoofdstructuur van het archief best functioneel wordt ingedeeld. Aan de archivaris om hier op te wijzen en vooral om mee een duurzame en overzichtelijke structuur uit te tekenen.

Voor de uitvoering van de geautomatiseerde processen worden allerhande procesapplicaties opgetuigd. Procesapplicaties zijn in hoofdzaak workflowsystemen die de voortgang van een zaak aansturen en bewaken. De workflow maakt gebruik van informatie en documenten en genereert op zijn beurt opnieuw informatie die dikwijls, maar lang niet altijd, een output in documentvorm kent. De cruciale vraag is natuurlijk hoe die informatie en documenten worden beheerd en gearchiveerd. Procesapplicaties zijn immers lang niet altijd systemen die een goede digitale dossiervorming mogelijk maken. Leveranciers overtuigen je natuurlijk graag van het tegendeel door bijvoorbeeld afzonderlijke modules voor digitaal documentbeheer aan te bieden. Algemene nadelen van deze modules zijn hun prijskaartje en dikwijls hun grote black boxgehalte waardoor de afhankelijkheid van de leverancier en de implementator heel groot is. Een belangrijk nadeel vanuit records management perspectief is

¹ Deze tekst is een uitwerking van de keynote van de VVBAD-studiedag 'Archivariissen en digitaal documentbeheer' (Gent, 27 maart 2012).

² T. Thomassen, *Een korte introductie in de archivistiek*, in: P.J. Horsman, F.C.J. Ketelaar en T.H.P.M. Thomassen, *Naar een nieuw paradigma in de archivistiek*, p. 11-20.

natuurlijk dat op deze wijze de digitale dossiers van een organisatie wel in heel veel applicaties worden bewaard en dat er bijgevolg ook heel veel beheersregimes nodig zijn. Voor elke applicatie een archiveringsbeleid ontwikkelen, implementeren en beheren is nagenoeg onbegonnen werk.

Ook hier hebben leveranciers in de meeste gevallen een oplossing voor: de koppeling van hun applicatie met een DMS of een samenwerkingsplatform. De documentopslag wordt door de procesapplicatie dan toevertrouwd aan het DMS of het samenwerkingsplatform. Deze laatste bevatten dan de documenten en enkele summere metadata over deze documenten. De redenering van de leveranciers is dan dat alle documenten in hetzelfde systeem worden opgeslagen en beheerd. En dit biedt het grote voordeel van “enkelvoudige opslag, meervoudig herbruik”, een argument dat vooral ICT als muziek in de oren klinkt. Veel organisaties slaan deze weg in. Maar welke archivaris wijst er zijn organisatie op dat het argument van “enkelvoudige opslag, meervoudig hergebruik” geen records management vereiste is? En welke archivaris maakt het zijn collega's duidelijk dat we het over 'records' of archiefdocumenten hebben? En dat hetzelfde document in een ander proces of een ander dossier geen 'dubbel' is, maar een ander archiefdocument? En aangezien archief procesgebonden informatie is, we als onderdeel van de metadata ook de relevante procesinformatie moeten archiveren. En dat die procesinformatie niet in het DMS of het samenwerkingsplatform wordt opgeslagen, maar nog steeds in de procesapplicatie steekt.

Procesgebonden informatie is immers meer dan alleen maar de documenten die in het proces worden gebruikt. Een archiefdocument is een informatiepakket dat naast het document ook heel wat metadata, waar onder de relevante procesinformatie, bevat. In functie van archivering, gaat het dus niet op om enkel en alleen aandacht te besteden aan de duurzaamheid van de documenten. Ook de duurzame archivering van die metadata en de onderlinge relaties tussen de pakketonderdelen moet worden geregeld. Digitale duurzaamheid is dus veel meer dan waken over de duurzaamheid van documenten alleen. De uitdaging is de duurzame archivering en de (systeemonafhankelijke) reconstrueerbaarheid van deze informatiepakketten.

Kortom, er zal in de meeste gevallen toch een archiveringsstrategie voor deze procesinformatie nodig zijn. Het implementeren, het onderhouden, het integreren en het archiveren vanuit twee systemen doet het prijskaartje van dergelijke oplossingen dus aardig oplopen. Er bestaan hier betere en vooral goedkopere oplossingen voor. Zeker wanneer het DMS of het samenwerkingsplatform louter als documentstore wordt gebruikt. Welke archivaris brengt dit onder de aandacht en wijst hier op?

