

## Documenten- en archiefbeheer in beeld gebracht

# DI-functie neemt digitale wereld nog onvoldoende serieus

*De automatisering heeft een sterke positie verworven in de ondersteuning van de bedrijfsprocessen. De ontwikkeling van de documentaire informatievoorziening (DI) is hierbij achtergebleven. Er is een kloof ontstaan tussen het sterk digitaal ondersteunde bedrijfsproces en de traditioneel ingerichte DI-functie.*

De DI-functie omvat het 'managen' en beheren van documentaire procesgebonden informatie. De meeste documenten ontstaan in digitale vorm. Toch is de papierwinkel in een grote administratieve organisatie nog enorm. In ons denkmodel kiezen we blijkbaar steeds voor 'papier als maatstaf'. Iets dergelijks geldt voor de werkwijze van de medewerkers die de DI-functie uitvoeren. Het papier wordt serieus genomen; de digitale wereld nog niet. De oorspronkelijke digitale documenten gooien we echter niet weg maar bewaren we ook, op een harde of gemeenschappelijke schijf, in een zelfbedachte boomstructuur. Doordat we hinken op een papieren en een digitaal been verichten we vaak dubbel werk of krijgen we problemen met versies. De bedrijfsvoering, de mogelijkheden tot verantwoording en het hergebruik van documenten zijn verre van optimaal. Om de DI-functie en daarmee het bedrijfsproces beter en efficiënter te laten functioneren, is een omslag in de denkwijze binnen organisaties nodig. Het credo 'papier als maatstaf' zal moeten worden omgebogen naar 'digitaal als maatstaf'. Een nieuwe denkwijze en inrichting van de DI-functie kan deze omslag ondersteunen.

### Referentiemodel

In opdracht van de vereniging Records Management Conventie (RMC, [www.rmconventie.nl](http://www.rmconventie.nl)) is onderzocht hoe een aantal organisaties in verschillende branches momenteel hun DI-functie hebben ingericht en hoe deze op het bedrijfsproces aansluit.

*Papier wordt serieus genomen; de digitale wereld nog niet*

ten. Vervolgens is een referentiemodel ontworpen voor de inrichting van de nieuwe DI-functie. Hiermee kan de kloof tussen het bedrijfsproces, ICT en de DI-functie worden gedicht. Bij het onderzoek naar de huidige DI-functie lag het accent op procesgebonden informatie. Dit is de informatie die door het primaire bedrijfsproces wordt ontvangen, gegenereerd, gestructureerd, vastgelegd en verzonden. Deze procesgebonden informatie komt in aanmerking voor archivering en was voor dit onderzoek van belang.

De primaire processen van de onderzochte organisaties zijn in kaart gebracht aan de hand van de activiteiten, actoren en informatiestromen. Hiervoor is een Actor/Object Activity Diagram ontwikkeld; een variant op het Actor Activity Diagram. Vervolgens is gekeken hoe de DI-functie van elke organisatie aansluit op het bedrijfsproces. De belangrijkste vraag hierbij was: "Hoe gaan de organisaties om met hun documenten en archiefbescheiden?" Hiervoor is een aantal instrumenten gebruikt, zoals de ISO-norm 15489 voor records management en een speciaal ontwikkelde matrix waarin de actoren, bevoegdheden en objecten zijn weergegeven voor de DI-functie, genaamd de 'ABO-matrix'.

### Verschijningsvormen

Het onderzoek naar de huidige inrichting heeft drie te onderscheiden verschijningsvormen van de DI-functie opgeleverd:

1. Papier; in bedrijfsproces
2. Papier; na bedrijfsproces
3. Digitaal; in bedrijfsproces

#### Ad 1:

Deze verschijningsvorm is traditioneel ingericht met een archief op de procesafdeling (dynamisch archief) en een archief waar documenten na verloop van tijd worden opgeslagen (semi-statisch archief).

#### Ad 2:

In deze variant worden de documenten na afloop van het proces aan het (semi-statische) archief aangeboden.

Soort organisatie	Bedrijfsproces	Verschijningsvorm
Pensioenverzekeraar	Gegevensinvoer	1
Projectorganisatie	Projectuitvoering	2
Farmaceut	Research	3 (90%), 2 (10%)
Energieleverancier	Gegevensinvoer	1 (50%), 3 (50%)
Provincie	Beleidsproces	2
Ministerie	Beleidsproces	2
Uitvoeringsorganisatie	Bekostiging	2
Bankinstelling	Kredietverlening	1
Bankinstelling	Beleidsproces	1 (70%), 3 (30%)

Tabel 1. Bezochte organisaties

Hierbij is een dynamisch archief dus niet van toepassing.

