

Jammer, de documentaire informatieverzorger is dood, leve de IAM-er¹

Commissie beroepsprofiel archivaris

Contextbeschrijving profiel archivaris Informatie en Archiefmanagement IAM

18 oktober 2007

Zonder enige overdrijving kan worden gesteld dat de wereld van de documentaire informatie, vooral het onderdeel archieven, sterk in beweging is. 'De enige constante is de verandering' is een veel gehoorde verzuchting.

Veruit de belangrijkste katalysator voor die beweging is de automatisering of - beter gezegd - de daaruit voortvloeiende digitale verschijningsvorm van documenten. Deze digitalisering veroorzaakt een revolutie in de documentaire informatievoorziening. Werkzaamheden die in de analoge wereld duidelijk en vanzelfsprekend belegd waren bij dynamische archiefmedewerkers², worden nu overgenomen door degenen die documenten creëren, daarbij ondersteund door slimme systemen. Nieuwe en 'vluchtige' documentvormen steken de kop op: e-mails, attachments, intranet, transactiesystemen etc. Documenten die zich dikwijls aan elke vorm van vastlegging onttrekken, omdat ze de registratie van het dynamisch archief nooit bereiken. Ook de bestuurders van de (rijks)overheid worden zich steeds bewuster van de gevolgen van de automatisering voor de werkwijze van hun organisaties. Zo heeft de Ministerraad in 2006 de nota 'Informatie op Orde'³ vastgesteld, waarin in 8 actielijnen concrete maatregelen worden voorgesteld om daadwerkelijk de informatiehuishouding van de (rijks)overheid te verbeteren.

Ook de processen van een organisatie veranderen als gevolg van de digitale werkwijze. Zowel bij markt- als bij overheidsorganisaties. Herontwerp en herinrichting van deze processen kan leiden tot vergaande efficiencyverbetering. Samenwerken aan documenten wordt vereenvoudigd. Werkplekonafhankelijke toegang tot digitale documenten schept de voorwaarden voor een volwassen vorm van thuis- en telewerken. Goed toegankelijke documenten kunnen in principe door iedereen binnen de organisatie worden ingezien, waardoor kennismanagement echt tot de mogelijkheden gaat behoren. De processen van een organisatie worden inzichtelijker en – mede door hun digitale verschijningsvorm – transparanter. Dit laatste is een niet onbelangrijk voordeel in een tijd waarin van (overheids)organisaties steeds meer

Een kenmerk van een wereld in ontwikkeling is het ontstaan van nieuwe terminologie die gebruikt wordt om de nieuwe werkelijkheid te beschrijven.

Het beheren en beheersen van een verzamelingen documenten aan de hand van functionaliteiten als registratie, verzenden, versiebeheer, indexering e.d. heet document management. Het identificeren en beheren van die documenten die voor langdurige bewaring in aanmerking komen (de archiefdocumenten) wordt in toenemende mate betiteld als records management. Workflow is het automatiseren van regels, procedures en processen die definiëren hoe informatie/werk door een organisatie heen beweegt. In combinatie met document management is workflow een belangrijk instrument voor een efficiënte inrichting van processen.

Gezien de veelheid en dynamiek van alle veranderingen in de documentaire informatievoorziening is het dus hoog tijd op zoek te gaan naar een nieuwe naam voor het vakgebied. Immers, aan de term 'documentaire informatievoorziening' kleefte nog steeds de reuk van papieren archieven, stempelinkt en stof. De NEN-ISO norm 15489 geeft waardevolle suggesties.

¹ IAM staat voor Informatie – en Archiefmanagement en is ontleend aan NEN-ISO 15489.

² Binnen de 'papieren' archiefwereld en zeker bij de (rijks)overheid wordt het aangehouden van documenten in drie fasen verdeeld: een dynamische fase, een semi-statische fase en een statische fase. De dynamische fase verloopt gelykmatig en er worden veelvuldig stukken in het archief opgenomen en uitgeleend. Tijdens deze fase worden documenten vaak gebruikt en de frequentie van aanvragen is hoog. De semi-statische fase wordt gekenmerkt door een beperkte functie in de uitvoering van de activiteiten en taken. De frequentie van aanvragen is lager en de documenten zijn over het algemeen nog niet verstrekt. Vaak worden vanuit de semi-statische fase ook de stukken die volgens vastgestelde selectiecriteria naar het statisch archief moeten worden overgedragen, bewerkt. In de statische fase zijn de documenten overgebracht naar een archiefdienst en onderdeel van het culturele erfgoed.

