

Bespreking Docs RM

Beheerste documenten met tool voor recordsmanagement

Welke documenten moeten we bewaren en hoe lang? Hoe creëren we meer ruimte in ons archief? En hoe zorgen we ervoor dat onze medewerkers snel over de juiste informatie kunnen beschikken? Zomaar een greep uit de vragen die een documentair specialist in de praktijk krijgt gesteld. Niet zo gek dat er al lange tijd oplossingen in de IT beschikbaar zijn die het werk van dit soort specialisten moeten verlichten. In dit artikel aandacht voor een dergelijke toepassing, Docs RM van leverancier Hummingbird. Tester Marco de Mol stelde zich de vraag of deze recordsmanagementsoftware ook daadwerkelijk hulp kan bieden bij de documentaire informatievoorziening van een organisatie.

Het gebruik van documenten in organisaties heeft de afgelopen jaren een grote vlucht genomen. De verhouding papier en digitaal slaat daarbij steeds verder uit richting digitale documenten. Dat komt niet alleen door het veelvuldige gebruik van kantoorautomatisering, maar ook door de opkomst van documentimaging-systemen (DIS). Ook doet e-mail een duid in het zakje door steeds vaker de rol van intern besluitvormingsmechanisme over te nemen. Al deze digitale bronnen dragen bij aan een documentaire informatievoorziening die, ondanks de automatisering, eerder minder dan meer doorzichtig wordt.

Kopzorgen voor archivarissen

Het gebruik van digitale documenten levert veel archivarissen kopzorgen op. Omdat documenten een belangrijke rol spelen binnen organisaties is

het belangrijk dat ze de authenticiteit en integriteit van deze documenten bewaren en bewaken. Degene die een record raadpleegt, moet de zekerheid hebben dat het record nadat het is vastgelegd niet meer is gewijzigd. Een ander aspect dat een rol speelt is de beschikbaarheid van documenten. De meeste documenten moeten in principe voor iedereen beschikbaar zijn, maar de toegang tot documenten moet ook afgeschermd kunnen worden.

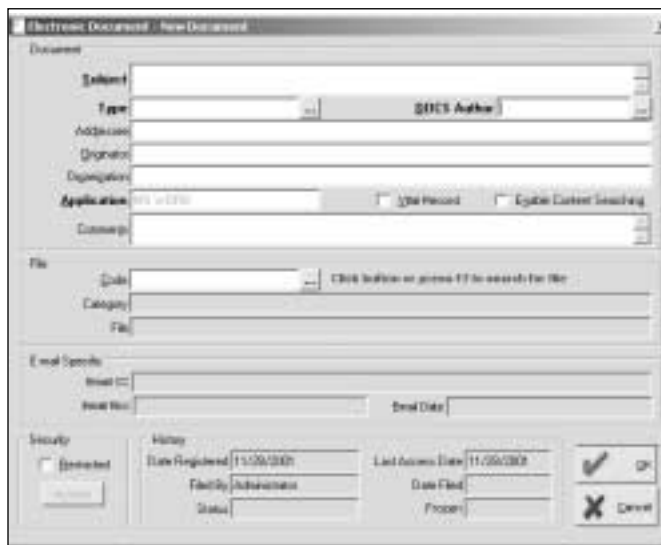
Voor de hierboven geschetste situatie kan de inzet van recordsmanagement een oplossing vormen. Een record wordt in de ISO 15489-standaard gedefinieerd als informatie die wordt aangemaakt, ontvangen en bewaard als bewijs en informatie door een organisatie of een persoon, waarbij de relatie tussen de informa-

tie en de maker en het bedrijfsproces moet zijn vastgelegd. Het doel van recordsmanagement is de in documenten vastgelegde informatie zodanig te bewaren en te beheren dat snelle toegankelijkheid tot de relevante informatie is gewaarborgd en dat de samenhang tussen de verschillende records en met de bedrijfsprocessen duidelijk is. Op deze wijze weten organisaties welke informatie bedrijfskritisch is en kunnen zij met weinig inspanning en in korte tijd verantwoording afleggen.

