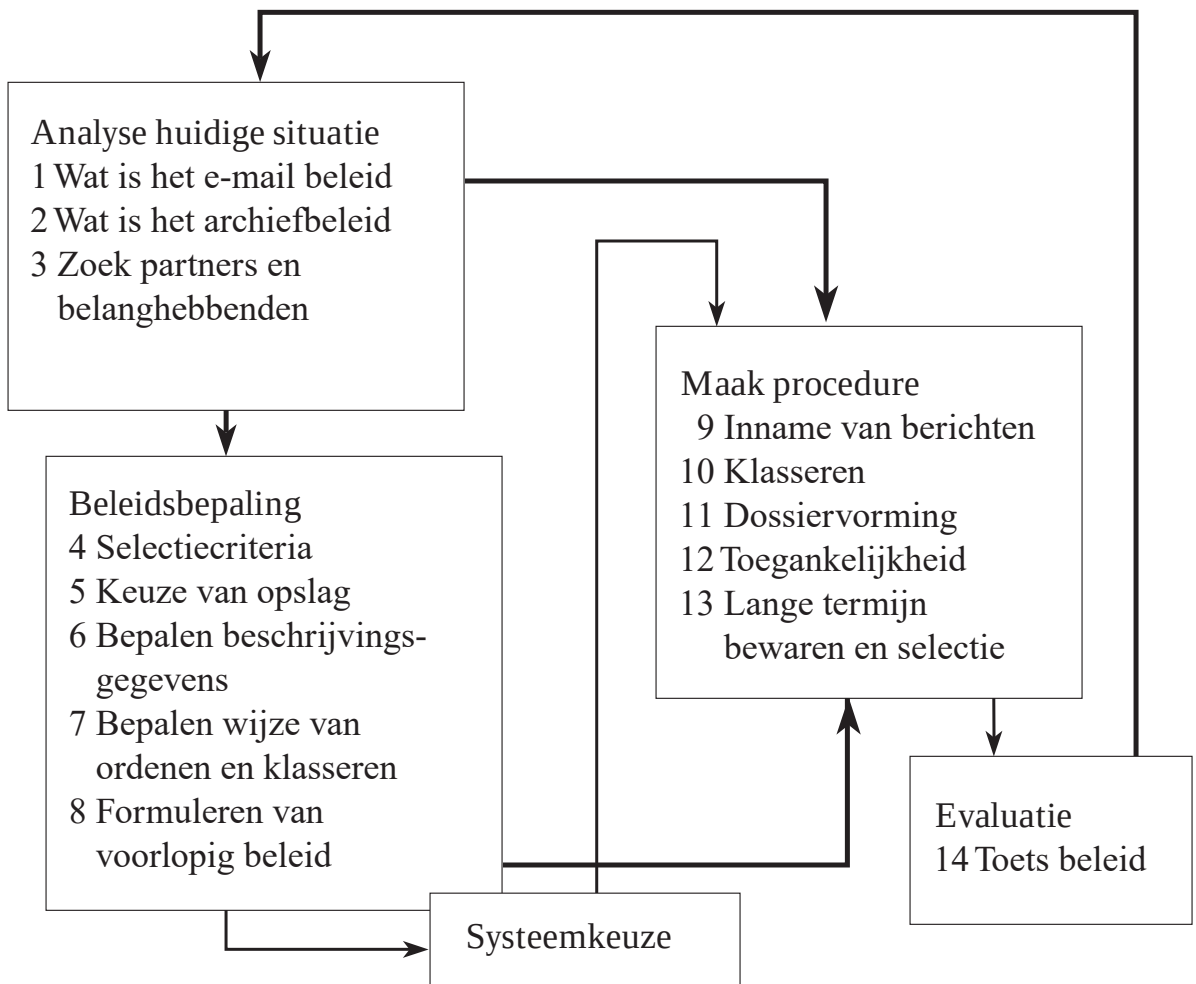


Archivering van Elektronische Post



**digitale
duurzaamheid**



Archivering van Elektronische Post

Methoden, meningen en alternatieven

Colofon

Titelbeschrijving:

Archivering van Elektronische Post. Methoden, meningen en alternatieven /

Peter Horsman MSC.

Amsterdam, 1999

Deze brochure is vervaardigd door de Archiefschool.

Het Nederlands Instituut voor Archiefonderwijs en Onderzoek in opdracht
van het Programma Digitale Duurzaamheid.

Inlichtingen:

Programma Digitale Duurzaamheid

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Postbus 20011

2500 EA Den Haag

Tel: 070 3027238

Fax: 070 3027600

E-mail: info@digiduur.archief.nl

WWW: <http://www.archief.nl/digiduur>

Ontwerp:

Kees Dogterom, Studio KADER, Stolwijk

Uitgave:

Programma Digitale Duurzaamheid

Postbus 20011

2500 EA Den Haag

Tel: 070 3027238

Fax: 070 3027600

Auteursrecht voorbehouden, © Programma Digitale Duurzaamheid, Den Haag 1999

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze opgave mag openbaar of verveelvoudigd,
opgeslagen in een dataverwerkend systeem of uitgezonden in enige vorm door
middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder
voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Archivering van Elektronische Post

Methoden, meningen en alternatieven

Peter Horsman MSc

Amsterdam, april 1999

Archiefschool

Het Nederlands Instituut voor Archiefonderwijs en Onderzoek

in opdracht van

het Programma Digitale Duurzaamheid

Inhoudsopgave

DEEL 1: Theorie

Inleiding	6
E-mail en archief	7
Kernvragen bij het archiveren van e-mail	14
Conclusies	18
Literatuur	19

DEEL 2: Een methode voor beleidsbepaling

Toelichting	22
MODULE 1: Analyse van de huidige situatie	24
MODULE 2: Formuleren van het gewenste beleid	28
MODULE 3: Maak een procedure	36

Inleiding

Achter een paar woorden kan soms een heel verhaal schuil gaan, zoals achter het uiterst korte bericht van John Poindexter, adviseur van president Reagan aan zijn medewerker Oliver North, *Well Done*; een e-mail, ¹ n uit een reeks die laat zien hoe het Witte Huis opzettelijk de senaat probeerde te misleiden. Met duizenden vergelijkbare berichten is het voor vernietiging behoed, niet zozeer dankzij bewuste archivering binnen het Witte Huis, maar door tussenkomst van een onraad ruikende actiegroep van historici. Nu een bloemlezing van dat elektronische postsysteem is gepubliceerd blijkt het historische belang van de berichten: ze onthullen meer over de denkwereld en werkwijze van het Witte Huis dan de officiële documenten.

Het Witte Huis is wereldpolitiek, maar waarom zouden gelijksoortige processen ook niet in Nederlandse overheidsorganisaties plaatsvinden? Overal begint elektronische post een plaats te veroveren in het communicatiesysteem, en waarom zouden hier geen berichten passeren vergelijkbaar met die in het Witte Huis? Bijna dagelijks zien we voorbeelden in de media. Vertelde niet een ambtenaar in een verhoor voor de enquête-commissie over de Bijlmerramp dat hij zijn directeur per e-mail had bericht over een zaak? Als zijn directeur dat zou ontkennen, kan hij dan een beroep doen op het archief om zijn bewijs te halen?

Is e-mail wel zo efemeer, zo voorbijgaand, als mensen denken? Wordt het geen tijd om na te denken over het archiveren van e-mail? Welk beleid moet een overheid, die het gebruik van digitaal berichtenverkeer actief bevordert, ontwikkelen voor de bewaring van die berichten?

Deze brochure probeert niet alleen deze vragen te beantwoorden, maar ook richtingen en suggesties voor een archiveringsbeleid te geven.

De brochure bestaat uit twee delen. Het eerste deel legt het accent op de formulering van het beleid, het tweede deel is een methode om een e-mail archiveringsbeleid vorm te geven.

Het eerste hoofdstuk van deel 1 verkent het onderwerp en beantwoordt de vragen wat e-mail is, en waarom het gearchiveerd moet worden. Het tweede hoofdstuk geeft de richting voor beleidsontwikkeling aan en beantwoordt de vragen hoe te archiveren en wie de archiveringsactiviteiten zou kunnen uitvoeren. Deel 2 van de brochure voorziet in een stappenplan om het beleid nader te preciseren in procedures.

¹ Tom Blanton, *White House E-mail*. New York (1995).

1 E-mail en archief

Wat is elektronische post?

Het begrip elektronische post of e-mail dekt twee ladingen: het systeem dat langs elektronische weg berichten transporteert, en de berichten zelf. Dat is in feite ook het geval met gewone woord post, waaronder we beurtelings de dienstverlening en de brieven verstaan.

Een e-mail systeem bestaat uit programmatuur, transportmedium, zoals netwerkvoorzieningen, en computers; het stelt mensen in staat a-synchroon berichten uit te wisselen van en naar elektronische postbussen. ²

Een e-mail systeem behoort tot de groep Computer-mediated communication-systemen, voor de uitwisseling van met computers gemaakte berichten met behulp van telecommunicatievoorzieningen. Andere voorbeelden van dergelijke systemen zijn computer bulletin boards, facsimile, teletekst en videotex, voice messaging en verwante media zoals electronic blackboards en desktop video-conferencing. ³

Voor de archivering van elektronische post gaat het in de eerste plaats om de inhoud, de berichten zelf. Waar we verder in deze brochure spreken over elektronische post, of e-mail, doelen we op die inhoud, het bericht zelf dus. Het geheel aan programmatuur en andere voorzieningen duiden we aan met het begrip e-mail systeem.

In deze laatste betekenis bestaat elektronische post dus uit berichten die door middel van een e-mail systeem zijn verzonden en ontvangen. Net als bij gewone post kunnen de berichten een veelheid aan verschijningsvormen hebben, van een eenvoudige mededeling, opgemaakt in de editor van het e-mail programma, tot en met complexe digitale documenten, opgemaakt in een tekstverwerkingsprogramma, een rekenprogramma, of een grafisch programma. In de regel zijn zulke complexe documenten als een *attachment* aan een bericht gehecht. Zelfs gedigitaliseerd geluid of bewegend beeld kan op die manier verzonden worden en valt dan ook onder het begrip elektronische post.

²Hooff, B. Van den, *Incorporating electronic mail*(1997) geeft de volgende formele definitie:

Electronic mail is a medium which enables users to a-synchronously exchange messages between addressable electronic mailboxes, using computers linked by telecommunications.