³ Kamerstuk 29.362, nr. 101

gevraagd wordt op het gebied van verantwoording en resultaatgerichtheid.

Nieuwe taken voor de archiefmedewerker in archiefvormende instellingen ‘nieuwe stijl’ doemen op en oude taken verdwijnen. Dit geldt voor medewerkers in het semi-statische archief (waarover later meer), maar vooral voor de dynamische archivering, die wordt uitgevoerd door de zgn. documentair informatieverzorgers (div’ers). Zo veel mogelijk werkzaamheden worden immers geautomatiseerd en al bij de ‘bron’ uitgevoerd. Zaken als datum, onderwerp, afzender/geadresseerde zijn vaak geautomatiseerd toe te kennen. Voor een deel blijft het toekennen van dergelijke gegevens echter intellectuele arbeid. En dat wordt bij voorkeur gedaan door de opsteller, omdat daar de meeste kennis van zaken voorhanden is. Dat betekent dat medewerkers (meta)gegevens zullen gaan toekennen aan hun stukken, (bijvoorbeeld aan e-mailberichten die gearchiveerd moeten worden) en dat zij zullen moeten aangeven welke informatie bewaard moet worden in het kader van de werkprocessen die zij uitvoeren.

Dit alles in tegenstelling tot de huidige praktijk, waarbij selectie vooral een keuze achteraf is. Toch blijft er behoefte bestaan aan de voorwaardenscheppende, meer structurerende werkzaamheden van de div-medewerkers, zoals het opzetten en beheren van een documentair structuurplan, de zorg voor een goede, volledige en geordende staat van archiefbescheiden etc. Dit laatste wordt ook wel aangeduid als de regiefunctie. Veel meer dan vroeger wordt kennis van ICT (zoals bestandsformaten, opslagmedia, metadata, beveiliging, bestandsorganisatie etc.) en het interdisciplinair kunnen (samen)werken van groot belang.

‘Binnen een interactieve, ‘andere overheid’ moet oude en nieuwe informatie vindbaar en toegankelijk zijn. De overheid moet altijd garant staan voor de betrouwbaarheid, authenticiteit en volledigheid van haar (digitale) informatie. Deze moet bovendien onderling uitwisselbaar zijn. Meerdere partijen –die samen voor onze overheidsinformatie zorgen- verrichten een groeiend aantal digitale transacties met burgers en bedrijven. Het is daarom niet gemakkelijk om één eenduidige eigenaar of beheerder van deze informatie aan te wijzen. Als we willen dat overheidsinformatie voor iedereen goed toegankelijk is, zullen we duidelijke afspraken moeten maken over informatiebeheer –vanaf informatievorming tot bewaren of vernietigen van informatie.’

Bron: Informatie op Orde

De voortschrijdende kantoorautomatisering zal nog meer gevolgen hebben voor de documentaire informatievoorziening binnen een organisatie. Nu al dient zich al een verdergaande integratie van document en records management met andere content management systemen, gericht op het beheren van web-informatie, aan. Dit zogenaamde Enterprise Content Management gaat veel verder dan het ‘traditionele’ Web Content Management. Het beheren van een corporate website staat namelijk allang niet meer op zichzelf. Voor het beheer van een corporate website moeten datastromen vanuit meerdere databronnen en organisatorische bedrijfsonderdelen worden gebundeld en verwerkt.

Aspecten uit het vakgebied van documentaire informatievoorziening, zoals het structureren van ongestructureerde informatie, bijvoorbeeld via het toekennen van metadata, zorgen voor blijvende toegankelijkheid en beschikbaarheid van de zgn. content, die in veel

gevallen door communicatieafdelingen via intra- en internetsites worden verspreid. De oorspong van die content is in de meeste gevallen een ‘normaal’ document. Ook in dit opzicht is een verantwoord digitaal documentbeheer een randvoorwaarde voor goed contentbeheer.

Integratie zal zich ook gaan aandienen op een geheel ander terrein, namelijk met de bibliotheek- en documentatiewereld. Ook daar is de digitalisering van informatie een belangrijk gegeven, dat dit vakgebied sterk beïnvloedt. Zowel de nieuwe documentmanagers als de bibliotheek- en documentatiemedewerkers houden zich bezig met het structureren van ongestructureerde informatie. De document manager doet dit in eerste instantie voor interne (“ambtshalve opgemaakte en ontvangen”) documenten, de bibliotheek- en documentatiemedewerker voor de externe, openbare informatie. Echter, voor de gebruiker is dit onderscheid naar herkomst van informatie niet interessant. Het is hem te doen om de inhoud van de documenten. De

digitalisering biedt de mogelijkheid zowel de interne als de externe documenten op dezelfde wijze toegankelijk te maken en aan de gebruikers aan te bieden. Aangezien beide vakgebieden als primaire doelstellingen hebben het zo goed mogelijk ondersteunen van de eindgebruikers in de uitvoering van hun processen, is het goed voorstelbaar dat de vakgebieden op termijn samen zullen smelten.