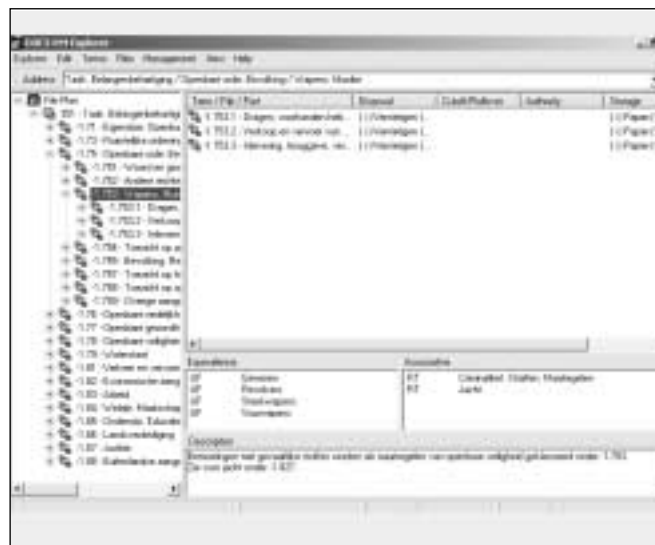
Eén van de hulpmiddelen die men gebruikt bij recordsmanagement is een recordsmanagementapplicatie (RMA). In dit artikel bespreken we een dergelijke applicatie, namelijk Docs RM van leverancier Hummingbird. Dit pakket is een toevoeging op de functionaliteit van het documentmanagementsysteem (DMS) Docs Open.

Registreren documenten en records

Zoals gezegd wordt tegenwoordig veel van de informatie digitaal aangemaakt en bewaard. Het pakket Docs RM biedt de mogelijkheid zowel digitale documenten als papieren documenten te beheren. Medewerkers kunnen de digitale documenten direct vanaf de werkplek benaderen. Het feit dat records zich kunnen manifesteren in zowel papieren als digitale vorm vindt men dus terug in de functionaliteit van Docs RM. Enerzijds biedt het pakket algemene recordsmanagementfunctionaliteit voor zowel digitale als papieren documenten, zoals



Afbeelding 1. Registratiescherm in Docs Open / Docs RM.



Afbeelding 2. Een ordeningsplan op basis van archiefcode.

het vormen en beheren van dossiers, het regelen van de beveiliging en het omzetten van een document in een record. Anderzijds voorziet de software ook in typische functionaliteit voor het beheer van papieren documenten, zoals de ondersteuning van uitleenregistratie en het gebruik van barcodes.

Voor het beste gebruik van records is het noodzakelijk dat deze snel en gemakkelijk zijn op te zoeken. Hiervoor is het registreren van documenten essentieel. Het is dan ook belangrijk dat de registratie van een document in een zo'n vroeg mogelijk stadium van de documentlevenscyclus plaatsvindt. Of de registratie centraal of decentraal gebeurt, kan per organisatie verschillen. Veel organisaties voeren de registratie van inkomende papieren documenten (de inkomende post) centraal uit. Digitale documenten worden daarentegen meestal door de auteur, dus decentraal, geregistreerd. Voor elektronische documenten, waaronder gescande, geldt dat een auteur een registratiescherm krijgt te zien zodra hij het document wil opslaan (zie afbeelding 1). Papieren documenten kan de gebruiker ook registreren, maar daar moet hij dan specifiek voor kiezen in de menustructuur.