Zie ook: Bart van den Hooff en Albert Meijer, *Naar een verantwoorde archivering van e-mail* (Digitale Duurzaamheid,1998)

³Van Hooff refereert aan R.E. Rice, Computer-Mediated Communication System Network Data: Theoretical concerns and empirical examples. *International Journal of Man-Machine Studies* 32 (1990) 627-647. De huidige archiefwetenschap hanteert soms een vergelijkbare terminologie,

Attachments stellen de ontvanger nogal eens voor problemen, vooral wanneer deze niet over de software beschikt waarmee het gemaakt is. Conversie naar de eigen software omgeving is dikwijls nodig.

Het *attachment* vormt een logisch geheel met het bericht waaraan het gehecht is; zelfs al is het in de regel gemaakt met een ander software pakket, en zelfs als de ontvanger technisch niet in staat is het aangehechte document te lezen! Het bericht waaraan het attachment is toegevoegd, is vaak niet meer dan een korte begeleidende notitie, soms zelfs niet meer dan een of twee woorden. Waar we verder van e-mail bericht spreken, sluiten we de eventuele *attachments* in.

Wat elektronische post onderscheidt van andere berichten, is niet alleen het feit dat de documenten digitaal zijn, maar ook de vaak informele, persoonlijke wijze van communiceren. Een e-mail bericht wordt niet voor het dossier gemaakt, maar voor de boodschap zelf. In de meeste organisaties die over een e-mail

systeem beschikken, kunnen medewerkers berichten verzenden en ontvangen buiten formele postkanalen om. Direct van persoon tot persoon. E-mail is een hele directe manier van communiceren; het heeft veel weg van telefoon, maar toch is het een misvatting het daarmee gelijk te stellen. De berichten worden altijd vastgelegd, waardoor het mogelijk is er later op terug te komen, om aan te tonen dat een boodschap is doorgegeven of ontvangen, uiteraard mits de berichten bewaard blijven. Dit gearchiveerd worden.

Een topmanager van een grote organisatie klaagde over de grote hoeveelheid e-mail elke dag. Zij verklaarde alle berichten die aan hele groepen waren gericht niet te openen, evenmin berichten met attachments. Bij doorvragen bleek dat ze zulke berichten wel naar haar secretaresse doorzond, die vervolgens besliste wat er mee moest gebeuren.

Elektronische post en organisaties

De invoering van elektronische post systemen verandert de manier waarop mensen binnen en buiten organisaties communiceren, en heeft daardoor een grote invloed op besluitvormingsprocessen. Sommige effecten zijn positief, andere negatief. ⁴ Medewerkers kunnen een hogere productiviteit bereiken door de gemakkelijke communicatie, maar een steeds hinderlijker bijverschijnsel is de overvloed aan informatie die ze elke morgen op hun elektronische deurmat vinden. Een informele rondvraag bij een aantal grotere organisaties met een breed ingevoerd e-mail systeem laat zien dat medewerkers gemiddeld 200 berichten per maand ontvangen. Er zijn er echter ook die er meer dan 200 per dag krijgen en in die overvloed belangrijke berichten over het hoofd gaan zien. Met name het hoger en midden management klaagt over *information overload* een gevolg van het effect van e-mail op de sociale structuur van de organisatie, vooral door veranderende communicatiepatronen. E-mail systemen maken het voor velen mogelijk de topleiding te benaderen, met voorbijgaan van tussenliggende hiërarchische lagen. Ook externe communicatie is eenvoudiger. E-mail vervangt niet alleen een deel van de informele, mondelinge communicatie, maar verdringt ook een deel van de formele briefwisseling. Voor een belangrijk deel is e-mail extra communicatie, bovenop reeds bestaande mogelijkheden. Elektronische post maakt communicatie een stuk gemakkelijker voor individuen, maar de organisatie waarvoor ze werken verliest daarop de controle. Het Witte Huis is daarvan een voorbeeld: op alle mogelijke manieren omzeilden medewerkers formele kanalen, procedures en het archief. ⁵

⁴L.Sproull and S. Kiesler, *Connections* (1991) spreken respectievelijk van effecten op het eerste en tweede niveau. Ook Van den Hooff hanteerde hun indeling. Verder ook: Thomas Stewart, *Intellectual Capital* (1997).

⁵Blanton, *White House E-Mail*.

Het eind van de ontwikkelingen is nog niet in zicht; elektronische post is een nog betrekkelijk nieuw medium en door een steeds verdere integratie in de kantoor-omgeving nemen de toepassingsmogelijkheden nog steeds toe.⁶ Er is een paradox waar te nemen: hoewel applicaties als e-mail moeten bijdragen aan een papier-arm kantoor leiden ze tot een grotere verschriftelijking, een toename van vastlegging van informatie, al is dat dan niet primair op papier.

Moet dat alles dan gearchiveerd worden? Veel individuele medewerkers vinden van niet, en bewaren of vernietigen hun berichten naar eigen inzicht en willekeur. Ze zien elektronische post als een deel van hun persoonlijke werkdomein. Het is de vraag of dat wel altijd zo is.

Is elektronische post archief?

De Archiefwet 1995 laat er geen misverstand over bestaan: elk document dat een functie vervult bij de taakuitoefening is in beginsel een archiefstuk. De opvatting die sommige organisaties er dus op na houden, dat e-mail informeel is, en dus geen archief, mist in elk geval archiefwettelijke grond. Dat geldt zowel voor intern als voor extern gecommuniceerde berichten.

Die opvattingen zijn overigens aan het veranderen. Steeds meer gaat elektronische post een rol spelen in formele communicatie. Alleen al de discussies over e-mail ethiek en etiquette zijn daarvan een duidelijke indicatie.⁷ Nu laten sommige overheidsorganisaties nog hun uitgaande berichten standaard vergezeld gaan van de boodschap dat de ontvanger er geen rechten aan kan ontlelen. Afgezien van de vraag wat dergelijke *disclaimers* waard zullen zijn voor een rechter, is het ook politiek moeilijk uit te leggen dat een overheid die via de digitale snelweg de burger wil bereiken, deze niet in de gelegenheid stelt langs diezelfde weg zich formeel tot haar te richten. E-mail verkeer tussen burger en overheid bevordert de democratische betrokkenheid⁸; intern e-mail verkeer, mits gearchiveerd, kan bijdragen aan een betere controleerbaarheid van de bureaucratie. Den draagt dus ook bij aan de democratie. E-mail tussen overheidsorganen onderling bevordert op zijn minst de doelmatigheid. Niet voor niets zoekt de overheid naar methoden van veilig elektronisch berichtenverkeer.

In de eerste helft van de jaren '90 stelde de Stuurgroep Electronische Post dat in 1995 60% van de ambtenaren over e-mail zou moeten beschikken, en dat 30% van het berichtenverkeer langs elektronische weg zou moeten plaats vinden. Een rapportage door IBAS uit november 1994 bepleitte niet alleen het verhogen van het aantal aansluitingen, maar ook het vaststellen van procedures voor archivering!

⁶Interessante vergelijkingen zijn te trekken met de eerste mechanisering van het kantoorwerk, ondermeer met de invoering van de schrijfmachine, de telefoon, en later het fotokopieerapparaat. Zie Yates, *Control through communication*

⁷Al in 1985 publiceerde de RAND corporation een rapport over dit onderwerp!

⁸Anderson et al., *Universal Access to E-mail*.

Zoals een informatiemanager van een grote internationale organisatie het uitdrukte: we besteden jaarlijks toch geen twee miljoen dollar alleen om onze medewerkers privé afspraken voor het weekend te laten maken?

Formeel of niet formeel, alle vormen van de elektronische post van de overheid hebben in potentie betrekking op haar handelen en komen dus voor archivering in aanmerking.⁹ Uiteraard heeft een deel van de elektronische post een min of meer persoonlijk karakter, maar in meerderheid zouden de berichten toch betrekking op het werk moeten hebben. Ook daarvan zal een deel *efemeer* materiaal zijn van weinig belang voor de organisatie, zoals vergaderafspraken of ter kennisgeving toegezonden mededelingen. Dat verschilt vaak niet zoveel van de papieren wereld met gele stickerbriefjes en telefoonnotities. Als medewerkers aangesloten zijn op discussiegroepen en *list-servers* kan het aantal offici uze berichten sterk oplopen. Veel daarvan kan direct weg. Het is echter de vraag in hoeverre de individuele medewerker zelfstandig mag beslissen over wel of niet archiveren.

Verschillen tussen archiveren van elektronische en papieren post

Hoewel er overeenkomsten zijn met papieren documenten zijn de verschillen daarmee zo wezenlijk dat bestaande criteria en procedures voor het archiveren heroverweging behoeven.

De Amerikaan David Bearman, een internationaal erkende expert op het gebied van digitaal archief, verwerpt bijvoorbeeld de klassieke metafoor van archiefstukken als bijproduct van de administratieve processen waaruit het handelen bestaat. Volgens hem zijn ze juist de atomen van het proces.   ze zijn niet de neerslag, ze zijn of waren voor een belangrijk deel de bouwstenen van het proces.¹⁰

Het BIOS-3 project Beveiligde E-mail onderzoekt de noodzakelijke infrastructurele maatregelen om een betrouwbaar elektronisch berichtenverkeer tussen overheidsorganisaties mogelijk te maken.

De eerder gesignaleerde, voortdurende verschriftelijking versterkt de band tussen vastgelegde informatie en proces. Zowel de voor de besturing noodzakelijke kennis over het proces als de informatie die het proces voor de uitvoering nodig had, zijn te vinden in de documenten die het proces genereerde en gebruikte. Die documenten geven blijk¹¹ van wat er in het proces gebeurde en zijn zo de basis voor sturing, verantwoording en operationele beslissingen. De documenten bevatten de informatie die het proces nodig had of produceerde; in veel gevallen is die informatie ook na verloop van tijd nog de moeite waard; documenten zijn vaak een waardevolle kennisbron voor historische reconstructies.

Waarvoor de informatie ook gebruikt moge worden, voor bedrijfsvoering, verantwoording of kennis, ze moet authentiek en betrouwbaar zijn. Dat stelt voor e-mail eisen aan de manier waarop de berichten gemaakt, ontvangen en verzonden worden, maar niet minder aan de wijze waarop de archivering plaats vindt. E-mail procedures, maar ook praktische zaken als het aanbieden van *templates* kunnen medewerkers helpen op een nette en gestructureerde manier berichten te maken, die voor formele communicatie geschikt zijn. Elektronische handtekeneningen kunnen de betrouwbaarheid van de berichten verhogen. Maatregelen als *encryptie* ondersteunen een betrouwbare verzending.

