

E-mailarchivering: van probleem naar routine

FILIP BOUDREZ
EXPERTISECENTRUM DAVID VZW
ANTWERPEN, 2012

E-mail blijft ondanks de opmars van sociale media één van de belangrijkste communicatiemiddelen. E-mail is normaal in onze communicatie van elke dag. Toch kampen veel organisaties nog steeds met het probleem van e-mailarchivering.

EEN (ON)OPGELOST PROBLEEM?

Recente onderzoeken geven aan dat het oplossen van e-mailarchivering bij veel organisaties hoog op de agenda staat¹. Voor veel organisaties is e-mailarchivering anno 2012 nog steeds een onopgelost probleem. De overvloed aan e-mails is slechts 1 van hun uitdagingen. Andere zijn: de tijd die het terugvinden van e-mails kost, de mailboxen die voortdurend tegen hun maximale capaciteit aanlopen, de onvolledige dossiers door de persoonlijke opslag van e-mails en bijlagen, de privacy- en vertrouwelijkheidsaspecten, de niet-naleving van selectievoorschriften, enz. Nochtans is e-mail al lang ingeburgerd en wijdverspreid, wat blijkt uit de verdere jaarlijkse toename van het e-mailverkeer. Waar volgens schattingen in 2010 wereldwijd nog 294 biljoen e-mails werden verstuurd, waren dat er in 2011 al 107 triljoen². Een Belgisch werknemer ontvangt gemiddeld 38 e-mails per dag³.

Sinds jaar en dag buigen juristen, ICT'ers, records managers en archivarissen zich over de verschillende uitdagingen die e-mailarchivering met zich meebrengt. Elke professie biedt vanuit zijn perspectief oplossingen aan. De eerste soort oplossingen die vanuit ICT-hoek worden aangereikt zijn de technische opslagoplossingen die de mailservers en de mailboxen ontlasten of die een alternatief bieden voor de vele persoonlijke gegevenbestanden (bijv. *.pst-bestanden). In deze technische opslagoplossingen worden e-mails en bijlagen volgens een vastgestelde retention policy automatisch vanuit de mailbox naar een goedkoper en robuuster opslagsysteem verplaatst. In de mailbox worden de verplaatste mails vervangen door een soort snelkoppeling naar de mail in het achterliggende systeem (de 'e-mailvault'). Om e-mails in deze uitdijende e-mailarchieven terug te vinden, wordt sinds kort tijd nu ook e-discovery geïmplementeerd.

Dergelijke e-mailvaults scoren echter niet hoog bij records managers en archivarissen. Deze opslagoplossingen bieden wel een technische oplossing voor overbelaste mailservers en overvolle postbussen maar zijn geen functionele oplossing voor e-mailarchivering. Een e-mailvault biedt immers geen adequate oplossing voor de onvolledige dossiers, het samenwerken en informatie-delen, de privacy- en vertrouwelijkheidsaspecten, een goede toepassing van selectievoorschriften, enz. E-discovery komt hier evenmin aan tegemoet. Een e-mailvault is best te vergelijken met een verlengstuk of uitbreiding van de mailbox. In zekere zin zijn deze e-mailvaults dan ook niets meer dan een verschuiving van het probleem en consolideren ze zelfs de vermelde uitdagingen inzake e-mailarchivering. Dergelijke e-mailarchieven dragen niet bij tot een kwaliteitsvol organisatiegeheugen, maar groeien uit tot informatie-eilanden die bovendien hun eigen beheersregime vragen.

¹ Bijv. AIIIM, *State of the ECM Industry 2011. How well is It meeting business needs*, 2011.

² S. Radicati, *E-mail statistics report*, 2010; S. Radicati, *E-mail statistics report*, 2011. (www.radicati.com)

³ Dit cijfer is afkomstig uit een onderzoek dat in maart 2012 door Mindjet werd uitgevoerd, (www.bloovi.be/nl/nieuws/N679-de-werkende-belg-verdrinkt-in-een-zee-van-informatie-onderzoek-van-mindjet)

DOSSIERVORMING

Het aanleggen van e-mailarchieven in e-mailvaults betekent ook dat e-mails en hun bijlagen in reeksen worden opgeslagen. Vanuit records management standpunt is het beheren van documenten in reeksvorm niet altijd de meest efficiënte werkwijze. Hier zijn meerdere redenen voor: om documenten terug te vinden zijn beschrijvende metadata op stukniveau nodig, permissies worden op documentniveau vastgelegd en archiefselectie betekent hoofdzakelijk een selectie op stukniveau. Aan elk van deze nadelen hangt ook een prijskaartje vast. Metadata registreren en permissies toekennen neemt tijd in beslag en vereist beheer. De meeste organisaties beschikken noch over de tijd noch over de middelen om selectie op stukniveau uit te voeren. Als bewaartermijn voor de volledige reeks e-mails en bijlagen wordt dan de bewaartermijn van het document met de langste bewaartermijn gehanteerd. Dit betekent doorgaans opnieuw dat veel documenten te lang bewaard blijven, met opnieuw kosten en risico's tot gevolg.