Het ordenen van documenten vindt binnen Docs RM plaats door documenten toe te wijzen aan een dossier. In afbeelding 1 is te zien dat drie velden zijn opgenomen in het blok File. Door gegevens aan deze velden toe te voegen voegt men het digitale document toe aan een bepaald dossier. Het toekennen van een document aan een dossier gebeurt op eenvoudige wijze met behulp van een dossiernummer. De auteur kan een document aan een dossier toekennen door het nummer handmatig in te voeren als hij de code kent, of (een deel van) de dossier-naam in te voeren. Hierna toont het systeem een lijst met dossiernamen waaraan het zoekcriterium voldoet. Ook kan de gebruiker het juiste dossier kiezen uit een lijst met recentelijk gebruikte dossiers of kan hij binnen een groep een favorietenlijst definiëren waarin die dossiers zijn opgenomen waarmee de groep vaak werkt. Tot slot kan het juiste dossier ook worden opgezocht in het zogenaamde ordeningsplan.

Ordeningsplan

Voor het beste gebruik van records is het dus noodzakelijk dat deze snel en gemakkelijk zijn terug te vinden. Een andere manier om dit te bereiken is om alle records te categoriseren aan

de hand van specifieke termen. Dat is precies wat een ordeningsplan is: een gecontroleerde set termen die men kan gebruiken voor het indexeren en ophalen van dossiers, documenten en records. Een ordeningsplan bevat een hiërarchie van termen, alsmede de dossiers en dossierdelen die zijn verbonden met die termen. Een vereenvoudigde manier om een ordeningsplan te inzichtelijk te maken is een boomdiagram zoals in Docs RM Verkenner is opgenomen (zie afbeelding 2). De indeling van een ordeningsplan is organisatiespecifiek.

Termen en schrijfwijzen

Door in het ordeningsplan documenten aan dossiers toe te wijzen kun je veel onduidelijkheid vermijden. Toch kan het voorkomen dat men termen verschillend interpreteert of dat men verschillende termen voor hetzelfde gebruikt. Docs RM voorkomt dit probleem door de mogelijkheid te bieden om tussen termen verschillende soorten relaties aan te brengen. De hiërarchische relaties worden automatisch door Docs RM aangemaakt. Bovendien kan degene die het ordeningsplan maakt zelf in het systeem aangeven of er gelijkwaardigheidsrelaties, associatieve relaties (nauw ver-



Afbeelding 3. Dossierbeheer in Docs RM.

wante termen) of classificaties (klasse van termen) bestaan.

In de Nederlandse taal kun je iets met verschillende termen aanduiden, terwijl die termen allemaal hetzelfde betekenen, bijvoorbeeld fiets en rijwiel. Ook bestaan er vaak verschillende schrijfwijzen voor dezelfde term. Daarom bestaat binnen Docs RM de mogelijkheid om voor één begrip uit alle verschillende termen en schrijfwijzen één term te selecteren. Deze term neemt de gebruiker als voorkeursterm op in het orderingsplan. Tussen de voorkeursterm en alle overige termen en afwijkende schrijfwijzen, de zogeheten niet-voorkeurstermen, brengt hij een gelijkwaardigheidsrelatie aan. Hierdoor wordt een gebruiker die op een niet-voorkeursterm zoekt verwezen naar de voorkeursterm.

Als het orderingsplan is opgesteld, kan men dossiers aanmaken en verbinden met termen in het orderingsplan. De dossiers kunnen onder iedere willekeurige term worden aangemaakt, dus op ieder niveau binnen het orderingsplan. Een dossier in Docs RM is een verzamelnaam voor

iets waaraan documentregistraties kunnen worden toegekend. De documentregistraties kunnen betrekking hebben op zowel digitale documenten als papieren documenten. Alleen in het geval dat aan het dossier uitsluitend registraties van papieren documenten zijn opgenomen is het Docs RM-dossier gelijk aan het fysieke dossier. In alle andere

gevallen dient het als 'logische' eenheid, omdat de documenten die tot het dossier behoren op verschillende media kunnen zijn opgeslagen.