Processen en archief zijn twee verschillende zaken en mogen niet op 1 hoop worden gegooid. Er is ontegensprekelijk een relatie tussen processen en archieven die cruciaal is en die moet bewaard blijven (bijv. als onderdeel van de archiefbeschrijving). Maar processen en archief vragen elk hun eigen oplossing. Archiveren is dan wel een ondersteunend proces, maar is een proces op zich met zijn eigen uitgangspunten en zijn eigen regels die gerespecteerd moeten worden wil het informatiebeheer binnen het proces op orde zijn en blijven. In de praktijk wordt niet altijd even veel aandacht besteed aan die uitgangspunten en regels. Een concreet voorbeeld hiervan zijn de vele business- en procesanalyses die zich beperken tot de wettelijke of de formele documenten in het proces. Welke archivaris legt uit dat ook een gewone e-mail over een zaak even goed procesgebonden informatie is en in het dossier thuis hoort?

DIGITAAL (SAMEN)WERKEN

Digitaal documentbeheer wordt ook almaar belangrijker met de implementatie van het digitaal werken. Het digitaal werken is een onderdeel van het nieuwe werken en moet het mogelijk maken dat medewerkers ongeacht tijd en locatie toegang hebben tot de informatie en de documenten. Aangezien aan de meeste zaken of projecten meerdere mensen of partijen samenwerken, is de uitdaging niet zozeer het implementeren van digitaal werken, maar wel het realiseren van digitaal samenwerken.

Digitaal samenwerken betekent immers dat de informatie en de documenten op een centrale en gemeenschappelijke locatie worden opgeslagen zodat alle betrokkenen toegang hebben. Die locatie

moet hierbij uitgroeien tot het digitale bureaublad van elke medewerker, en niet langer alleen in beeld komen bij het afsluiten van een zaak of een project. Dit realiseren is veeleer een kwestie van organisatie, dan tablets uit te delen³ of de functionaliteiten van allerhande toepassingen uitgebreid te analyseren.

Voor de implementatie van het digitaal (samen)werken gaan veel organisaties, en hun ICT-dienst in het bijzonder, op zoek naar gespecialiseerde toepassingen voor digitaal documentbeheer. Ze maken hierbij veelal de klassieke fout van niet te kijken naar de systemen die ze al in huis hebben. Bestaande systemen en hun functionaliteiten worden hierdoor niet ten volle benut⁴. In de praktijk blijkt dikwijls ook dat de zoektocht vooral wordt geleid door gespecialiseerde documentbeheersfunctionaliteiten zoals het registreren van metadata, geautomatiseerd versiebeheer, check-in en check-out, enz. zonder te vertrekken vanuit de processen of de wijze waarop gebruikers werken. Dit leidt anno 2012 voor veel organisaties tot situaties die een schaduw werpen op de kwaliteit van hun digitaal documentbeheer.

Zo blijken documenten in veel organisaties ondanks de aanwezigheid van DMS'en of samenwerkingsplatformen nog steeds in persoonlijke systemen te worden opgeslagen. De risico's en de problemen die dit met zich meebrengt, zijn genoegzaam bekend. De ambitie om het DMS of het samenwerkingsplatform als uniek systeem voor documentopslag te hanteren, kan maar zelden worden waar gemaakt⁵. In veel gevallen waren nochtans deze vaststellingen de directe aanleiding of de verantwoording voor de implementatie van een DMS of een samenwerkingsplatform. De doelstellingen worden in veel gevallen niet bereikt. Gebruikers blijven hun digitale documenten bewaren op lokale harde schijven, mailbox, dropbox en andere cloudservices. Nochtans zijn dit niet de systemen die uitblinken in functionaliteiten op het vlak van metadata, geautomatiseerd versiebeheer, check-in en check-out, enz. Dit zou tot nadenken moeten stemmen.