⁹Voor de goede orde: dat is wat anders dan permanent bewaren, maar ook zonder permanente bewaring kunnen bescheiden archiefbescheiden zijn. Als archiefstuk zijn E-mail berichten digitale archiefbescheiden.

¹⁰De Universiteit van Pittsburgh heeft een multidisciplinair onderzoek afgerond naar de relatie tussen digitale archiefdocumenten (en dus e-mail) en werkprocessen. Het onderzoek heeft geleid tot de formulering van functionele eisen voor digitale archivering. Bearman was de intellectuele grondlegger van dit project.

¹¹Het huidige archiefonderwijs in Nederland gebruikt de term procesgebonden informatie om archief aan te duiden.

¹²De angelsaksische literatuur spreekt van evidence   blijk, bewijs.

Medewerkers zijn in de eerste plaats verantwoordelijk voor de kwaliteit van documenten, maar (informatie)management kan daarbij wel de helpende hand bieden. Op vergelijkbare wijze zal de archivering vormgegeven moeten worden. Binnen de kaders van integraal management, archiefbeheersregels en in nauwe samenspraak met informatietechnologie specialisten, ligt hier een belangrijke taak voor de documentaire informatiefunctie.

Archiveren van elektronische post

Mensen in een organisatie maken, ontvangen, gebruiken en verzenden documenten om hun taken te kunnen uitvoeren; de organisatie archiveert die documenten omdat ze later nog eens nodig kunnen zijn: voor verantwoording, voor bedrijfsvoering, of als kennisbron. De verzameling documenten, die het archief vormen, is het gemeenschappelijk geheugen van de organisatie (ook wel aangeduid met de term *corporate memory*).

Dat geheugen is door de toepassing van informatie- en communicatietechnologie aan het veranderen. De toenemende verschriftelijking van het overheidshandelen heeft invloed op het archief, zowel kwantitatief als kwalitatief: er ontstaat meer archief, ook al is een groot deel onzichtbaar, en de inhoud van de documenten verandert van karakter.

Het kwantitatieve aspect, de toegenomen hoeveelheid vastgelegde informatie, versterkt de vraag of alle informatie dan wel voor archivering in aanmerking komt en, zo ja, hoelang die informatie vervolgens bewaard moet blijven. Bewaren kost geld, of de informatie nu op papier staat of digitaal is; elke cent besteed aan het bewaren van onnodige informatie, is verkeerd besteed. Het antwoord op de archiveringsvraag is vooral kwalitatief van aard, want de kwaliteit van de informatie bepaalt uiteindelijk haar waarde voor organisatie en maatschappij.¹³ Maar is die vraag voor e-mail op dit moment al te beantwoorden? Zijn de criteria die archivariissen gebruiken voor de waardering van papieren documenten ook toepasbaar op elektronische post? En kunnen we de criteria voor bewaren of vernietigen al op voorhand bepalen? Het is niet ondenkbaar dat in de Nederlandse situatie alle Witte Huis e-mailberichten vernietigd zouden zijn. Zoals aanvankelijk ook de National Archivist van de Verenigde Staten voor vernietiging toestemming gaf. Naderhand bleek pas hoe rijk aan informatie de verzameling is. Op dit ogenblik is nog moeilijk in algemene zin vast te stellen in welke mate e-mail systemen langdurend gearchiveerd zullen moeten worden. Waarschijnlijk is die vraag pas na 5 of 10 jaar te beantwoorden. Dat zou dan pleiten voor enerzijds volledige archivering en anderzijds voor selectie na een aantal jaren, volgens naderhand te bepalen criteria.

Het beleid over selectie en vernietiging van (rijks)-overheidsarchief is in Nederland sterk bepaald door PIVOT, het project invoering verkorting overbrengingstermijn. PIVOT baseert selectiebeslissingen op een waardering van de handelingen waaruit de informatie is ontstaan. Is dit model houdbaar voor elektronische post?

¹³De kwaliteit van de vastgelegde informatie blijkt overigens geen gelijke tred te houden met de toename in kwantiteit.

Wat moet er geregeld worden voor een werkbare procedure voor het archiveren van e-mail?

De wijze van archiveren en opname in het archief. Wie is verantwoordelijk en welke criteria gelden?

Opslag. Blijft het document digitaal bewaard, en zo ja: in welk formaat; zo nee, wie is verantwoordelijk voor het afdrukken op papier?

Registratie. Vindt er een formele registratie van ontvangen en verzonden berichten plaats?

Dossiervorming en klasseren. Worden documenten in dossiers (elektronische mappen) gebundeld? Hoe is de samenhang met papieren documenten?

Een dergelijke werkwijze is zeker niet in overeenstemming met tegenwoordige opvattingen over selectie van overheidsarchieven. Hier is dus beleidsontwikkeling nodig, in een samenwerkingsverband tussen organisatie en de betreffende archiefdienst.

De keuze welke berichten wel en welke niet voor archivering in aanmerking komen, hangt af van de organisatie, haar politieke en juridische context, noodzakelijke financiële verantwoording en van de inrichting van het werkproces in verband waarmee de e-mail is gestuurd of ontvangen. De keuze is niet minder afhankelijk van opvattingen binnen de organisatie over besturing, controle en documentatie. In feite zijn het maatschappelijke wensen met betrekking tot inzicht in het overheids handelingen die dit alles bepalen. Met andere woorden: hoe gedetailleerd moet het mogelijk zijn processen te reconstrueren en in welke mate moeten communicatieprocessen gedocumenteerd worden. De technologie helpt niet alleen mensen hun administratieve werk beter en vlugger te doen, zij maakt het ook mogelijk de processen zelf te documenteren, te laten zien hoe mensen werkten, welke beslissingen ze op grond waarvan namen, welke documenten wanneer en door wie gezien werden, en met wie ze communiceerden.¹⁴ Elektronische post laat sporen na die andere documentatievormen niet maken. De archivering van e-mail kan iets van de veranderingsprocessen in de organisatie zichtbaar maken, ook omdat het medium zelf een belangrijke *agent of change* is.

Misschien zal inderdaad de verzameling e-mail berichten juist vanwege het informele karakter ervan in de toekomst van even grote waarde blijken te zijn voor de reconstructie van het handelen van een organisatie, als het formele dossier. E-mail berichten worden immers zelden voor het dossier gemaakt en hun boodschap is daardoor dikwijls heel direct. Daarvan is niet alleen de Witte Huis e-mail een voorbeeld, ook de Bijlmer enqu te is dat. Waarschijnlijk kan iedereen die e-mail gebruikt eigen voorbeelden geven.

¹⁴ Stewart, *Intellectual Capital* (1997) 22. Dit was in essentie ook een uitspraak van de federale rechter in de Witte Huis e-mail zaak (PROF Case), dat niet alleen de berichten zelf bewaard moesten blijven, maar ook de *logfiles* zodat het mogelijk zou zijn te reconstrueren wie welk bericht wanneer gezien had.

Effectief en efficiënt archiveren van elektronische post vereist een aantal beslissingen en maatregelen, die weliswaar parallellen hebben in het archiveren van papieren documenten, maar een expliciete procedure behoeven. E-mail is vergelijkbaar met gewone post, maar wijkt in het gebruik daarvan wel essentieel af. Dat komt niet direct door de technologie, maar indirect, met name door de mogelijkheid die individuele medewerkers hebben zelf post te versturen en te ontvangen, buiten een secretariaat, registratuur of postkamer om. Als die mogelijkheid wordt weggenomen, zou veel van de aantrekkelijkheid van e-mail verloren gaan. Door het ontbreken van controle op het proces van zenden en ontvangen, wordt de archivering echter bemoeilijkt, dit maakt de mogelijkheid tot uitoefenen van toezicht en het afleggen van verantwoording kwetsbaar.

Zo zijn er meer problemen die een betrouwbare archivering in de weg staan. De zender van een bericht, bijvoorbeeld, kan zich anders voordoen, bewust of onbewust. Wie een bericht verzendt vanuit een andere postbus, geeft aan het bericht het adres van die postbus mee, waardoor op zijn minst in eerste aanleg de ontvanger denkt het bericht van iemand anders gekregen te hebben! Die ontvanger zal waarschijnlijk wel de authenticiteit kunnen vaststellen, maar kan het archiveringssysteem dat ook? Zoiets hoeft overigens niet noodzakelijk met kwade bedoelingen te gebeuren. Het hoewel ook dat voor kan komen.

Het hierna volgende tweede deel van deze publicatie bevat een methode om een uitgewerkte en organisatie-specifieke procedure te schrijven voor het archiveren van e-mail. Voor een nadere onderbouwing van de te nemen beslissingen, ver- kent de volgende paragraaf eerst de voornaamste opvattingen in de literatuur over het onderwerp.

*Beschikbaarstellen
Zijn de berichten voor
iedereen toegankelijk?*

*Vernietiging.
Hoe vindt vernietiging van
e-mail berichten plaats?*

*Zijn er maatregelen voor het
bewaren op lange termijn van
digitaal opgeslagen berichten?
Zijn er afspraken over eventuele
overbrenging aan een archief-
bewaarplaats?*

Wie archiveert.

Drie mogelijkheden:

1) De maker of ontvanger

2) DIV-medewerkers

3) Twee soorten postbussen

2 Kernvragen bij het archiveren van e-mail

Het voorgaande hoofdstuk definieerde e-mail en beargumenteerde welke e-mail berichten gearcheveerd zouden moeten worden en waarom. Er blijven nog twee wezenlijke vragen te beantwoorden: wie archiveert en in welke vorm? Die twee vragen zijn weliswaar verschillend van aard (respectievelijk procedureel en technisch), maar ze hebben een sterke onderlinge samenhang.

Wie archiveert

Tenzij e-mail in een centrale postbus binnenkomt en van daaruit ook wordt verzonden, is de individuele medewerker de eerste die de berichten te zien krijgt en degene die ze verzendt. In die situatie, die eerder regel dan uitzondering is, beslist de medewerker in de regel of het ingekomen en uitgaande bericht moet worden gearcheveerd. Daarvoor kunnen weliswaar regels zijn opgesteld, maar de beslissing ligt bij hem/of haar. Het is de vraag of dat gewenst is. Alternatieven zijn sterk afhankelijk van de gekozen technische inrichting. Ze komen dan ook in de volgende paragraaf terug.