Een beter alternatief voor het aanleggen van reeksen is het vormen van dossiers. Het samenstellen van dossiers heeft het grote voordeel dat alle documenten die samen horen, ook samen worden bewaard. De gebruiker heeft snel een overzicht van alle stukken en kan het verloop van een zaak of een project reconstrueren. Het opbergen van alle documenten in de overeenstemmende dossier- of projectmap vermijdt niet alleen informatieverbreiding over verschillende systemen, maar is vanuit records management perspectief ook een efficiëntere wijze om documenten te structureren en te organiseren. Dossiervorming brengt immers enkele belangrijke efficiëntievoordelen met zich mee. Permissies en selectievoorschriften hoeven niet langer op documentniveau te worden vastgesteld maar worden overgeërfd van de dossiers of de reeksen. De behoefte aan beschrijvende metadata op documentniveau is ook veel minder, zodat de registratie van documenten vlotter en gebruiksvriendelijker kan verlopen.

Deze voordelen zijn ook van toepassing op e-mails en bijlagen wanneer ze in dossier- of projectmappen worden opgeslagen. Deze werkwijze levert ook nog andere voordelen op: de mailboxen blijven overzichtelijk, de gebruikers botsen niet voortdurend tegen de maximale omvang van mailboxen aan, de e-mails en bijlagen worden tijdig gearchiveerd, de e-mails en bijlagen zijn meteen raadpleegbaar voor alle betrokkenen die aan hetzelfde dossier of project samenwerken, de e-mails en bijlagen worden gebakupt en het dossier is meteen een geschikte zoekingang voor wie op zoek is naar een e-mail of een document dat als bijlage was verstuurd.

Ten slotte, maar niet in het minst, is het dossiergewijs opslaan van e-mails en bijlagen ook belangrijk om de authenticiteit van deze documenten te bewaren. E-mails en bijlagen zijn een record voor de organisatie wanneer ze een functie of een rol in een bepaalde zaak vervullen. Net dat maakt records bijzonder: hun verbondenheid met de handelingen die ze documenteren en bewijzen. Het is dus van essentieel belang dat de relatie tot die zaak en de relaties met andere documenten van deze zaak worden vastgelegd. Het is ook slechts vanuit deze context alleen dat de e-mail en de bijlagen correct worden geïnterpreteerd en hun functie kunnen blijven vervullen.

REGISTRATIE

De e-mails en bijlagen die betrekking hebben op dezelfde zaak of hetzelfde project in dezelfde map opbergen, is wellicht de eenvoudigste en efficiëntste wijze om beide soorten relaties en dus de context van de documenten vast te leggen. Het opslaan van e-mails en bijlagen in dossier- of projectmappen is de registratie van deze documenten in het informatiesysteem van de organisatie. E-mails en bijlagen op deze wijze bewaren is dus niet alleen voor records managers en archivariissen een efficiënte methode om documenten te beheren. Ook voor eindgebruikers die zelf hun dossiers vormen, is dit de meest efficiënte werkwijze om documenten te registreren.

Door e-mails en/of hun bijlagen in de dossier- of projectmap op te bergen zijn immers minder



metadata nodig: hun relatie met een bepaalde zaak en met de samenhangende documenten blijkt uit hun locatie. De belangrijkste records management metadata is de plaats van de e-mail en de bijlage in het dossier. Voor de registratie van e-mails en bijlagen als records hoeven in principe geen andere metadata te worden ingevuld.

De handeling van het opbergen in een map houdt twee belangrijke records management stappen in: de declaratie van document als een record voor de organisatie en het vastleggen van de band met de zaak en de gerelateerde documenten. Beide stappen worden in een systeem van dossiervorming in de praktijk gebracht door e-mails en bijlagen in een map te stoppen. Deze handeling verschilt amper met die uit de wereld van de papieren documenten en mag als een vertrouwde praktijk worden beschouwd. Het enige verschil met de dossiervorming in de papieren wereld is dat de e-mail en de bijlage minimaal een duidelijke identificerende naam moeten krijgen.

Toch verdient het aanbeveling om de nodige instructies en opleiding over dossiervorming te geven. Hier is een belangrijke rol weggelegd voor de records manager of de archivaris. Eindgebruikers moeten immers twee zaken goed kunnen beoordelen: welke e-mails en bijlagen zijn records en in welke dossier- of projectmap horen ze thuis? Samen met een aantal afspraken over de naamgeving van mappen en documenten en het vastleggen van de verantwoordelijkheid voor de dossiervorming, zorg je er op deze wijze voor dat e-mailarchivering een inherent onderdeel van het digitaal (samen) werken wordt en niets meer dan een routine is.