Dossierbeheer

Slechts een klein percentage (minder dan vijf procent) van alle documenten dat in een organisatie wordt gemaakt of door een organisatie ontvangen, moet 'voor 'de eeuwigheid' bewaard blijven. Daarnaast gelden voor bepaalde documenten wettelijke bewaartermijnen. Het overgrote deel heeft echter binnen tien jaar haar waarde verloren. Het is daarom erg belangrijk dat de documenten goed worden beheerd, zodat gebruikers niet te maken krijgen met 'waardeloze' documenten. Documentbeheer wordt binnen Docs RM geregeld op dossierniveau.

Voor het beheer van dossiers kent Docs RM drie soorten beheeracties: verplaatsacties, afsluit- of aanmaakacties en verwijderacties. In afbeelding 3 worden deze acties in het blok Storage / Disposal weergegeven. Uit deze afbeelding blijkt dat men het dossier Wapenvergunningen jaarlijks

afsluit waarna een nieuw dossierdeel wordt aangemaakt.

De beheeractie 'verplaatsing' zorgt ervoor dat een dossier van de ene opslaglocatie naar de andere opslaglocatie wordt gebracht. De nieuwe opslaglocatie kan in hetzelfde pand zijn, maar kan ook buiten het pand gelegen zijn. Dossiers worden veelal verplaatst wanneer men ze nauwelijks meer raadpleegt. Vaak zegt men dan dat ze naar het semi-statisch of statisch archief kunnen. Het verplaatsen heeft niet alleen betrekking op het papieren gedeelte van een dossier. Ook de digitale documenten kan men verplaatsen van online naar nearline c.q. offline. Voor het papieren en het digitale deel kan men afzonderlijk aangeven of het verplaatst moet worden of niet. Een verplaatsactie bestaat uit twee componenten. De eerste component heeft betrekking op de gebeurtenis die ertoe leidt dat de verplaatsactie voor dat dossier wordt geactiveerd. In de tweede component geeft men aan welke tijdsperiode moet zijn verstreken voordat het dossier daadwerkelijk mag worden verplaatst.

De tweede beheeractie binnen Docs RM biedt de mogelijkheid om dossiers of dossierdelen af te sluiten en eventueel automatisch een nieuw dossier of dossierdeel aan te maken. Bij het definiëren van de afsluit- of aanmaakactie geeft de gebruiker aan of het afsluiten plaatsvindt op basis van tijd, op basis van een aantal documenten in het dossier of beide. Vaak kiest men ervoor om een dossier elk jaar af te sluiten en een nieuw dossierdeel aan te maken.

Tot slot kent Docs RM op het gebied van dossierbeheer drie soorten verwijderacties. Twee daarvan regelen het vernietigen en overbrengen van dossiers. Met de derde wordt expliciet aangegeven dat een dossier niet

verwijderd mag worden. Overbrenging houdt in dat het dossier, inclusief de verantwoordelijkheid voor dat dossier, overgaat naar een andere organisatie, bijvoorbeeld een archiefbewaarplaats. Het verschil met de actie verplaatsen is dat bij verplaatsen de organisatie de verantwoordelijkheid voor het dossier behoudt, terwijl bij overbrenging de verantwoordelijkheid meegaat naar de nieuwe organisatie. Evenals bij de andere twee beheeracties wordt een verwijderactie gedefinieerd op basis van een bepaalde gebeurtenis in combinatie met een tijdsperiode.

Voor de drie beschreven soorten beheeracties (verplaatsacties, afsluit- of aanmaakacties en verwijderacties), geldt dat Docs RM het beheer van de dossiers niet automatisch uitvoert. Een daartoe aangewezen medewerker zal op gezette tijden aan het systeem de vraag moeten stellen of er dossiers zijn die in aanmerking komen voor een bepaalde beheeractie. Hoewel beheeracties gelden voor dossiers, kan men ze aan ieder willekeurig niveau in het orderingsplan toekennen. Op deze manier kunnen alle dossiers onder een bepaald niveau in één keer dezelfde beheeractie meekrijgen. Ook nieuwe dossiers die onder dat niveau worden aangemaakt hebben direct die beheeractie. Het is daarnaast wel mogelijk om voor dossiers die een beheeractie van een hoger niveau hebben meegekregen een eigen beheeractie te definiëren.