- 1) Het grootste voordeel van archiveren door degenen die de berichten ontvangen en verzenden, is dat het DIV-medewerkers ontlast. Veel Noord-Amerikaanse auteurs over de archivering van e-mail noemen uitsluitend deze optie, waarbij ze aansluiten bij een bestaande administratieve praktijk die veel minder op registratie is gebaseerd dan in Nederland. ¹⁵ Het bezwaar tegen het overlaten van de beslissing tot archiveren aan de betrokken medewerker is het risico van onvoldoende navolgen van bestaande procedures, vooral wanneer het om veel berichten gaat. De kans op de aanleg van informele, bureaulade archieven - die alleen voor de eigenaar toegankelijk zijn - is groot.
- 2) Het voordeel van archivering en registratie door DIV-medewerkers ligt vooral in de te verwachten hogere kwaliteit; zij zijn er immers voor opgeleid en kunnen bovendien beter het geheel en de samenhang tussen deelbestanden overzien. Archieven worden daardoor vollediger en beter toegankelijk. Het nadeel in geval van elektronische post is evident: het aantal berichten dreigt de DIV-functie te verstikken en de wisselende kwaliteit van de berichten vergt juist een intensieve selectie bij archivering. De ontwikkeling van geautomatiseerde hulpmiddelen zal op den duur een noodzakelijke voorwaarde voor een effectieve archivering van e-mail blijken.

¹⁵ Registratie, als middel voor het vastleggen van *metadata* (gegevens over de documenten) en bewaken van authenticiteit wordt thans in Noord-Amerika ontdekt. De meeste Europese landen hebben daarin een voorsprong.

- 3) Een tussenoplossing, waarvoor een aantal organisaties kiest, is de inrichting van twee soorten postbussen: een afdelingspostbus voor de formele elektronische post, en een persoonlijke postbus voor de informeel geachte berichten. De oplossing is schoon in haar eenvoud, maar vereist een discipline die wellicht op gespannen voet zou kunnen staan met het ongebonden karakter van het medium. Nog steeds zal de medewerker onterecht naar de persoonlijke postbus gezonden berichten moeten doorsturen naar de formele postbus. Bovendien is het de vraag of de criteria voor de keuze wel altijd scherp zijn aan te geven.

Hoe archiveren

Er zijn twee, onderling totaal verschillende, manieren om e-mail berichten te archiveren: op papier of digitaal.

15

Papieren archivering

Papieren archiveren is het gemakkelijkste, ook vanuit technologisch oogpunt. Daarom vindt deze methode een brede toepassing. Een groot, praktisch voordeel is het gemak de afgedrukte berichten bij andere stukken in een dossier te voegen.

Hoe archiveren

1) Afdrukken op papier

2) Digitaal archiveren

Ook is er nauwelijks bezorgdheid over de lange termijn bewaring. Papier heeft immers een lange levensduur. De methode heeft ook nadelen. Ze leidt in de eerste plaats tot een verdere toename van het papiergebruik. In de tweede plaats raken de documenten zowel het eigenlijke bericht als de eventuele *attachments* een groot deel van hun eigenschappen kwijt: snel transport, raadpleging op afstand en een grote variëteit aan zoekmogelijkheden, zowel op formele kenmerken (*de header*) als full text search op de inhoud. Afdrukken op papier doet alle voordelen van een digitaal document te niet en staat ook haaks op de algemene tendens tot digitalisering. Waar aan de ene kant organisaties binnenkomende papieren documenten scannen, is de keuze tot afdrukken voor de archivering op zijn minst paradoxaal te noemen.

Een principiële bezwaar echter is dat door het af te drukken het document zijn authenticiteit verliest: het is niet meer het oorspronkelijke document, maar een kopie. Volgens de *Archiefwet 1995* is er in zo'n geval sprake van substitutie, waarvoor toestemming van de minister van OCW nodig is. Het streven zou dan ook moeten zijn de berichten digitaal te bewaren.

Digitaal vier variaties

- 1) Bewaren bij de medewerker
- 2) Archiveren in het e-mail systeem
- 3) Document Management Systeem
- 4) Archiefmanagement systeem

Archiveren in het e-mail systeem

Document Management Systeem

Digitale archivering: vier variaties

- 1) Bij digitale archivering is een aantal verschillende varianten mogelijk. De eerste variant is de berichten bij de individuele ontvangers te laten, fysiek hetzij op de schijf van hun PC, hetzij op de server in een gebruikerspartitie. Veel mensen doen dat al op eigen initiatief, naar eigen inzicht en vaak uit verwacht eigen belang. Vanuit organisatiebelang heeft deze variant een te hoog risico op verlies van belangrijke berichten en verdient dus zeker geen aanbeveling. Bovendien is lokaal opgeslagen informatie niet beschikbaar voor anderen dan de eigenaar.
- 2) Een betere aanpak is om binnen het e-mail systeem voorzieningen te treffen voor gecontroleerde archivering van de berichten. Wat er mogelijk is, hangt af van het systeem; de meeste hebben tenminste faciliteiten voor het opbergen in elektronische mappen. Ideaal is ook deze variant niet, omdat e-mail systemen onvoldoende waarborgen bieden voor een betrouwbare archivering. Beveiliging, algemene toegankelijkheid, dossiervorming en zorgvuldige vernietiging zijn bijvoorbeeld niet adequaat geregeld. Het lijkt er echter op dat de software industrie zich van de noodzaak van archivering bewust begint te raken. Met name enkele leveranciers van *groupware* pakketten bieden functionaliteit voor documentbeheer, of hebben dat aangekondigd.
- 3) Een derde variant is het opslaan van de berichten in een document management applicatie (*Document Management System*). Er zijn pakketten op de markt die goed aansluiten op e-mail systemen. Document management systemen zijn ingericht om documenten te beheren, toegankelijk te maken en te distribueren; doorgaans hebben ze ook functies voor versiebeheer. Belangrijke archieffuncties als dossiervorming, selectie en vernietiging zijn doorgaans zwakker of ontbreken geheel. Een bezwaar met betrekking tot e-mail is, dat de zender, ontvanger, of eventueel een DIV-functionaris elk te archiveren bericht van de vereiste kenmerken moet voorzien en in het systeem opnemen. In een situatie waarin het om een beperkt aantal documenten gaat is dat niet een groot probleem, maar in geval van elektronische post gaat het al snel om grote aantallen. Registratie door een DIV afdeling is dan waarschijnlijk moeilijk te realiseren. De individuele medewerker zal het zelf moeten doen, met de risico's van nalaten of het maken van fouten bij registratie. Doorgaans zal het alleen werken voor documenten die de maker van hoog belang acht.

- 4) Ook de specifieke archiefbeheerapplicaties lijden nog aan het euvel, dat de inname van documenten afhankelijk is van menselijke tussenkomst. Zeker voor e-mail is behoefte aan software die automatisch berichten die voor archivering in aanmerking komen opslaat in een applicatie - met de vereiste beschrijvende gegevens. Wat archiveringssystemen voor hebben op document management software is de betere functionaliteit voor dossiervorming, dossierbeschrijving, controle op en uitvoeren van vernietiging en overbrenging.

Software die alle voor het archiveren noodzakelijke functionaliteit heeft, bestaat nog niet.¹⁶ Dat geldt niet alleen voor het archiveren van e-mail, maar voor alle typen digitale archiefdocumenten. Het vinden van de best passende oplossing is een zaak van ontwikkeling.

Voor het archiveren van e-mail zullen we op de korte termijn genoeg moeten nemen met wat er op de markt is. Organisaties die e-mail willen archiveren moeten daaruit kiezen wat het best bij hen past, uiteraard binnen de wettelijke kaders. Een goed startpunt voor die keuze is de bestaande technische en organisatorische infrastructuur.

¹⁶In het kader van het programma Digitale Duurzaamheid wordt gewerkt aan specificaties voor zulke programmatuur.

Conclusies

*Een bezwaar kan zijn
dat de meeste pakketten
Engelstalig zijn.*

Elektronische post is archief, en mogelijk zelfs zeer interessant archief dat de moeite van betrouwbaar archiveren ruimschoots waard is. Software voor een volledige en betrouwbare archivering is nog niet op de markt, al zijn er pakketten die dicht in de buurt komen. Hoewel niet optimaal, biedt ook de bestaande kantoorautomatisering mogelijkheden voor het archiveren van e-mail. Het is zeker als tussenoplossing. Er is voor het maken van een keuze een aantal alternatieven voorhanden. De meest simpele keuze is nog steeds het afdrukken op papier van alle te archiveren berichten; de meest geavanceerde keuze is de ontwikkeling van een systeem dat (vrijwel volledig) automatisch te archiveren berichten selecteert, de noodzakelijke beschrijvende informatie (metadata) verzamelt, de berichten klasseert, dossiers vormt en de selectie voor vernietiging uitvoert; dat alles op basis van duidelijk gedefinieerde regels. Tussen beide uitersten bestaat een breed scala aan mogelijkheden.

Deel 2 van deze brochure omvat een methode om op verantwoorde wijze de best passende oplossing te kiezen, en aan de hand daarvan een organisatie-specifiek beleid en een strategie voor het archiveren van elektronische post te ontwikkelen. Aan de hand daarvan kunnen vervolgens procedures geschreven worden. Elk van de stappen binnen de methode biedt de mogelijkheid te kiezen uit verschillende oplossingen. De voor- en nadelen van de onderscheiden keuzen worden becommentarieerd.

Literatuur

Anderson, Robert H., Tora K. Bikson, Sally Ann Law en Bridger M. Mitchell,
Universal Access to E-mail. Feasibility and Societal Implications
Santa Monica CA,: RAND 1995.

Bearman, David, Archival Issues in a Computing Environment ,
in: Yorke, Stephen, *Playing for Keeps*. Canberra, 1995.

Bikson, Tora K., Managing Digital Documents: Technology challenges and
institutional responses. Paper for citra, Stockholm 9-12 September, 1998.
To be published in *Janus*.

Blanton, Tom, *White House E-mail*. New York: New Press, 1995.

Cox, Richard J., and Wendy Duff, Warrant and the Definition of
Electronic Records: Questions Arising from the Pittsburgh Project ,
Archives and Museum Informatics 11:3-4 (1997) 219-222.

Duranti, Luciana, The thinking on appraisal of electronic records:
its evolution, focuses, and future directions. *Janus* 1997.2, 47-67.

E-Mail Policies in the Government of Canada. A Directory.
Ottawa: National Archives of Canada, 1996.