De complexiteit en een tekort aan gebruiksvriendelijkheid van de documentbeheersoplossingen behoren tot de veel geciteerde redenen voor dit falen⁶. Veel documentbeheersoplossingen worden door eindgebruikers ervaren als te omslachtig en opgelegd door het management of ICT. Niet zelden leidt dit tot vertraging in implementatietrajecten, extra ontwikkelingen in de vorm van maatwerk of uiteindelijk zelfs de aanschaf van nieuwe (aanvullende) applicaties. Zo worden in veel organisaties extra gebruikersinterfaces bovenop het DMS gebouwd of wordt een samenwerkingsplatform als SharePoint in combinatie met het DMS gebruikt om zo tegemoet te komen aan de wensen inzake gebruiksvriendelijkheid. Het DMS wordt dan opnieuw herleid tot niets meer dan een documentstore of erger nog; documenten die bij elkaar horen zitten verspreid over meerdere systemen.

In de plaats van dit alles kan beter meteen vanuit het standpunt van de eindgebruiker oplossingen voor documentbeheer worden uitgedacht. Eindgebruikers voelen zich niet aangesproken om voor elk document metadata te registreren of permissies vast te leggen. Het loont ook de moeite om binnen bestaande – en dus voor eindgebruikers vertrouwde – systemen oplossingen te zoeken. De evolutie naar 'bring your own device' illustreert dit belang vanuit een ander perspectief. Dit kan niet alleen grote investeringen, maar ook opportuiniteitskosten uitsparen.

De archivaris kan hier een rol in spelen door een alternatief naar voor te schuiven. In de archiefwetenschap beschikken we al decennialang over een eenvoudig concept die digitaal samenwerken mogelijk maakt, nl. dossiervorming. Het vormen van digitale dossiers is vanwege verschillende redenen een interessante basis voor het informatiebeheer binnen de organisatie. Het is overigens niet alleen voor records managers en archivariissen een efficiënte wijze om dossiers te beheren en te archiveren, ook voor eindgebruikers biedt dit concept efficiëntievoordelen bij het opslaan en delen van hun documenten⁷. Het is niet alleen een methode die iedereen kent vanuit de papieren wereld, maar het maakt het registreren van metadata of het toekennen van permissies op documentniveau overbodig. Registratie is dan niks meer dan het dossiergewijs opbergen van documenten, zonder dat voor elk individueel document omslachtige handelingen nodig zijn. Het

³ A. Zuurmond, *Waarom ICT projecten bij de overheid zo vaak en zo fors falen*, 29 mei 2012 (www.kafkabrigade.nl).

⁴ D. Van Damme, *Waar blijft de digitale archivaris?*, in: *Datanews*, 22 juni 2012.

⁵ AIIM, *State of the ECM Industry 2011. How well is It meeting business needs*, 2011.

⁶ Zie bijv. R. Sanders, *Doc.Loods liep vast op bekend DMS-probleem*, in: *Computable*, 4 mei 2011 en R. Sanders, *Rotterdam vertilt zich aan DMS project*, in: *Computable*, 20 april 2011.

⁷ F. Boudrez, *E-mailarchivering: noodzaak of routine?*, in: *Informatieprofessional*, oktober 2012.

beschrijven van hedendaagse papieren documenten op stukniveau is al lang geen gangbare praktijk meer. In dit opzicht is het vreemd dat het opnieuw wordt geïntroduceerd waar het digitaal documentbeheer betreft en dat we er bovendien eindgebruikers mee lastig vallen. Het argument luidt dikwijls dat de registratie van metadata in geautomatiseerde flows volledig automatisch verloopt. Hierbij vergeet men dan dat registratie van metadata ook beheer vraagt en dat veel processen niet volledig automatiseerbaar zijn. Het wordt tijd dat iemand dit duidelijk maakt en nadenkt over het nut en de noodzaak van metadata. Metadata zijn immers geen doel op zich, maar een middel. Hierbij moet ook worden nagedacht over het niveau waarop metadata nodig is en hoe die metadata kan worden overgeërfd. De belangrijkste records management metadata van een archiefdocument is in ieder geval zijn locatie in een dossier.

In de plaats van te focussen op functionaliteiten en systemen voor documentbeheer kan beter worden gezocht naar oplossingen voor dossiervorming en dossierbeheer. Of de gangbare document management systemen of de bekende samenwerkingsplatformen hiervoor geschikt zijn, valt te betwijfelen. Niet alleen zijn deze systemen heel document-geïoriënteerd, de voorbije jaren zijn ze sterk geëvolueerd in de richting van content managementsystemen. Maw, ze richten zich steeds meer op de atomen waaruit documenten bestaan, in de plaats van dossiers of reeksen als uitgangspunt te hanteren. Deze systemen schieten ook tekort in hiërarchisch metadata-beheer, wat toch één van de leidende principes in het beheren van archieven is. Onze selectielijsten zijn hier een mooie illustratie van.