SYSTEMEN

Digitale dossiers bevatten doorgaans nog andere documenttypen dan e-mail of documenten die niet via e-mail worden gecommuniceerd. Digitale dossiers, incl. e-mails en bijlagen, zullen dus maar zelden in het e-mailsysteem, maar veeleer er buiten worden beheerd. Op deze wijze wordt een e-mailsysteem opnieuw herleid tot zijn essentie: een communicatiesysteem voor de uitwisseling van e-mails en bijlagen. E-mailsystemen zijn immers geen informatiebeheers- of archiveringssystemen. Dit laatste is op zich niets nieuws: papieren brieven worden ook niet in de postkamer of in de brievenbus bewaard. Het is dan ook niet (meer) nodig om een beheersregime of archiveringsbeleid voor het e-mailsysteem te ontwikkelen.

Bij het concreet uitwerken van de opslag van e-mails en bijlagen in dossier- of projectmappen komen al heel snel document management systemen (DMS) of samenwerkingsplatformen om de hoek kijken. Heel veel organisaties beschikken over een DMS of een samenwerkingsplatform. De implementatie van deze systemen blijkt in de praktijk geen wondermiddel te zijn. Ook niet voor de dossiergewijze opslag van e-mails en bijlagen. Veel organisaties met een DMS of een samenwerkingsplatform blijven vaststellen dat belangrijke e-mails in persoonlijke postbussen of persoonlijke gegevensbestanden worden bewaard en dus niet beschikbaar zijn voor de organisatie en collega's. Deze vaststelling geldt overigens niet alleen voor e-mails en bijlagen. Ook andere werkgerelateerde digitale documenten worden ondanks de aanwezigheid van een DMS of samenwerkingsplatform nog steeds opgeslagen op lokale schijven, in dropbox of in andere cloudservices voor persoonlijke opslag. Nochtans bieden al deze systemen geen gespecialiseerde functionaliteiten voor metadata, versiebeheer, check-in/check-out of audit-trails.

De redenen hiervoor zijn legio en verschillen voor iedere organisatie. Een algemene vaststelling is wel dat DMS'en en samenwerkingsplatformen een omslag van eindgebruikers vragen waarbij deze laatsten zich moeten aanpassen aan het (technische) systeem. Het is efficiënter om herkenbare oplossingen in vertrouwde systemen te zoeken. Voor e-mail en bijlagen in het bijzonder zijn veel terugkerende redenen de zoekfunctionaliteiten en de gebruiksvriendelijkheid van het e-mailprogramma en de omslachtigheid van het klasseren van e-mails en bijlagen. In veel systemen vraagt het klasseren van e-mail en bijlagen inderdaad vrij veel muisklikken en zelfs nog de manuele registratie van metadata terwijl het opbergen van e-mail en bijlagen niet veel meer zou mogen zijn dan een eenvoudige drag-and-drop of export, wat een dossiergewijze opslag van e-mails en bijlagen mogelijk maakt. Voor veel systemen is een integratie tussen het e-mailprogramma en het DMS of het



samenwerkingsplatform beschikbaar, al dan niet ontwikkeld door de leverancier of een derde partij. Een aandachtspunt hierbij is wel de soort integratie: synchronisatie tussen systemen is niet noodzakelijk hetzelfde als dossiervorming. En aangezien het klasseren van e-mails neerkomt op een export van informatie, is het ten tweede ook belangrijk om na te gaan of alle archiefwaardige gegevens van en over de e-mail mee worden opgeslagen. Het opslagformaat voor de e-mails is dus een tweede aandachtspunt. Anders zou dit wel eens in ongewenst integriteitsverlies met zich kunnen meebrengen. Zo archiveer je e-mails best niet in HTML of PDF.

Gelet op het algemene gebruik en het belang van e-mails verdient het zelfs aanbeveling om de gebruiksvriendelijkheid van het dossiergewijs bewaren van e-mails en bijlagen als proof-of-concept te hanteren bij de keuze van een systeem voor de opslag en het beheer van digitale dossiers. Bij het zoeken naar een geschikt systeem voor e-mailarchivering is het overigens niet aangewezen om enkel naar DMS'en of samenwerkingsplatformen te kijken. Er is niet alleen een goedkoper alternatief met digitale mappenstructuren op fileservers, maar binnen de meeste organisaties zijn er ook nog de vele vak- en procesapplicaties (bijv. financiële systemen, HRM-pakketten, enz.) waarbinnen archiefwaardige documenten worden opgeslagen. Steeds meer vak- en procesapplicaties beschikken over modules voor documentbeheer. Deze modules gebruiken is doorgaans goedkoper en efficiënter dan integreren met een DMS of een samenwerkingsplatform. Ook voor deze vak- en procesapplicaties is het dus belangrijk om na te gaan in welke mate zij de functionaliteiten voor een goede dossiervorming bieden.