Beveiliging

Docs RM kent naast de beveiligingsmogelijkheden in het documentmanagementsysteem (Docs Open) een eigen vorm van beveiliging, namelijk beveiliging van specifieke RM-functionaliteit. Ook is er sprake van beveiliging op orderingsplanniveau. Hiermee kunnen de verschillende RM-functies worden afgeschermd voor

gebruikers of groepen. Bovendien kunnen gebruikers of groepen worden beperkt in de toegang tot rechten die gelden voor het orderingsplan.

Het grote voordeel van digitale documenten ten opzichte van papieren documenten is dat digitale documenten eenvoudig kunnen worden gewijzigd. Dit is echter lang niet altijd wenselijk. Voor sommige documenten is de absolute zekerheid vereist dat het document nog hetzelfde is zoals het oorspronkelijk is opgesteld. Om deze zekerheid te verkrijgen kan een gebruiker met Docs RM een document omzetten in een record. Een record is een document dat niet meer is te wijzigen en over te schrijven. Op deze manier wordt de authenticiteit van een document bewaard. Alleen documenten die zijn toegekend aan een dossier kunnen worden omgezet in een record. Records kunnen daarbij de beveiliging op documentniveau behouden of de beveiliging op dossierniveau meekrijgen.

E-mail

Docs RM kan e-mailberichten en attachments opslaan als records of als tekstbestanden. In het programma is in te stellen wat de naamgeving van de attachments moet zijn. Ook kunnen toegangsrechten aan het document worden meegegeven. Docs RM bewaart in principe het volledige e-mailbericht. Dit houdt in dat velden uit de header automatisch naar de overeenkomende Docs RM registratievelden worden gekopieerd. Behalve dat met Docs RM e-mailberichten kunnen worden opgeslagen, kunnen documenten ook direct vanuit Docs RM worden verstuurd. Hierbij kan de gebruiker kiezen uit verschillende opties: een kopie van het document versturen, een kopie van het document verstoren en tegelijkertijd het document

uitchecken of een referentie naar het document versturen.

Uitgebreide functionaliteit

Omdat organisaties verschillende bedrijfsprocessen onderkennen, verschilt de inrichting van de informatievoorziening ook per organisatie. Docs RM biedt organisaties de flexibiliteit om de informatievoorziening zo in te richten als de organisatie wil. Dit kan variëren van volledig centraal, een mix van centraal en decentraal tot volledig decentraal.

Van de inzet van Docs RM kunnen organisaties veel profijt hebben. Een groep gespecialiseerde mensen - in overheidsorganisaties de DIV-afdeling, in het bedrijfsleven de archivaris - zorgt voor de inrichting van het recordsmanagement. Activiteiten die daarbij horen is het opstellen van een orderingsplan en het regelen van de beheeracties. Hierdoor wordt de rest van de organisatie niet belast met randverschijnselen die te maken hebben met archieftechische zaken.

De documentaire informatievoorziening is zeker te beheersen door de inzet van recordsmanagement. De functionaliteit die Docs RM op dit vlak biedt is uitgebreid en goed doorzacht. In combinatie met Docs Open kunnen naast records zowel papieren als digitale documenten worden beheerd. De enige vraag die dan nog beantwoord moet worden is of de combinatie Docs Open en Docs RM voor kleine organisaties niet een te grootschalige oplossing is.



Marco de Mol

Marco de Mol (mdemol@anaxagoras.com) is werkzaam als procesarchitect bij Anaxagoras Procesarchitecten, onderdeel van Ordina.