ARCHIVERINGSSYSTEMEN

Voor veel organisaties is het zoeken naar oplossingen voor digitaal documentbeheer hetzelfde als het selecteren van ICT-toepassingen zoals samenwerkingsplatformen, DMS'en of RMA's. Dat records management veel meer is dan een toepassing of zelfs zonder één van dat soort toepassingen mogelijk is, wordt hierbij dikwijls vergeten. In de plaats daarvan leeft nog dikwijls het beeld dat elke organisatie een DMS, een RMA én een digitaal depot nodig heeft. Voor elke fase in de levenscyclus van het document zou als het ware een aparte archiveringstoepassing nodig zijn.

Dit beeld klopt natuurlijk niet. Digitale documenten kun je ook zonder of buiten een DMS beheren, zolang er maar beheer is. Over RMA's wordt vooral veel geschreven, maar het aantal RMA's die naam waardig zijn op 1 hand te tellen. Dit laatste hoeft geen verwondering te wekken: de voornaamste RMA-functies kunnen ook zonder een apart RMA worden aangeboden⁸. Zo is een digitaal depot uitermate geschikt om ook RMA-functies aan allerhande systemen en applicaties aan te bieden. Het digitale depot mag dan wel niet louter als beheersapplicatie voor statische digitale en gedigitaliseerde archieven worden geconcipieerd. Met het digitale depot RMA-functies vervullen past perfect bij de rol van de archivaris die mee oplossingen aanreikt en diensten aan archiefvormers aanbiedt.

Als de archivaris er voor zorgt dat het opnameproces voldoende generiek is, dan kan het digitale depot de RMA-functies en de archiveringsfunctie voor de vele proces- en vakapplicaties van organisaties vervullen. Dat is veel efficiënter en goedkoper dan archiveringsfuncties in elk van die systemen te voorzien. De Nederlandse norm NEN-2082 gaat grotendeels uit van deze gedachte, maar elke proces-of vakapplicatie met archiefwaardige informatie NEN-2082 compliant maken is financieel en organisatorisch niet haalbaar. Veel beter is om vanuit de proces- en vakapplicaties de metadata en de documenten voor archivering rechtstreeks aan het digitale depot toe te vertrouwen. Een tussenstap via een DMS of een RMA is niet nodig. Dit is evenmin nodig voor de archivering van documenten die in zogenaamde open systemen (bijv. fileservers, e-mail, enz.) worden bewaard. Hier een architectuurplan voor uitwerken, kan meteen de aanzet zijn voor een business case om een digitaal depot te financieren. Het biedt de archivaris ook de opportuniteit om zijn eerste voetstappen als informatiearchitect te zetten.

⁸ Voor veel DMS'en wordt een RMA in de vorm van een afzonderlijke module aangeboden. Archiveringsfuncties zoals het fixeren van de inhoud en het tijdig vernietigen van documenten kunnen echter ook zonder deze modules worden uitgevoerd.

Rechtstreekse archivering in het digitale depot is ook de aangewezen weg voor de DMS'en en de samenwerkingsplatformen. Beide soort applicaties zijn geen archiveringssystemen en voldoen helemaal niet aan de uitgangspunten en de vereisten van een digitaal depot⁹. Het is dan ook onzinnig om een digitaal depot in een DMS of een samenwerkingsplatform te bouwen. Nochtans wordt binnen veel organisaties deze piste overwogen of zelfs uitgeprobeerd. Hoog tijd dat de archivaris ter plaatse de essentie en de specifieke kenmerken van digitale depots uit de doeken doet.

ORGANISATIESTAANDARDEN

Los van elke technische keuze staat of valt elk archiveringssysteem met een visie op digitaal documentbeheer en op digitale archivering. Het is opvallend hoe weinig werk hier wordt van gemaakt, zeker in verhouding met de aandacht die uitgaat naar technische systemen en de implementatie ervan. Om die visie vervolgens in de praktijk te brengen worden bij voorkeur enkele organisatiestandaarden vastgesteld. Deze organisatiestandaarden maken best abstractie van het ICT-platform, maar moeten de algemene principes en afspraken vastleggen.