Erlandson, Alf, *Electronic Records: a literature review* Paris: ICA, 1997

Frissen, P.H.A., *Bureaucratische cultuur en informatisering*
s-Gravenhage: Sdu, 1990

Guide for Managing Electronic Records from an Archival Perspective
Paris: ICA, 1996.

Guidelines on the management and appraisal of electronic records.
London: Public Record Office, 1998.

Hedström, Margaret, Finding Keepers, Losers Weepers: Alternative
Program Models for Identifying and Keeping Electronic Records. ,
in: Yorke, Stephen, *Playing for Keeps*. Canberra, 1995.

Hedström, Margaret, Research issues in Migration and Long-Term
Preservation , *Archives and Museum Informatics* 11:3-4(1997) 287-291.

Hooff, B. Van den, *Incorporating electronic mail. Adoption, use and effects of
electronic mail in organizations* Z.pl., 1997.

Hooff, Bart van den, en Albert Meijer in: *Naar een verantwoorde archivering van e-mail*. Den Haag: Digitale Duurzaamheid, 1998.

Horsman, P.J., *Digitaal Archiveren. Het recordkeeping system als kader voor het beheer van digitale archiefbescheiden*. Den Haag: Digitale Duurzaamheid, 1998.

Hull, T.J., Reference services and electronic records: the impact of changing methods of communication and access. *Reference Service Review* 23:2 (1995) 79-90, 96.

MacNeill, H., Meta data strategies and archival descriptions: comparing apples to oranges. *Archivaria* 39 (Spring 1995) 22-32.

Menne-Haritz, Angelika, *Akten, Vorgänge und elektronische Betriebssysteme*. Marburg: Archivschule, 1996

Negroponte, Nicholas, *Being Digital*. London: Hodder & Stoughton, 1995.

Neu, C. Richard, Robert H. Anderson and Tora K. Bikson, *E-Mail Communication Between Government and Citizens* Santa Monica, RAND corporation, 1998.

Proceedings of the DLM Forum on electronic records, Brussels, 18-20 December 1996. Luxembourg, EU, 1997.

Shapiro, Norman Z., and Robert H. Anderson, *Toward an Ethics and Etiquette for Electronic Mail*. Santa Monica: Rand Corporation, 1985.

Sproull, L, and S. Kiesler, *Connections. New Ways of Working in the Networked Organization*. Cambridge, Mass., 1991.

Stewart, Thomas, A., *Intellectual Capital. The New Wealth of Organizations*. New York: Doubleday, 1997.

Stroucken, M.H.P., en I.J.M. Vunderink, *Enquête Elektronische Post. Rapportage over de bevindingen van de enquête over archivering en registratie van elektronische post*. Soesterberg: IBAS, 1994.

Yates, JoAnne, Control through Communication. *The Rise of System in American Management*. Baltimore: John Hopkins Press, 1989.

Williams, Eric, Predicting E-mail Effects in Organizations. *First Monday* 3-9.

Archivering van Elektronische Post

21

Een methode voor beleidsbepaling

Toelichting

Dit is de beste wijze van archiveren van elektronische postberichten bestaat niet en zal ook nooit bestaan, zoals er ook geen algemeen beste manier van archiveren van papieren documenten bestaat. De beste manier hangt af van een aantal factoren, zoals de organisatiecultuur, eisen die de omgeving aan de organisatie stelt, de politieke context, de technologie, en de manier waarop de archief functie is vormgegeven.

Deze methode is bedoeld als een handreiking voor het archiefmanagement van een organisatie om vast te stellen welke wijze van archiveren het beste past binnen de gegeven mogelijkheden, eisen en beperkingen. Het theoretische beginpunt voor de methode is het raamwerk voor een archiveringssysteem uit de eerdere Digitale Duurzaamheid publicatie: Digitaal Archiveren (1998).

De methode bestaat uit een aantal stappen, die gegroepeerd zijn in drie modules. Elke stap betekent het maken van een keuze. De methode voorziet steeds in een aantal, becommentariceerde, keuze mogelijkheden. Die mogelijkheden zijn ontleend aan richtlijnen, casussen en best practices, aan landen met een langere traditie op het gebied van e-mail, of aan resultaten van wetenschappelijk onderzoek. Het literatuuroverzicht (blz. 17 - 18) verantwoordt de voornaamste gebruikte bronnen. De volgorde van de stappen in de methode is niet gelijk aan die van het hierboven genoemde raamwerk uit Digitaal Archiveren; een aantal essentiële keuzes die latere processen betreffen moet eerst gemaakt worden, omdat ze van invloed zijn op keuzes voor de eerdere processen.

De stappen zullen nooit helemaal lineair doorlopen worden; na elke stap heeft het zin de voorgaande keuzes nog eens te bekijken. Het doorlopen van de methode zal evenmin leiden tot een beleid voor de eeuwigheid. Het elektronische kantoor verandert dagelijks, organisaties veranderen voortdurend, er ontstaan nieuwe inzichten op het gebied van archivering en nieuwe producten komen op de markt. Een jaarlijkse of liever nog: voortdurende evaluatie van het beleid is dan ook noodzakelijk.

Hoe de methode te gebruiken

De drie modules, waaruit de methode bestaat, beïnvloeden elkaar wederzijds; hoewel er een volgtijdelijk verband is, verdient het aanbeveling na elke volgende module de voorgaande nogmaals te bekijken. Dat is het cyclische karakter van de methode.

De modules zijn:

1. Analyse van de huidige situatie;
2. Beschrijving van de gewenste situatie op langere en middellange termijn;
3. Bepalen van de weg hoe de gewenste situatie bereikt moet worden.

Op het uitklapvel vindt u een schematische weergave van de te nemen stappen.

De aanpak komt overeen met de werkwijze voor het vaststellen van informatiebeleid.

De eerste module omvat vooral de analyse van de organisatie, de huidige situatie van de informatievoorziening, en de identificatie van sleutelfiguren. De achterliggende gedachte is dat procedures voor het archiveren van e-mail onderdeel zijn van archiefbeleid, dat ook archiefbeleid niet gesoleerd staat, maar deel uitmaakt van het informatiebeleid, min of meer een afgeleide is van het algemene beleid en beïnvloed wordt door politieke, juridische en bedrijfsmatige eisen. Het doorlopen van de module moet leiden tot een goede voedingsbodem voor de te schrijven procedures. Het moet de organisatie ervan bewust maken dat archiveringsbeleid voor elektronische post noodzakelijk is.

Module 1 Analyse van de huidige situatie Zoeken naar belanghebbenden en partners.

Het verdient aanbeveling een werkgroep (projectgroep, taskforce) in het leven te roepen, waarin verschillende belangengroepen vertegenwoordigd zijn, in elk geval het lijnmanagement, informatiemanagement, juridische beleidsmedewerkers en accountants.

23

De werkgroep, die in module 1 in het leven is geroepen, richt zich heel sterk op de tweede module, die de inhoudelijke vragen stelt met betrekking tot het wenselijke e-mail archiveringsbeleid. De voornaamste vraag is natuurlijk welk belang de organisatie aan e-mail hecht, welke rol e-mail speelt en gaat spelen, en welk gewicht aan e-mail moet worden toegekend.

Module 2 Vaststellen van de gewenste situatie

Volgende vragen betreffen de gewenste situatie, vooral de overgang naar digitale opslag, en de keuze tussen archiveren door de gebruiker of door een DIV-functionaris. Het verdient aanbeveling naar de lange en middellange termijn te kijken. De vragen moeten op zijn minst voorlopig beantwoord zijn voordat de derde module aan bod komt met meer praktische, procedurele zaken. Helemaal te scheiden zijn die twee modules niet: beleid bepaalt uiteraard in hoge mate de procedure, maar de realiteit van de praktijk stuurt het meer theoretische beleid weer bij. Ook hierin komt het cyclische karakter van de methode tot uiting. Juist door het cyclische karakter kan de tweede module nog uitgaan van een theoretisch ideale situatie, die vervolgens in de derde module bijgesteld kan worden.

De derde module is het schrijven van de eigenlijke procedure. Het karakter is veel meer inhoudelijk dan de vorige modules en vereist vooral inbreng vanuit Documentaire Informatievoorziening en Informatietechnologie. De werkgroep die module twee voor haar rekening heeft genomen, zou nu omgezet kunnen worden in een klankbordgroep, of stuurgroep. Ze moet wel blijven bestaan om naar aanleiding van resultaten van de derde module het beleid te kunnen bijstellen. Een nieuwe werkgroep voor die module bestaat vooral uit DIV-medewerkers en Informatica specialisten. Het is van belang na elke stap te bezien in hoeverre het in de tweede module vastgestelde beleid maakbaar is. In geval van moeilijke realiseerbaarheid van het voorlopig vastgestelde beleid, doet de werkgroep voorstellen aan de stuurgroep voor bijstelling.

Module 3 Schrijven van de procedure

De basis voor de analyse is een grondige kennis van het mandaat van de organisatie, haar structuur, cultuur, werkwijzen, personeel enz. Organisatierapporten (of Rapporten Institutioneel Onderzoek) zijn daarvoor goede hulpmiddelen.

Module I Analyse van de huidige situatie

De eerste module analyseert de huidige situatie, maar de werking is breder. Juist door het archiveringsbeleid in samenhang te brengen met het informatie- en communicatiebeleid en samenwerking te zoeken met andere disciplines binnen de organisatie moet de noodzakelijke brede bewustwording worden verkregen dat archivering van belang is. Een archiveringsbeleid dat in het isolement van een afdeling DIV of archief is geschreven, heeft weinig kan van slagen. Maak juist het management en andere disciplines bewust van het belang van goede archivering, voor bedrijfsvoering, verantwoording en kennismanagement.

Daarom is de derde stap binnen deze module, het zoeken van partners of belanghebbenden ook zo belangrijk.

1 Stap 1: Wat is het e-mail beleid

Een rapportage over het gebruik van elektronische post in de Rijksdienst, in november 1994 uitgebracht door IBAS, doet al duidelijke uitspraken over de samenhang tussen het (wenselijk) toenemend gebruik van e-mail en de noodzaak tot archivering.

Zie ook verder stap 2: bepaal archiefbeleid en stap 3: zoek partners.

De meeste departementen en andere overheidsorganisaties zijn bezig e-mail beleid vast te stellen. Nog steeds overheerst de opvatting dat e-mail informeel is, maar dat zal snel veranderen.

