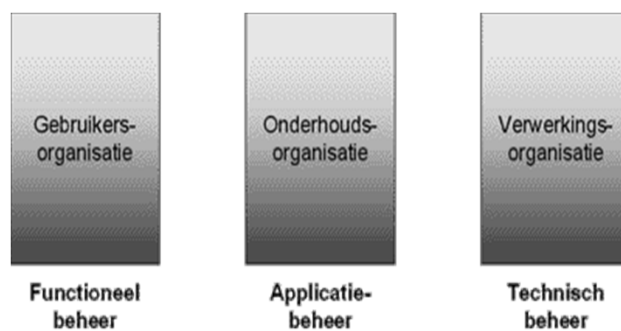


## Gebruik en beheer van applicaties

> Wie doet wat?

## Een kader



## Functioneel beheer

- > Applicaties worden gebruikt door de gebruikersorganisatie.
- > Aan welke eisen moet de applicatie voldoen?
- > Controleren: voldoet de applicatie?  
En na een eventuele aanpassing?
- > Functioneel beheer: opdrachtgever voor applicatie-  
en technisch beheer

Pagina 3

## Applicatiebeheer

- > Applicaties moeten worden beheerd en onderhouden
- > Applicatiebeheer zorgt er o.a. voor:
  - dat toepassingen goed gebruikt kunnen worden
  - eventuele fouten worden opgelost
  - aanpassingen plaatsvinden als gevolg van veranderende technische of functionele eisen

Pagina 4

## Technisch beheer

- > Systeembeheer is verantwoordelijk voor de goede werking van een computersysteem of meerdere systemen.
- > Denk hier aan:
  - het maken van back-ups;
  - het installeren en instellen van updates van een besturingssysteem;
  - het installeren en instellen van hardware en software;
  - het toevoegen/wijzigen/verwijderen van gebruikersinformatie;
  - het opnieuw instellen van wachtwoorden;
  - het beantwoorden van technische vragen;
  - de beveiliging van het netwerk;
  - het documenteren van de werking van het systeem;
  - gemelde problemen onderzoeken en oplossen.

Pagina 5

## In stappen

- > Functioneel beheer:
  - opkomende vraag
  - vaststellen vraag
  - functioneel ontwerp

Pagina 6

## In stappen

- > Applicatie- en technisch beheer:
  - technisch ontwerp
  - bouwen
  - testen
  - implementeren
  - leveren

## Verantwoordelijkheden NEN-ISO 15489

- > Documentaire informatiespecialisten zijn verantwoordelijk voor recordmanagement, inclusief:
  - ontwerp, en/of implementatie, en/of onderhoud van archiefsystemen en de werking ervan
  - en/of opleiding van gebruikers (indien van toepassing)

Archiefsysteem: informatiesysteem dat archiefbescheiden opneemt, beheert en beschikbaar stelt door de tijd.

## **Ontwerpen en implementeren van archiefsystemen**

- A. Vooronderzoek
- B. Analyse bedrijfsactiviteiten
- C. Eisen aan archiefbescheiden
- D. Beoordeling bestaande systemen
- E. Identificeren strategie om aan de eisen voor de archiefbescheiden te voldoen
- F. Ontwerp
- G. Implementatie
- H. Evaluatie

NEN ISO 15489, hfdst. 8 / NPR-ISO/TR 15489-2(nl)

Pagina 9

## **A. Vooronderzoek**

- Context organisatie en te beheren archiefbescheiden
- Begrip van bestuurlijk-administratieve, wettelijke, bedrijfs- en maatschappelijke context:
  - identificeren belangrijkste factoren rond maken en beheren archiefbescheiden
  - sterke en zwakke kanten
  - eerste stap op weg naar bedrijfsclassificatieschema (processen en archiefbescheiden)

Pagina 10

## **B. Analyse bedrijfsactiviteiten**

- ontwikkelen model: wat doet de organisatie en hoe
- relaties taken en archiefbescheiden
- levert o.a. op: documentatie activiteiten en bedrijfsprocessen, bedrijfsclassificatieschema (functies, activiteiten en transacties in boom)
- ondersteunt het benoemen verantwoordelijkheden archiefbeheer

## **C. Eisen aan archiefbescheiden**

- eisen die organisatie stelt aan maken, beheren en ontvangen van archiefbescheiden
- bedrijfsbehoeften, wet- en regelgeving
- risicoanalyse

## **D. Beoordeling bestaande systemen**

- met de (on)mogelijkheden voor archiefbeheer
- overzicht wensen, eisen in relatie tot gebruikte informatie- en archiefsystemen

## **E. Identificeren strategie om aan de eisen voor de archiefbescheiden te voldoen**

- waarborgen maken en beheren archiefbescheiden bij uitvoering van de bedrijfsactiviteiten
- welke procedures, normen, instrumenten en maatregelen moet de organisatie vaststellen?
- voorbeelden strategie: ontwikkelen normen, implementeren nieuw systeem

## F. Ontwerp

- strategie, eisen, en oplossing onmogelijkheden bestaande systemen (E + C + D)  
= plan voor archiefsysteem dat aan eisen voldoet
- omvat mensen, processen, instrumenten en technologie
- informatie- en archiefspecialisten, andere deskundigen en gebruikers gaan samenwerken en specificaties leveren
- levert o.a. op: projectplan, ontwerpbeschrijving, 15  
systeemspecificaties