De keuze van een systeem of applicatie voor het vormen en het beheren van digitale dossiers kan dus verschillen van organisatie tot organisatie. Aan de basis van elke systeemkeuze ligt idealiter 1 constante: de dossiervorming. Het systeem of de standaard dat een organisatie kiest voor e-mailarchivering is dus bij voorkeur een dossiervormingssysteem, en niet zozeer pakket x, y of z. In dit opzicht is het anno 2012 wel vreemd om nog steeds te moeten vaststellen dat de meeste systemen die hiervoor worden aangeboden, focussen op documenten (en zelfs 'content') in plaats van dossiers als uitgangspunt of als basiseenheid te nemen.

ARCHIVERING

Ongeacht de applicatie waarin digitale dossiers worden opgeslagen, voor de archivering op (middel-)lange termijn zullen deze systemen niet voldoen. Fileservers, DMS'en, samenwerkingsplatformen of vak- en procesapplicaties zijn niet geschikt voor duurzame archivering. Archiefwaardige dossiers en hun documenten zullen dus na het verstrijken van hun administratieve bewaartermijn worden vernietigd of vanuit deze systemen naar het digitale archief van de organisatie worden overgebracht. Al naargelang de technische keuzes zal hiervoor een protocol of een set modules nodig zijn.

Organisaties die over een digitaal depot beschikken, kunnen de klassieke RMA-stap overslaan, en de dossiers met (middel-)lange bewaartermijn rechtstreeks in het digitale depot onderbrengen, ook al worden deze dossiers op termijn nog vernietigd. Het systeem met de actieve digitale dossiers blijft op deze wijze overzichtelijk en performant.

Een aandachtspunt bij de (middel-)langetermijnarchivering van e-mails en bijlagen is hun leesbaarheid en de opslag in een duurzaam bestandsformaat. Voor e-mails is XML sinds jaar en dag het duurzame archiveringsformaat bij uitstek.

BESLUIT

E-mailarchivering is geen alleenstaand probleem dat aparte oplossingen behoeft. E-mailarchivering is



bij voorkeur een integraal onderdeel van het digitaal documentbeheer binnen de organisatie. Een goede dossiervorming is in meerdere opzichten de sleutel tot het oplossen van de vele uitdagingen die e-mailarchivering met zich meebrengt. Door het klasseren van e-mails en bijlagen een onderdeel te maken van de digitale dossiervorming en het digitaal (samen) werken, wordt e-mailarchivering een routine en de normaalste zaak van de wereld. Net zoals het ontvangen en het verzenden van e-mails normaal is.

CASUS: E-MAILARCHIVERING BIJ DE STAD ANTWERPEN

De administratie van de stad Antwerpen past de strategie voor e-mailarchivering toe die het Expertisecentrum DAVID (www.edavid.be) al zo'n 10 jaar geleden ontwikkelde. Eindgebruikers klasseren hun archiefwaardige e-mails en hun bijlagen zelf rechtstreeks in de dossier- of projectmappen. Zij worden hierbij geassisteerd door een zelf-ontwikkelde softwaretool in hun MS Outlookprogramma. Deze tool suggereert de bestemming van een e-mail en registreert de nodige metadata volledig automatisch. Hierdoor worden de manuele handelingen die een eindgebruiker uitvoert tot een absoluut minimum beperkt: het selecteren van de map waarin de e-mail en/of de bijlagen thuis horen. De tool zorgt er ook voor dat e-mails en bijlagen niet dubbel worden opgeslagen.

Digitale dossiers worden opgeslagen in de digitale mappenstructuur op een fileserver of in de procesapplicatie van het organisatie-onderdeel. Elke gebruiker krijgt opleiding over het klasseren van documenten. Naast de vaste vragen (welke e-mails of bijlagen klasseren? waar klasseren?) wordt in deze opleiding ook aandacht besteed aan enkele organisatorische afspraken, zoals: hoe omgaan met kettingmail? hoe e-mail efficiënt gebruiken?

Archiefwaardige dossiers worden na het verstrijken van de administratieve bewaartermijn rechtstreeks vanuit de digitale mappenstructuren of de procesapplicaties naar het digitale depot van het stadsarchief overgebracht. Bij opname in het digitale depot worden de e-mails en hun bijlagen omgezet naar een duurzaam archiveringsformaat. Voor e-mails is dat een XML conform het XML Schema dat eDAVID ontwikkelde. Deze XML wordt samen met de e-mail in zijn oorspronkelijk formaat als informatiepakket verpakt en in deze vorm opgeslagen in het digitale depot (www.edavid.be/xmlschemas). Gebruikers selecteren bij raadpleging het formaat van hun keuze.