- 1.1 Procedures hebben alleen kans van slagen wanneer ze stoelen op uitgesproken beleid. In het geval van het archiveren van e-mail moet eerst duidelijk zijn wat de organisatie met haar e-mail wil, welk belang ze eraan hecht en welke visie er is op de ontwikkelingen. Bovendien moet het management zich ervan bewust zijn dat e-mail archief is, en welk belang de organisatie moet hechten aan de archivering van e-mail berichten. Archiefbeleid is een zaak van het integrale management, niet van DIV. De uitspraken over het archiveringsbeleid van e-mail moeten passen binnen het algemene beleid, het informatie- en communicatiebeleid (waaronder de omgang met e-mail in de praktijk) en vanzelfsprekend binnen het algemene archiefbeleid.
- 1.2 Het bredere beleid ten aanzien van gebruik van e-mail moet niet alleen vaststellen dat e-mail archief is, maar ook duidelijke uitspraken bevatten over zaken als privacybescherming en briefgeheim. E-mail archiveringsbeleid maakt immers niet alleen onderdeel uit van het archiefbeleid, maar ook van communicatiebeleid; n van de vragen is welke rol e-mail speelt in een organisatie, of moet spelen.
- 1.3 Het is onmogelijk een generiek recept te geven voor het vaststellen van de belangrijke beleidsuitspraken. Die hangen daarvoor te sterk samen met de specifieke karakteristieken van de organisatie. Het is ook onwaarschijnlijk dat het archiveringsbeleid in n ronde kan worden vastgesteld. In het proces van het schrijven van procedures moet dan ook voorzien zijn in enkele iteratieslagen.

1.4 De vraag is dus: hoe begin je het proces om dat beleid vast te stellen, hoe krijg je de archivering van e-mail op de agenda van de organisatie? Hieronder volgt daarvoor een drietal mogelijke strategieën.

Behalve de manier waarop de kwestie op de agenda gezet wordt, is van belang te weten wie de agenda bepaalt. Zie daarvoor stap 3.

1) Een manier om de discussie te starten kan een casus zijn. Dat hoeft niet eens een voorval uit de eigen organisatie te zijn. Misschien wel bij voorkeur niet. Een gebeurtenis elders kan goed fungeren als spiegel: kan dat ook bij ons?

2) Een meer formele aanpak is de analyse van een of meer werkprocessen. Welke documenten spelen in dat werkproces een rol en aan welke kwaliteitseisen moeten die documenten voldoen? De noodzakelijke kwaliteit wordt bijvoorbeeld bepaald door financiële regelgeving, door wetgeving, of bedrijfsvoering. De expliciete aansluiting bij wet- en regelgeving is zowel intern als extern. Het is van groot belang voor het onderkennen van het belang van betrouwbare archivering? Welke documenten worden in digitale vorm gemaakt en getransporteerd? Welke ontwikkelingen zijn daarin de komende twee jaar te verwachten? Welke informele communicatieprocessen vinden er plaats rondom het primaire proces?

De rol van wet- en regelgeving bij het vaststellen en accepteren van archiveringsbeleid was de kern van een van de deelonderzoeken in het onderzoeksproject aan de Universiteit van Pittsburgh, het concept van de Literary Warrant. Archivistische argumenten tellen voor het management uitsluitend als ze zijn gebaseerd op juridische of bedrijfseconomische fundamenteën. Zie Cox en Duff (1997).

Deze aanpak werkt waarschijnlijk vooral additioneel wanneer er enige mate van bewustwording aanwezig is. Wanneer bijvoorbeeld het management het mogelijke probleem onderkent, maar meer argumenten wil horen. Van belang is voortdurend in het oog te houden dat het management de eigenaar van het probleem is.

Zie daarvoor stap 3.

Voorbeelden van zulke stellingen:

- Algemeen e-mail beleid moet ook de archivering omvatten;
- Het archiveringsbeleid stelt vast welke e-mail berichten archiefdocumenten zijn;
- Alle e-mail wordt centraal / op afdelingsniveau gearchieveerd (dus niet op de individuele werkplek);
- Archiefwet en Wet Openbaarheid van Bestuur zijn van toepassing op alle e-mail berichten.

NB Dit zijn stellingen om de discussie aan te wakkeren. Het uiteindelijke beleid kan anders zijn.

Een bezwaar dat vanuit de organisatie zou kunnen komen is dat formele archivering van e-mail het informele karakter van het medium geweld aandoet en daardoor een drempel opwerpt tegen ruim gebruik. Immers, juist de laagdrempeligheid draagt bij aan betere communicatie. Als medewerkers weten dat al hun elektronische communicatie gearchieveerd wordt en dus potentieel door anderen gelezen kan worden, zullen ze zich minder openhartig uiten. Netheid van formuleren is dan geen zaak van e-mail etiquette meer, maar ingegeven door een Big Brother Is Watching You besef. Dergelijke opmerkingen, die vooral te maken hebben met de organisatiecultuur, helpen de discussie over gebruik en archivering van e-mail.

- 3) Weer een andere methode is het formuleren van een aantal beleidsuitspraken en proberen daarvoor de onderkenning en bekrachtiging van het management te krijgen. Ideaal is het om een aantal beleidsbepalers in een *workshop* te laten discussiëren over enkele stellingen. De discussie moet dan leiden tot de gewenste beleidsuitspraak.

Voor deze aanpak is het juiste gehoor absoluut noodzakelijk. Dus doen zich ogenblikkelijk de vragen voor waaruit dat gehoor bestaat en hoe het bij elkaar te krijgen is. Op zijn minst moet het lijnmanagement erbij betrokken zijn, althans wanneer er sprake is van integraal management. Daarnaast is de betrokkenheid van verantwoordelijken voor het informatie management van belang, en bij voorkeur tenminste ook van een accountant. Zeker bij een gedecentraliseerd archiefbeheer is een start op een lager niveau in de organisatie beter te realiseren dan een discussie op organisatie-breed niveau. Goed voorbeeld doet volgen. Een geslaagde *pilot* kan zo'n voorbeeld zijn.

2 Stap 2: Bepaal archiefbeleid

- 2.1 Al in stap 1 kwam de samenhang tussen e-mail beleid (als onderdeel van informatie- en communicatiebeleid) en archiefbeleid ter sprake. Hoe duidelijk is het vigerende archiefbeleid (DIV-beleid) over de archivering van e-mail? Is het geschikt om eisen te onderbouwen? Alle regelingen, uitspraken, notities met betrekking tot archiefbeleid moeten bijeen worden gebracht en geanalyseerd.
- 2.2 Voor de realisering van het te formuleren beleid voor de archivering van e-mail, is de organisatie van de documentaire informatievoorziening van belang. Wie is thans verantwoordelijk, wie voert uit? Wat zijn de kaders?
- 2.3 Archivering van digitale documenten vereist specifieke kennis en vaardigheden. Is die kennis aanwezig bij medewerkers die direct betrokken zijn bij het archiefbeheer? Breng kennisniveau in kaart.

Voorbeelden: Archiefwet 1995, Archiefbesluit en nadere uitvoeringsregelingen. Interne beheersregelingen etc.

Zie vooral module III (stappen 9 tot en met 13).

Kennismanagement is niet alleen een zaak voor de primaire processen van de organisatie, maar ook voor archiveringsprocessen.

3 Stap 3: Zoek partners, zoek belanghebbenden

- 3.1 Het maken van beleid moet vooral niet in de eerste plaats en niet alleen door Documentaire Informatievoorziening worden gedaan, al kan dat er wel de aanjager van zijn. Tot op zekere hoogte is het de verantwoording van DIV de zaak op de agenda te krijgen. Al in de beleidmakende fase is het van belang andere belanghebbenden op te sporen. Accountants, bijvoorbeeld, zijn al eerder genoemd als mogelijke partners. Zij zijn in elke organisatie gezaghebbend op het gebied van betrouwbare informatie; zij zijn zich bewust van het veranderen van besluitvormingsprocessen door het gebruik van e-mail. Een andere categorie zijn juristen. Op zijn minst leveren ze de noodzakelijke rugsteun. Wellicht kunnen met zulke partners casussen gemaakt worden die helpen het management te overtuigen.
- 3.2 Een voorbeeld van een simpele casus: De organisatie huurt een consultant in. Zonder twijfel is het contract op papier, maar veel van de uitvoering wordt via e-mail georganiseerd. De consultant maakt bijvoorbeeld via e-mail een afspraak voor een interview. Aangekomen op de afgesproken dag en het afgesproken tijdstip blijkt de ander zich de afspraak niet te kunnen herinneren en niet aanwezig te zijn. De consultant claimt de onbenutte uren en de veroorzaker ontkent. De e-mail moet duidelijk maken wie gelijk heeft.
- 3.3 Belanghebbenden bij een betrouwbare informatievoorziening (en dus ook e-mail) zijn vooral te vinden bij het hoger en middenmanagement en zelfs op de werkvloer. Hoeveel mensen bewaren niet een e-mailtje van of aan hun chef om later op terug te kunnen vallen? Verantwoording is vaak heel dichtbij.

Al bijna 10 jaar geleden propageerde de New York State Archives deze aanpak en voerde hem ook met succes uit. Zie Hedström (1997).

Zie ook stap 1, aansluiting bij wet- en regelgeving.

Bewaren van e-mail uit persoonlijk belang gebeurt meestal binnen de eigen werkruimte (lokale schijf of persoonlijke partitie op een netwerkschijf). Zie stap 4.

- 3.4 Voor het definiëren van een oplossingsrichting zijn informatiemanagers en informatietechnici onmisbaar. Het e-mail systeem is ingebed in een groter geheel van kantoorautomatisering; het beheer en gebruik stoelen waarschijnlijk op het informatiebeleid van de organisaties. Archiveren van e-mail heeft met gebruik van de toepassing van e-mail leidt tot archiveringsvraagstukken. Die twee aspecten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Voor de realisering van oplossingen, althans voor zover technisch van aard, is de betrokkenheid van IT mensen een absolute voorwaarde.

Module II: Formuleren van het gewenste beleid

De tweede module formuleert de gewenste situatie op hoofdlijnen. De keuzes zijn niet definitief en zullen zelfs een tijdelijk karakter hebben. De technologie zelf en het gebruik daarvan verandert snel. De module legt vooral de inhoudelijk uitgangspunten voor de procedures vast en bepaalt zo de richting waarin verder gewerkt gaat worden.