Een concreet voorbeeld hiervan is het vastleggen van een organisatiestandaard voor digitale dossiers. Dit kan inhouden dat wordt uitgegaan van een dossiergericht informatiebeheer en dat de organisatie unieke en volledige (digitale) dossiers nastreeft¹⁰. In zo'n organisatiestandaard leg je ook de rollen en de bijhorende verantwoordelijkheden voor de dossiervorming en het dossierbeheer vast. Andere zaken die best worden vastgelegd zijn de principes rond toegangsrechten en informatiebeveiliging, het opslaan en delen van projectinformatie, de regels en afspraken over opslagcapaciteit, het gebruik van applicaties en de opslag van informatie, enz.

Opnieuw is hier een belangrijke rol voor de archivaris weggelegd. De archivaris moet niet alleen betrokken worden bij het vastleggen van deze standaarden, maar moet zich ook opwerpen als producteigenaar. In die hoedanigheid moet de archivaris de noden van gebruikers, de processen en de organisatie in lijn brengen met de vereisten van een goed informatiebeheer. Archiveren mag hierbij niet de primaire doelstelling zijn, maar moet er uit voortvloeien. Het is zelfs aan te bevelen dat de archivaris denkt vanuit de actoren in de archiefvormende processen. Niet alleen omdat de archivaris zelf ook gebruiker of eigenaar van een aantal processen is, maar vooral omdat niemand zit te wachten op complexe systemen en zogenaamde oplossingen die hun doel niet bereiken. De vele ingewikkelde en grote metadataschema's die weerstand oproepen of gewoon dode letter blijven, zijn hier een mooi voorbeeld van.

De organisatiestandaarden moeten samen een framework vormen waarbinnen het digitaal documentbeheer door ICT, proceseigenaren en eindgebruikers wordt toegepast. Op basis van de visie en de vastgestelde organisatiestandaarden kunnen dan de beste instrumenten worden gezocht om ze consistent in de praktijk te brengen. Het resultaat van deze denkoefening kan voor voorstanders van mooie, afgelichte - en meestal ook dure en lastig te beheren - toepassingen wel eens tegenvallen. De oplossing blijkt doorgaans een 'back to basics' te zijn, waarbij de essentie van digitaal documentbeheer en een handvol beproefde methodes opnieuw centraal staan. Concreet gaat het dan opnieuw over stabiele en heldere ordeningsstructuren, het vormen van dossiers en het vastleggen van afspraken rond naamgeving. Zaken die allemaal heel herkenbaar zijn voor eindgebruikers en die ook na overdracht naar de reguliere werking nog gemakkelijk en autonoom te beheren zijn. Dit beheer wordt overigens gemakkelijk uit het oog verloren. Samen met het vastleggen van procedures en afspraken is het nochtans de essentie van records *management*.

⁹ F. Boudrez, *Tien verschillen tussen een DMS en een digitaal depot*, Antwerpen, 2012.

¹⁰ Het principe van 'unieke en volledige digitale dossiers' werd bijvoorbeeld door het Stadsarchief Antwerpen vastgelegd bij de implementatie van het digitaal samenwerken. (*Optimaal digitaal. Technisch rapport over efficiënt informatiebeheer*, Antwerpen, 2010, p. 33).



BESLUIT

De archivaris heeft een missie te vervullen. Dat is niks nieuw, maar de inhoud van de missie wijzigt wel. De archivaris moet een actievere rol spelen in de fase van archiefvorming zodat organisaties blijven beschikken over authentieke, integere, betrouwbare en bruikbare archiefdocumenten. Dit houdt in dat de archivaris actief oplossingen en diensten voor digitaal documentbeheer aanbiedt. Dat is de toegevoegde waarde die archivariissen moeten realiseren. Alleen dan worden archivariissen betrokken bij de vele veranderingstrajecten en zal er bereidheid zijn om een andere weg dan de voorbije 10 jaar in te slaan. Dit is een grote uitdaging voor onze professie, maar dat mag de archivaris niet afschrikken. De basisprincipes van de archiefwetenschap en de vele normen vormen heel stevige fundamenten. Het komt er alleen op aan om dit in concrete, praktische en efficiënte archiefoplossingen te vertalen. Maar ook hier zijn al veel best practices voor beschikbaar. Kortom, wie neemt de handschoen op?