Ad 3:

De derde variant is de meest geavanceerde. In deze variant wordt het be-

heer van digitale documenten tijdens de uitvoering van het bedrijfsproces ondersteund. In de organisaties waar deze variant is aangetroffen, is steeds sprake van een hybride omgeving. De digitale documenten zijn ingepast

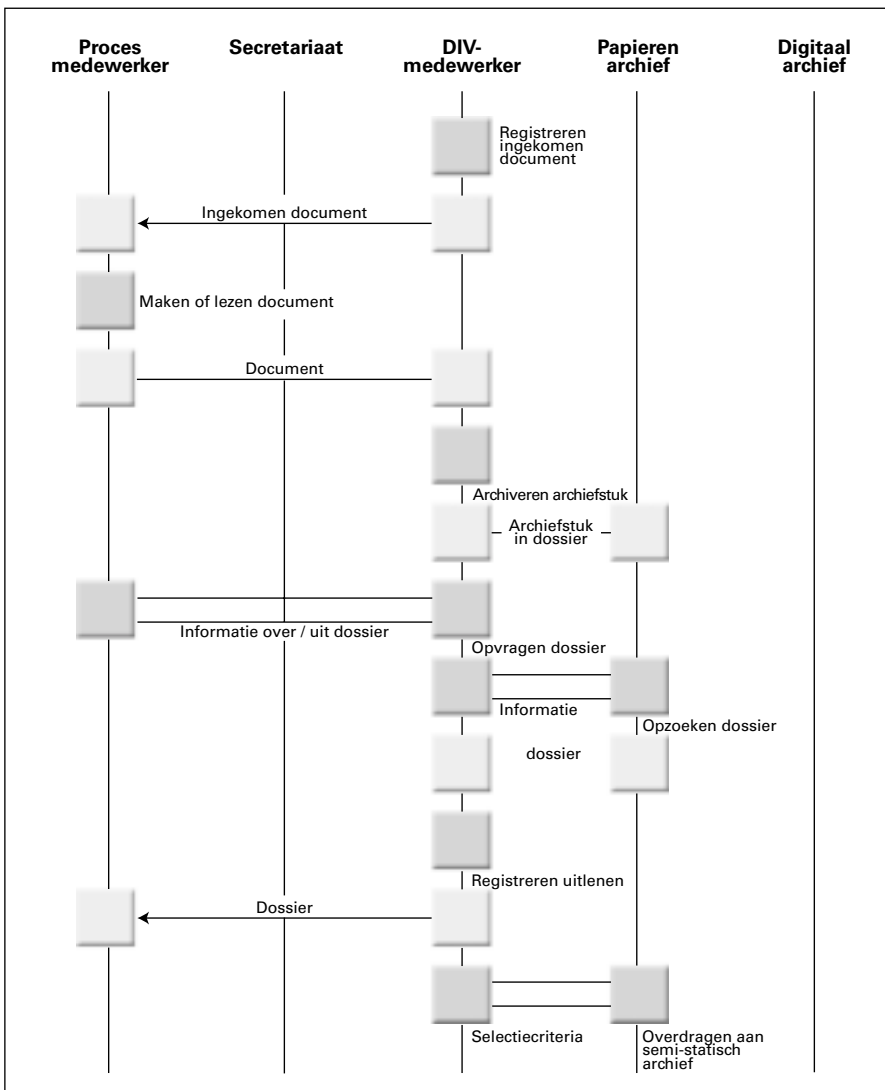
in de DI-functie. Hiernaast is beheer ingericht voor papieren materiaal. Geconcludeerd is dat ook in deze organisaties nog voornamelijk vanuit het papieren perspectief wordt gewerkt. Hieronder worden in tabel 1 de bezochte organisaties, het bijbehorende bedrijfsproces en de aangetroffen verschijningsvorm(en) van de DI-functie weergegeven. Van de hybride omgevingen is de verhouding tussen de aangetroffen verschijningsvormen aangegeven.