4 Stap 4: Vaststellen van selectiecriteria

- 4.1 Zelfs als de organisatie zich er volledig van bewust is dat e-mail archief is, blijft de vraag of elk e-mail bericht gearchiveerd moet worden. Een stelling dat alle e-mail archief is (zie stap 1), mag een discussie op gang helpen, erg realistisch is ze niet. Ook bij papieren communicatie komt niet elk document voor registratie in aanmerking, en lang niet alle documenten komen in het dossier terecht. Organisaties hebben meestal regels welke documenten gearchiveerd moeten worden. Vergelijkbare regels moeten er ook komen voor e-mail berichten. Omdat e-mail een ander medium is, zullen de regels waarschijnlijk verschillen van die voor papieren documenten. De vraag is simpel: welke berichten zijn *efemeer* triviaal, welke documenteren de activiteiten van de organisatie? Privé-berichten vallen daar uiteraard buiten. (Zelfs al hebben organisaties formeel beleid dat privé-gebruik verbiedt, uit te bannen is dat niet. Het gaat echter op den duur om een betrekkelijk klein percentage).
- 4.2 De beslissing een bericht wel of niet te archiveren is in feite al een soort selectiebeslissing. Nog sterker dan bij papieren documenten is selectie direct aan het begin de meest gepropageerde strategie. Vandaar dat het vaststellen volgens welke criteria die beslissing genomen wordt, aan de andere stappen vooraf gaat. Het bepalen van criteria is sterk beleidsgevoelig, waarbij verschillende spelers betrokken zijn. De stap kan dan ook grotendeels in samenhang met stap 1 gezet worden.

Er is een rijke, vrijwel uitsluitend Engelstalige, literatuur op het gebied van selectie van digitale archiefbescheiden. Deze besteedt vooral aandacht aan methoden. De specifieke, inhoudelijke aspecten van e-mail blijven buiten beschouwing. Zie Erlandson (1996). Bibliografie n zijn te vinden op het Internet. De meest recente is die van het InterPares project: <http://www.interpares.org>

Er bestaat een hoge mate van overeenstemming bij archivissen over het feit dat selectie al aan het begin plaats vindt (voordeur selectie). Zie ook de discussie over voortschrijdende selectie bij stap 12.

4.3 De criteria voor wel of niet archiveren moeten zijn verankerd in het archief-beleid. Bestaande ordening- en registratieplannen, of *Ð* indien een PIVOT methodiek wordt toegepast - Rapporten Institutioneel Onderzoek en Basis Selectiedocumenten (BSD s) zijn een goed startpunt voor keuzes. Zorgvuldig moet echter worden afgewogen of de criteria wel zonder meer toepasbaar zijn. In geval van een PIVOT aanpak, is het bijvoorbeeld de vraag of e-mail wel altijd eenduidig aan een bepaalde handeling (proces) gebonden kan worden. E-mail biedt vaak de mogelijkheid op een andere wijze naar het functioneren van een organisatie te kijken dan voorheen mogelijk was.

Zie stap 12.

Er is de afgelopen jaren vrij veel gepubliceerd over de invloed van e-mail op het gedrag van organisaties. Zie daarvoor de literatuurlijst.

4.4 Gelijktijdig met de beslissing tot opnemen in het archief worden (voorlopig) bewaartermijnen bepaald. Het is een misvatting te menen dat archiveren betekent voor eeuwig bewaren. Het zou goed kunnen dat veel e-mail berichten weliswaar gearchiveerd worden, maar dat soms veel kortere bewaartermijnen gehanteerd kunnen worden. Overleg met de verantwoordelijke archiefdienst is noodzakelijk.

Een e-mail bericht komt vaak in vele kopieën in een organisatie voor. Elke kopie kan evenwel de status van archiefstuk hebben, wanneer het een rol in een proces heeft gespeeld. Digitale archieven zijn in hoge mate redundant: inhoudelijk gelijke documenten zijn dikwijls op verschillende plaatsen gearchiveerd.

29

4.5 Tenzij de organisatie eenvoudigweg bepaalt dat alle e-mail gearchiveerd moet worden, moeten criteria worden vastgesteld. De stroom van berichten vanuit *list-servers* zal in de regel niet voor archivering in aanmerking komen. Afzonderlijke aandacht verdienen ook berichten die aan hele groepen worden verzonden.

Voor het vaststellen van criteria zou het aanbeveling kunnen verdienen externe mail en interne mail afzonderlijk te beschouwen. Immers, bij externe e-mail gaat het vaak om contacten tussen burger en overheid en is het afbreukrisico bij verloren gaan van berichten groter (politiek gevoelig).

5 Stap 5: Keuze van opslag

5.1 De keuze van de opslagmethode en opslagmedia is niet triviaal, zelfs niet als het de opslag voor de korte termijn betreft. Het raakt de authenticiteit van het document en het heeft grote invloed op de overige processen van het archiveringssysteem.

De University of Texas in Austin heeft uitvoerig onderzoek verricht naar de voor- en nadelen van verschillende opslagmethoden. Veel van het hieronder volgende is aan dat onderzoek ontleend.

Voor het bepalen van de methode van opslag spelen ook de wenselijke functionaliteit van het archief en de kosten een rol.

5.2 Er zijn grosso modo twee verschillende methoden:

- (1) afdrukken op papier en verder bewaren als papieren document en
- (2) in digitaal formaat laten. Beide methoden hebben voor- en nadelen.

Zie voor onderzoek naar authenticiteit van digitale documenten vooral het onderzoek aan de University of British Columbia.

The National Archives of Australia accepteert drie opties: (1) archiveren in een digitaal archiveringssysteem (voorkeur); (2) afdrukken, mits met alle noodzakelijke contextinformatie, of (3) binnen een e-mail systeem, mits speciale voorzieningen zijn getroffen. Alle andere opties, zoals ad-hoc opslag in directories of gebruik van de standaard faciliteiten van e-mail systemen zijn niet acceptabel. Zie verder de website van de National Archives of Australia: <http://naa.gov.au/>

- 5.3 Afdrukken op papier heeft drie voordelen:
 - 1. Technisch eenvoudig te realiseren.
 - 2. Invoegeen van de berichten in een dossier, dat ook niet elektronisch gecommuniceerde stukken bevat, is mogelijk.
 - 3. Langetermijnbewaring levert geen grotere problemen op dan met andere papieren archiefdocumenten. Er is bijvoorbeeld geen conversie nodig.

- 5.4 Nadelen zijn:
 - 1. Fysiek volume. Voor een ministerie kan het gaan om tienduizenden, zelfs honderdduizenden berichten per maand.
 - 2. Verlies aan functionaliteit. Een digitale documentenverzameling kan met behulp van zoekprogrammatuur ook *full text* bevraagd worden. Multi-media berichten zullen al helemaal niet uitgedraaid kunnen worden.
 - 3. Mogelijk verlies aan authenticiteit. Het originele ontvangen of verzonden document was een digitaal document. Het afdrukken daarvan betekent in feite substitutie. Zo vat de op de Archiefwet 1995 gebaseerde Ministeriële Regeling het op. Zo al toestemming tot substitutie verkregen wordt, zal tenminste een procedure gemaakt moeten worden om er voor te zorgen dat de afdruk qua vorm en inhoud zo veel mogelijk gelijk is aan het digitale document.

- 5.5 Op zijn minst theoretisch verdient digitale bewaring de voorkeur, ook al zijn daartegen bezwaren aan te voeren. Het zijn nog vooral praktische problemen die in de weg staan. Een eerste probleem is het ontbreken van standaardsoftware om de documenten eenvoudig en betrouwbaar te bewaren. Een tweede probleem is de lange termijn bewaring, die regelmatige conversie naar nieuwe software noodzakelijk maakt. Dit wordt nog gecompliceerd door de mogelijke verscheidenheid aan formaten van de attachments, zeker als dit multimedia documenten zijn.

Bij digitale opslag wordt het beheer er niet eenvoudiger op, omdat er dan sprake is van twee verschillende technische omgevingen: papier en digitaal.

Voordelen digitale opslag	Voordelen papieren opslag
Lager volume	Eenmalige conversie
Behoud functionaliteit	Technisch eenvoudig
Zoekmogelijkheden	Langetermijnbewaring
Behoud authenticiteit	Integratie in dossiers
	Past binnen bestaande beheersregelingen

- 5.6 Indien de keuze valt op digitale opslag moeten twee additionele beslissingen worden genomen:

Vindt de opslag centraal (dat kan ook per afdeling of per directie betekenen) of lokaal plaats? Lokaal wil zeggen op de PC van de medewerker of in de persoonlijke partitie van een server, dus in het persoonlijke werkdomein. Lokale opslag moet worden afgeraden, omdat zulks te sterk afhankelijk is van de willekeur van de individuele medewerker.

Deze aanbeveling betekent dat aan e-mail of archiveringssystemen de eis gesteld moet worden dat ze centrale opslag ondersteunen.

Blijven de berichten bewaard binnen het e-mail systeem of worden ze opgenomen in een speciale applicatie? Het voordeel van opslag binnen het e-mail systeem is de betrekkelijk gemakkelijke realiseerbaarheid. Een nadeel is echter dat een e-mail systeem onvoldoende functionaliteit voor betrouwbare archivering biedt. De meeste systemen hebben mogelijkheden voor het maken van rubrieken, maar goede dossiervorming is niet mogelijk. Evenmin zijn selectie en vernietiging goed geregeld. Als prototype zou het een goede tussenoplossing kunnen zijn om de functionele eisen beter in kaart te kunnen brengen. Ook integratie met het papieren archief via beschrijvingen (zie stap 6) is vrijwel onmogelijk.

Zie de hiervoor geformuleerde eis van centrale opslag! Het komt nogal eens voor dat het systeembeheer aan de gebruikers slechts beperkte opslagcapaciteit ter beschikking stelt. Het e-mail systeem functioneert dan alleen wanneer de gebruikers regelmatig hun postbussen schonen.

Sommige e-mail en groupware systemen bieden al een redelijke basisfunctionaliteit (Microsoft Exchange, Lotus Notes b.v.).