## G. Implementatie

- zorgvuldige planning en documentatie
- implementeren nieuw of verbeterd archiefsysteem, al dan niet met kantoor- en communicatiesystemen en in de bedrijfsprocessen is gecompliceerde taak
- levert o.a. op: gedetailleerd projectplan, opleidingsplan, gedocumenteerde normen, procedures en beleid, documentatie conversie- en migratieproces, rapporten inzake functioneren



## H. Evaluatie (proces en prestaties systeem, beheer)

- meten doeltreffendheid systeem en ontwikkelproces
- gebreken verhelpen
- beheer en toezicht op functioneren; periodieke controle
- herhalen stappen C t/m H: bedrijfsprocessen en archiefsystemen zijn dynamisch

## Verkorte versie

- > HOE wenst de organisatie om te gaan met
- > WELKE documenten en
- > WAT zijn de randvoorwaarden
- > + Demming-cirkel: plan-do-check-act

## **DMS / RMA**

> toepassingen waarmee

digitale documenten kunnen worden beheerd

vanaf ontvangst of opmaak

tot en met vernietiging of overdracht.

## **DMS / RMA**

### **Documentmanagementsysteem (DMS)**

Ondersteunt het beheer van documenten  
in de dynamische fase

### **Recordsmanagementapplicatie (RMA)**

Ondersteunt de archieffunctie,  
de recordsmanagementprocessen;  
het maken en beheren van records

## RMA

Een recordsmanagementapplicatie (RMA) ondersteunt de archieffunctie voor documenten die "op slot" moeten worden gezet.

Aan een RMA worden specifieke eisen gesteld waarmee de authenticiteit en duurzame toegankelijkheid van de records (archiefbescheiden) wordt gegarandeerd.

## Governance en Compliance

> Governance:

- goed bestuur
  - verdeling van:
    - taken,
    - verantwoordelijkheden en
    - bevoegdheden
- binnen de organisatie en met andere betrokkenen.

## **Governance**

- > Welke regels hanteren we?
- > Hoe werken we met elkaar samen?

## **Information governance**

- > Hoe gaan we om met informatie in de organisatie?
  - afstemming van verantwoordelijkheden en rolverdeling rondom het informatiebeheer zodat een effectieve inzet van informatie (en media) als middel om bedrijfsdoelen te realiseren mogelijk is
  - over het gebruik van informatie, over mensen en gedragingen, over intentie en interactie, en over het goed met elkaar omgaan

## Compliance

- > **Gewoon:**  
werken in overeenstemming met de geldende regels
  
- > Niet meer, niet minder.

## In de praktijk van het informatiebeheer?

- > Ja, in mijn organisatie worden de regels nageleefd
  
- > Nee, in mijn organisatie worden de regels niet nageleefd
  
- > In mijn organisatie worden de regels soms/wel soms niet, door de een wel/door de ander niet nageleefd

## Er is iets vreemds aan de hand??

- > Met z'n allen regels vastgesteld:  
zo gaan we om met ...
- > Want: goed informatiebeheer is belangrijk!
- > En dan toch...

## Niet uniek voor het informatiebeheer!

- > 1998: Davenport & Prusak  
(Kennismanagement - waar ging het mis? Willem Koerselman, IK, nr 4(2008), p14-18)
- > Kennismanagement wordt moeilijk toegepast, want belang wordt onvoldoende erkend
- > omdat:  
mechanistisch model,  
logica,  
intentioneel rationeel, eigen agenda's en doelstellingen

- > Geoliede informatiehuishouding is goed voor iedereen
- > Dus werkt ieder hier aan mee
- > Op de effectieve en efficiënte manier die hiervoor bedacht is

### **Compliance = kansloos**

- > Indien beperkt tot uitreiken van handboeken, richtlijnen, checklists
- > Er is meer nodig!

## **Andere opties?**

> Straffen!

of

> Belonen!

Voor- en nadelen?

## **Op weg naar compliance!**

> Stel vast wat je wilt bereiken.

- Wat is het doel?

- Wat wordt er nagestreefd?



- > Is wat bereikt moet worden noodzakelijk?

Wat is het belang van wat je wilt bereiken?

Voor wie?

- > Communiceer doel en belang!
- > VRAAG hoe het doel bereikt kan worden
- > VRAAG wie er wat moet doen om doel te bereiken

- > Stel consequenties vast als afspraken niet worden nageleefd

minimaal: samen

beter: laat consequenties vaststellen

- > **Laat** vastleggen wat de afspraken zijn

- > Evalueer

op een afgesproken moment  
(en houd je aan het moment)

## Wat wordt bereikt?

- > Eigen verantwoordelijkheid en motivatie
- > Verbondenheid

want:

- duidelijkheid over doelen, en
- de manier waarop deze te bereiken

Pagina 37

inspiratie:  
www.educare.nl, www.alledaagsepaauze.nl, Linda Spaanbroek  
intoconnection & the power of the blue ball / Salem Samhoud, Freek Grootenboer, Nur Hamurcu, www.intoconnection.com

## Compliance

- > Werk aan de winkel
- > Niet vrijblijvend
- > Geen strak keurslijf
- > Onderdeel van records management
- > Kan kleinschalig

Pagina 38