### Traditioneel

Met het Actor/Object Activity Diagram zijn de verschijningsvormen inzichtelijk gemaakt. De meest traditionele verschijningsvorm, 'Papier; in bedrijfsproces', wordt in figuur 1 weergegeven. De kolommen geven de actoren en objecten weer, de grijze blokken activiteiten en de witte blokken geven een overdracht van documenten aan. Bij verschijningsvorm 1 is te zien dat de procesmedewerker steeds zijn fysieke documenten ter archivering overdraagt aan de DIV-medewerker. De kolommen 'secretariaat' en 'digitaal archief' worden bij deze verschijningsvorm niet gebruikt.

Bij 'Papier; na bedrijfsproces' worden tijdens de procesbehandeling de documenten door de procesmedewerker overgedragen aan een secretariaat, dat de documenten in de dynamische fase beheert. Na beëindiging van het proces draagt het secretariaat de documenten over aan de DIV-afdeling, die de documenten pas op dat moment in het papieren archief onderbrengt. Verschijningsvorm 'Digitaal; in bedrijfsproces' laat zien dat de procesmedewerker tijdens de procesgang steeds zijn documenten in een digitaal archief onderbrengt dat door de DIV-afdeling wordt beheerd.

Tijdens het onderzoek zijn voor de verschijningsvormen ook ABO-matrices ingevuld. Deze geven aan welke bevoegdheden de verschillende

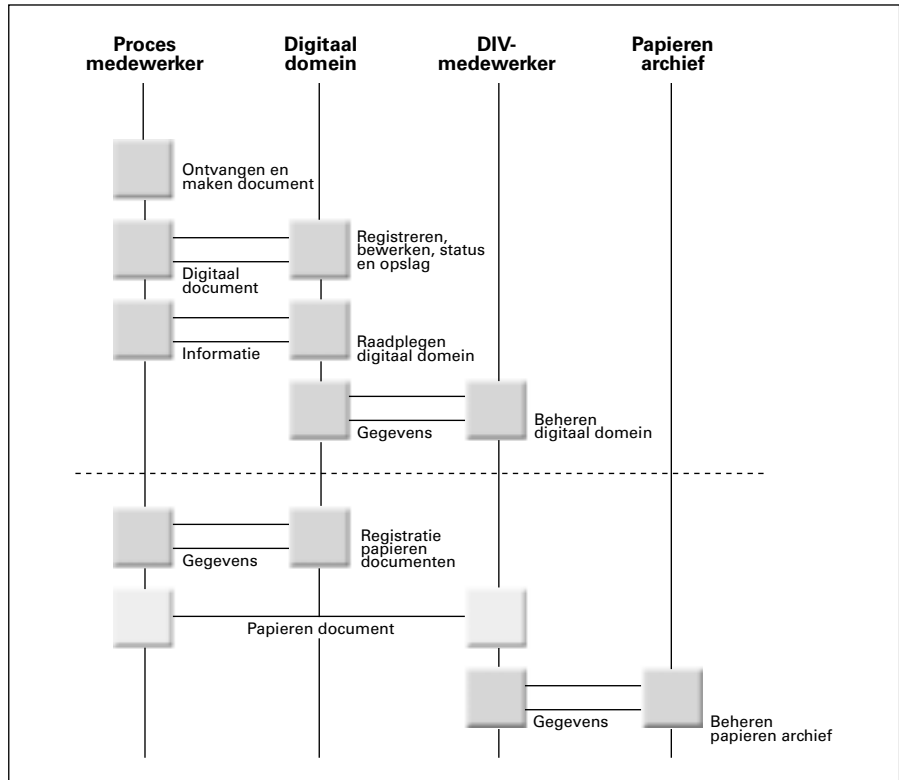


Afbeelding 1. Verschijningsvorm 'Papier; in bedrijfsproces'.

medewerkers hebben op de inkomende, interne en uitgaande documenten. Deze matrices zijn gebruikt om de AOAD's in te vullen voor de verschillende organisaties en verschijningsvormen.