Ook voor de semi-statische archieven binnen de overheid zal de digitalisering grote consequenties hebben. De verwachting is zelfs dat het semi-statisch archief, nadat de papieren werkvoorraad is vernietigd en bewerkt, verdwijnt. Door de digitalisering stopt op termijn immers de toevoer van fysieke, papieren archieven. Aangezien in de nabije toekomst de relevante archiefbescheiden al bij de creatie voorzien worden van een kenmerk 'bewaren' of 'vernietigen', valt een belangrijk deel van het huidige semi-statische archief weg: het in goede en toegankelijke staat overdragen van het culturele erfgoed naar een archiefdienst. Deze taak zal worden overgenomen door systemen, die zijn ingericht met de kennis die stamt uit het semi-statisch archiefproces. Ook een andere activiteit van het semi-statisch archief, het vernietigen van die documenten die volgens de geldende criteria vernietigd mogen worden, verdwijnt door de nieuwe, pre-coördinatieve manier van werken. Immers, digitale documenten die gemerkt zijn als 'vernietigen' kunnen door het systeem worden verwijderd.

Tenslotte zullen voor de statische archieven belangrijke wijzigingen gaan optreden in de manier waarop archieven in de toekomst worden aangeboden. Aan de inhoud van de documenten verandert in principe niets. Het langdurig bewaren, 'slimme' beschikbaarstelling en toegankelijkheid, met behoud van authenticiteit en integriteit van de documenten, zal een belangrijke opgave worden voor deze archieven.

De hierboven gepresenteerde visie zal dus voor alle stappen in de traditionele archiefketen consequenties hebben, vooral voor de medewerkers in de dynamische archieven. De div' er zal, met de introductie van document en records management en workflow in zijn organisatie, geconfronteerd gaan worden met enerzijds het wegvallen van bestaande taken en anderzijds de komst van geheel nieuwe werkzaamheden. Traditionele werkzaamheden als registratie en dossiervorming zullen (grotendeels) verdwijnen. Nieuwe aspecten zullen zijn kwaliteitsbewaking, gebruikersondersteuning, procesanalyse en –inrichting en hulp bij het terugvinden van informatie, die door de digitalisering in veel grotere mate binnen ieders bereik komt. Integratie met werkzaamheden uit andere domeinen op het gebied van de informatievoorziening zullen een extra dimensie aan de nieuwe functie geven.

Binnen organisaties bestaat in toenemende behoefte aan medewerkers die in staat zijn de documentaire dienstverlening te managen en daarover te adviseren, maar dan vanuit een bedrijfsmatig/bestuurskundig oogpunt, gericht op de positie van de documentaire informatievoorziening als één van de elementen die een rol spelen in een optimale procesondersteuning. De medewerker kan dus dwarsverbanden tussen de diverse bedrijfsvoeringskolommen leggen, inclusief het onderdeel 'documentaire informatie'.

Grondige kennis van de processen van een organisatie is daarbij onontbeerlijk, evenals vaardigheden op het gebied van verandermanagement, kwaliteitszorg, planning en control en communicatie. Zoals hierboven al gesteld, veroorzaakt de digitalisering een verschuiving van de documentaire werkzaamheden naar de 'voorkant' van naar de primaire processen.

'Een belangrijk onderdeel in onze visie is de integrale benadering van de informatiehuishouding. Het mag niet uitmaken welke organisatie de informatiehuishouding beheert, of welke doel deze dient. Informatie moet altijd en overal beschikbaar en toegankelijk zijn. We hebben het dan zowel over informatie voor publieke verantwoording, als over overheids-informatie die om maatschappelijke, cultuurhistorische of politieke redenen het bewaren waard is. Ook in de toekomst moeten burgers het handelen van de overheid kunnen reconstrueren.'

Bron: Informatie op Orde

De div' er zal dus gaan 'uitsterven', maar de contouren van nieuwe, uitdagende functies tekenen zich af en lijken zeer veel perspectief te bieden. De IAM-er zij dus veel kracht toegewenst, met al deze nieuwe eisen, wensen en uitdagingen.