### Nieuwe inrichting

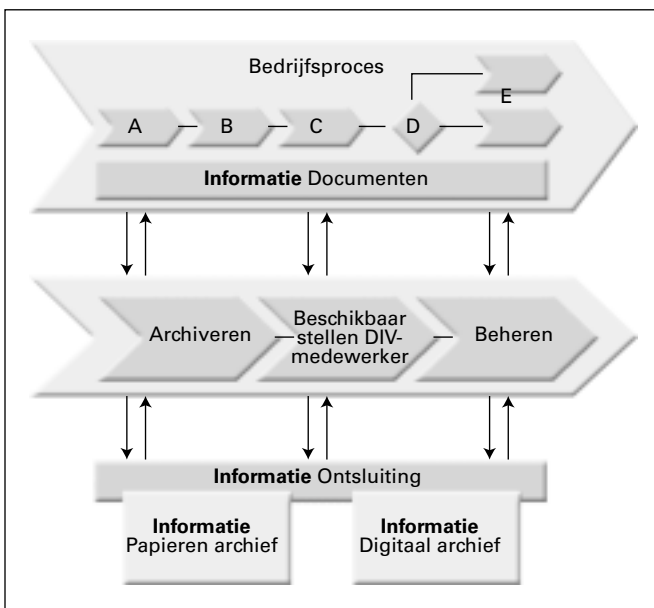
Het RMC-onderzoek heeft inzicht gegeven in de huidige situatie van documenten- en archiefbeheer bij diverse organisaties. Hierbij is geconcludeerd dat papier nog altijd het belangrijkste medium is. Gezien de groeiende rol van de automatisering in de ondersteuning van bedrijfsprocessen is dit een merkwaardig feit. Idealiter wordt de DI-functie vanuit een digitaal perspectief ingericht. Documenten ontstaan immers altijd digitaal en zijn in die vorm goed beveiligbaar en beter beschikbaar te stellen. Een mogelijke nieuwe inrichting van de DI-functie is in figuur 2 weergegeven. De procesmedewerker beheert zijn documenten in het digitale domein. De DIV-medewerker zorgt dat dit domein goed functioneert. Onder de streep worden papieren documenten behandeld. Deze spelen voorlopig nog een wezenlijke rol en zijn daarom opgenomen in het model.



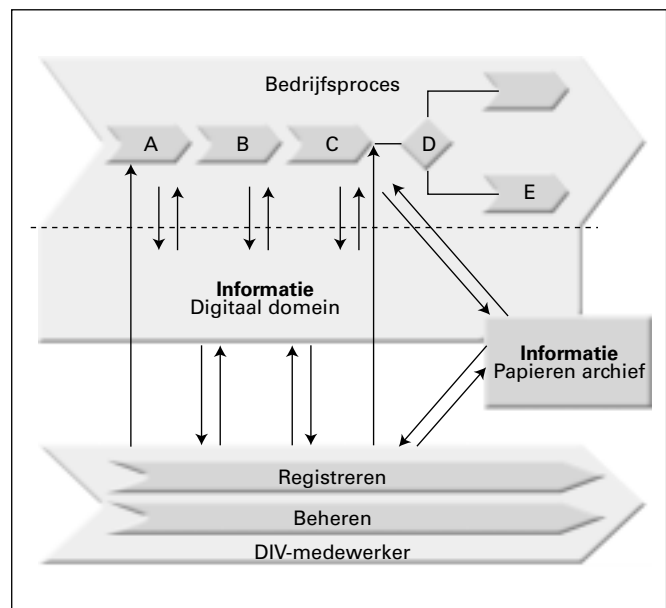
Afbeelding 2. Mogelijke nieuwe DI-functie.

ICT is de belangrijkste veroorzaker van de kloof tussen de bedrijfsprocessen en de DI-functie. Tegelijkertijd is ICT de sleutel om deze kloof te verkleinen. Hiervoor bieden leveranciers Document Management Systemen (DMS) en Records Management

Applicaties (RMA). Een DMS richt zich op het beheer van documenten tijdens de creatiefase (versiebeheer, ordelijke opslag van documenten), terwijl een RMA zich richt op het beheer van documenten voor bewaring (beschikbaarstelling, beveiliging,



Afbeelding 3. De oude situatie.



Afbeelding 4. De nieuwe situatie.

selectie en vernietiging). Leveranciers bieden in toenemende mate systemen aan waarin de functionaliteiten van DMS en RMA zijn gecombineerd. Daarnaast is de veranderende denkwijze van 'papier als maatstaf' naar 'digitaal als maatstaf' van belang voor het beter aansluiten van de DI-functie op het bedrijfsproces. Bij de eerder getoonde AOAD's (figuur 1 en 2) is verschil in kolomopbouw te zien. Dit hangt samen met de veranderde rol van de DIV-medewerker en de aanpassing van het digitale archief naar een meeromvattend digitaal domein. Het secretariaat heeft in de nieuwe DI-functie geen belangrijke rol bij het beheren en afhandelen van documenten.

### Cruciale rol

In figuur 3 en 4 worden de consequenties van het verschil in denkwijze getoond. De afbeeldingen tonen een willekeurig bedrijfsproces, waaronder de DI-functie wordt weergegeven. In de oude situatie (figuur 3) is te zien dat een deel van de documenten in het bedrijfsproces blijft. De DIV-afdeling ontvangt documenten die gearchiveerd en beschikbaar gesteld moeten worden en brengt deze onder in het papieren of digitale archief.

In de nieuwe situatie (figuur 4) krijgt de DIV-medewerker een bijzondere rol in de bedrijfsprocessen. Hij begeleidt en ondersteunt de medewerkers op het gebied van documentmanagement. Hij instrueert hen met betrekking tot de geautomatiseerde documentaire systemen en adviseert bijvoorbeeld bij het inrichten van een projectomgeving. In de eigenlijke DI-functie en het eigenlijke archiveringsproces speelt vervolgens de medewerker in het bedrijfsproces een cruciale rol. Ongemerkt, tijdens de uitvoering van het bedrijfsproces, worden gegevens gebruikt voor de inrichting van de documentaire omgeving. De documenten blijven via het digitale domein direct toegankelijk voor het bedrijfsproces.

Daarnaast speelt de DIV-medewerker in de nieuwe situatie een belangrijke rol in het ontwerpen en onderhouden van gecontroleerde lijsten met kenmerken (onderwerpsomschrijvingen

## *ICT is de belangrijkste veroorzaker van de kloof tussen de bedrijfsprocessen en de DI-functie*

en andere metadata). Ook voert hij audits uit en rapporteert over de kwaliteit van het documentenbeheer.

### Uitdagende taak

Uit dit onderzoek blijkt dat er in de dagelijkse praktijk van organisaties verschillende inrichtingsvormen voor de DI-functie worden toegepast. Eén van de vormen (3; 'Digitaal; in bedrijfsproces') wordt door ons geïnterpreteerd als een vooruitwijzing naar een nieuwe situatie, waarin de DI-functie

## *Door de DI-functie te integreren in het bedrijfsproces worden digitale documenten op een verantwoorde wijze beheerd*

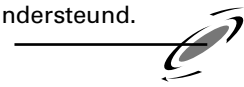
in de bedrijfsprocessen is geïntegreerd en het geheugen van de organisatie op een verantwoorde wijze en voornamelijk in digitale vorm wordt gerealiseerd.

Geïnspireerd op deze verschijningsvorm wordt een nieuwe inrichting van de DI-functie voorgesteld. Een

zodanige inrichting dat de bedrijfsprocessen maximaal worden ondersteund. Het rendement van deze nieuwe DI-functie is onder te verdelen in een kwalitatieve en een kwantitatieve component. Belangrijke kwalitatieve aspecten zijn dat de medewerkers in het bedrijfsproces sneller over de benodigde informatie kunnen beschikken en dat deze informatie actueler is. De verantwoordingsfunctie is beter geborgd doordat op een correcte manier met het digitale materiaal wordt omgegaan. De manager krijgt meer zicht op het verloop van de processen; de organisatie wordt transparanter. De DIV-medewerker krijgt inhoudelijk een meer uitdagende taak. De kwantitatieve component van het rendement van de nieuwe DI-functie zal vooral worden gevonden in efficiëntie, zowel in de bedrijfsprocessen als in de DI-functie. Bij grote projecten op de ministeries wordt uitgegaan van substantiële besparingen.

### Conclusie

De documentaire informatievoorziening krijgt onder invloed van vergaande digitalisering een andere positie in de organisatie dan in de oorspronkelijke situatie het geval was. Documenten worden eerder en beter ontsloten, waardoor het bedrijfsproces beter en efficiënter kan functioneren en de medewerkers sneller zijn geïnformeerd. Door de DI-functie te integreren in het bedrijfsproces en daarbij optimaal en intensief gebruik te maken van het digitale domein worden ook digitale documenten op een verantwoorde wijze beheerd en zijn deze toegankelijker dan papieren documenten. Het bedrijfsproces wordt hiermee beter ondersteund.



**Rita de Bruijkere en Pieter-Jan Hoogendijk**  
Rita de Bruijkere is consultant bij KBenP  
Advies en Pieter-Jan Hoogendijk is verbonden  
aan de Rijksuniversiteit Groningen.