Microsoft heeft aangekondigd document management functionaliteit in Windows op te nemen

- 5.7 Als alternatief kan gekozen worden voor een *document management* applicatie of een applicaties voor archivering. De verschillen tussen beide soorten zijn slechts typisch te beschrijven; commerciële pakketten kunnen meer of minder bieden. In *document management* applicatie staat het individuele document centraal, al bieden ze wel functies voor klasseren. Belangrijk zijn bijvoorbeeld functies die het maken of het identificeren van documenten betreffen en versiebeheer. Een goede document management applicatie regelt autorisatie en voorkomt onbevoegde vernietiging. De documenten zelf kunnen met een grote variëteit aan software gemaakt zijn, en blijven in dat formaat bewaard. Van documenten kunnen beschrijvende kenmerken worden vastgelegd (zie de volgende stap). De applicaties zijn zwakker in dossiervorming en vernietiging. In langetermijnbewaring is meestal niet voorzien.
- 5.8 Een archivering applicatie (*records management software*) ondersteunt het maken van dossiers, vernietiging en overbrenging beter. De documenten kunnen in het oorspronkelijke formaat worden opgeslagen en eventueel met behulp van een viewer worden gelezen. Documenten kunnen ook naar een generiek opslagformaat worden omgezet, zoals PDF (Portable Document Format). De goede archiveringsapplicaties staan opslag van documenten en beschrijvende gegevens (*metadata* zie volgende stap) in een afzonderlijk *database management* systeem toe. Dat verhoogt de overdraagbaarheid naar andere applicaties.

Combinaties (suites) van document management software en een archiveringssysteem zijn ook mogelijk. De National Archives of Canada bevelen een dergelijke combinatie als standaardoplossing aan. Zie de website van de NAC: <http://www.archives.ca/>

Zie verder stappen 12 en 13.

- 5.9 Voor welke opslagmethode ook gekozen wordt: onbevoegde vernietiging en onbevoegde toegang moeten onmogelijk zijn.

De ICA Guide for managing electronic records (1996) onderscheidt: contextgegevens, metadata en beheersgegevens. Amerikaanse literatuur vat de drie categorieën meestal onder de term metadata.

6 Stap 6: Bepalen van beschrijvingsgegevens (metadata)

- 6.1 De archiefwetenschappelijke theorievorming met betrekking tot metadata is nog niet afgerond. Hoewel het begrip impliciet al langer in de praktijk wordt gehanteerd, maken de vraagstukken van digitaal archief een meer expliciete begripsvorming noodzakelijk.

Van elk bericht is een aantal gegevens van belang om herkomst, bestemming, datum van ontvangst en verzending vast te stellen; het maakt niet uit of het nu om een digitaal opgeslagen document of om een papieren afdruk gaat. Deze gegevens, *metadata* of contextgegevens zijn noodzakelijk om de authenticiteit en functie van het document te bepalen. Bij papieren documenten zijn de gegevens meestal op de documenten zelf te vinden, net als verwijzingen naar het administratieve proces. Bij digitale documenten, zoals e-mail zijn de gegevens van het document zelf gescheiden opgenomen in procesgegevens, zoals de header van een bericht dat primair de transmissie diende.

- 6.2 Bepaald moet worden welke gegevens worden vastgelegd (registratie). Deels kan de keuze afhankelijk zijn van die van de opslag. Beide, opslag en metadata zijn afhankelijk van de criteria voor selectie.
- 6.3 Het vastleggen van de metadata komt functioneel overeen met registratie van papieren documenten. De afgelopen jaren is internationaal onderzoek gedaan naar welke gegevens over digitale documenten vastgelegd moeten worden.

Het meest uitvoerige onderzoek naar noodzakelijke registratiegegevens tot nu is dat van University of British Columbia (UBC).

Object van onderzoek was vooral authenticiteit en betrouwbaarheid van digitale archiefdocumenten. Vanuit het perspectief van archiefvorming en archiefbeheer is een onderzoek gaande aan de Monash University in Melbourne. Een internationaal onderzoek, waaraan ook Nederland deelneemt, is opgestart.

Voor het vaststellen van identiteit van personen kunnen organisatie-brede adresgidsen (directory systemen) van grote betekenis zijn.

Consensus bestaat in elk geval over de volgende gegevens:

- Identiteit (naam) van de afzender (persoon en functie of rol)
- Identiteit (naam) van de geadresseerde(n), eveneens persoon en functie
- datum en tijd van transmissie
- datum en tijd van ontvangst
- datum en tijd van opening (optioneel)
- onderwerp, of beter: proces waarin het document een rol vervult
- aanwezigheid van bijlagen (attachments)

Voorts krijgt elk bericht een unieke identificatie en een verwijzing naar het dossier waartoe het behoort.

- 6.4 Het e-mail systeem is in staat de meeste gewenste gegevens automatisch te leveren. Menselijke tussenkomst is vereist voor aanduiding van het onderwerp (werkproces) en het dossier. Daarover gaat module III, procedurele vragen.

Voor het bepalen wat mogelijk is en hoe dat gerealiseerd kan worden is samenwerking met IT specialisten noodzakelijk.

7 Stap 7: Bepaal wijze van ordenen en klasseren

- 7.1 Klasseren van e-mail berichten dient hetzelfde doel als bij papieren documenten: het zichtbaar maken van de structuur, dat wil zeggen de samenhang tussen documenten en tussen documenten en de processen waarin ze een rol speelden. Daarnaast is klasseren belangrijk om gestructureerd zoeken te ondersteunen. Dit laatste laat onverlet de mogelijkheid om digitaal opgeslagen berichten ook *full text* te bevragen.

- 7.2 Het ligt voor de hand e-mail op dezelfde wijze te klasseren als papieren documenten. In stap 4 kwam al ter sprake dat zulks minder problemen voor op papier afgedrukte berichten oplevert, dan voor digitaal bewaarde documenten. Vooral dossiervorming in een hybride omgeving, met digitale en papieren documenten, is verre van ideaal en stelt hoge eisen aan de beschrijving van dossiers.

- 7.3 In geval van digitale opslag zullen dossierbeschrijvingen afzonderlijk gemaakt moeten worden. De dossierbeschrijvingen leggen de relatie met het papieren dossier. Idealiter wordt voor het maken van dossierbeschrijvingen en het klasseren van dossiers dezelfde applicatie gebruikt voor beide typen documenten. Dat sluit dan direct de mogelijkheid berichten in het e-mail systeem zelf te archiveren uit, omdat daarin geen goede faciliteiten zijn voor het klasseren en beschrijven van papieren documenten.

Zie ook stap 5

Wat met papieren documenten niet, of althans niet zonder kunstgrepen, kan, is wel mogelijk met digitale documenten: opname van het document in meer dan een serie of dossier. In een digitaal archief zijn ordeningen van documenten immers niet anders dan relaties, links of pointers.

Een enigszins paradoxaal alternatief zou kunnen zijn het hele e-mail bestand als een serie te beschouwen, de neerslag van een communicatieproces. De serie zou zo als een geheel bewaard kunnen blijven, zelfs al zou een deel van de berichten aan dossiers zijn toegewezen. Als serie blijven de berichten om privacy redenen eventueel voor een bepaalde tijd gesloten, waardoor de e-mail zijn informele karakter kan blijven behouden en ambtenaren zich niet bespied hoeven te voelen. Als geheel maakt het e-mail bestand zo een reconstructie mogelijk van informele communicatieprocessen. Hoe lang op deze wijze het e-mail bestand bewaard zou moeten blijven, is op voorhand moeilijk te zeggen. Het verdient aanbeveling met de competente archiefdienst daarover te overleggen.

- 7.4 De voordelen van klassering en ordening van e-mail berichten volgens dezelfde methode en systematiek als het papieren archief liggen voor de hand. De voordelen betreffen zowel het toegankelijk maken als de selectie. Het is echter de vraag in hoeverre een dergelijke ordening en klassering mogelijk is. Ten eerste vanwege de grote hoeveelheid documenten, ten tweede wegens de mogelijke afhankelijkheid van gebruikers (zie de volgende sectie) en ten derde wegens de vaak heterogene inhoud van de berichten. Het fameuze regeltje onder aan veel overheidsbrieven: gelieve slechts een onderwerp te behandelen werkt zeker niet in een e-mail omgeving.

8 Stap 8: Formuleren van voorlopig beleid

- 8.1 Het doorlopen van de voorgaande stappen en de keuzen die daarin gemaakt zijn, moeten worden vastgelegd in een voorlopige beleidsnotitie. Vanzelfsprekend is bij elk van de keuzen gekeken naar de haalbaarheid, maar dat zal pas blijken in module 3.

Het verdient aanbeveling om bij elk van de keuzen vast te stellen wat ideaal is en wat waarschijnlijk haalbaar is. Op die manier kan in de volgende jaren beoordeeld worden in hoeverre de procedures kunnen worden bijgesteld.

- 8.2 De voorlopige beleidsnotitie, waarin de belangrijkste keuzen zijn vastgelegd, dient als basis voor de derde module, die vooral op de implementatie gericht is, en waarin de eigenlijke procedure geschreven wordt. Nogmaals moet worden benadrukt dat het schrijven van de procedure de eerdere beleidsuitspraken naderhand opnieuw ter discussie stelt. Mede daarom verdient het aanbeveling een andere werkgroep te belasten met het schrijven van de procedure zelf. De werkgroep die de beleidsuitgangspunten heeft geformuleerd, kan als stuurgroep blijven bestaan en oordeelt als zodanig over mogelijke aanpassingen van het beleid.

Module III: Maak een procedure

Ook het schrijven van de procedure is nog steeds het maken van beleid. In module II is weliswaar een aantal inhoudelijke beleidsuitspraken geformuleerd, maar ten eerste waren dat nog voorlopige uitspraken en ten tweede betrof dat vooral inhoudelijke beslissingen, nauwelijks het proces zelf. Daarop ligt de nadruk in de derde module. Het gaat dan ook om verantwoordelijkheden en de inrichting van het archiveringsproces. Ook daarvoor geldt overigens dat het zoveel mogelijk moet aansluiten bij het algemene archiveringsproces.

9 Stap 9: Inname van berichten (capture)

- 9.1 Wie neemt de feitelijke beslissing een bericht te archiveren? De individuele medewerker of een DIV-functionaris? Voor papieren documenten is het in de Nederlandse praktijk doorgaans een DIV-medewerker die de beslissing neemt, maar al eerder zagen we dat er voor e-mail andere oplossingen moeten komen. De beschikbare literatuur legt de verantwoordelijkheid meestal bij de individuele gebruiker, maar dan betreft het meestal Amerikaanse of Australische organisaties waar de registratuur-traditie niet of nauwelijks een rol speelt.

Functionele en persoonlijke postbussen

- 1) Sommige organisaties onderscheiden twee postbussen: een functionele postbus en een persoonlijke postbus. De functionele postbus is dan bestemd voor formele e-mail en meestal ingericht op niveau van een organisatorische eenheid. De persoonlijke postbus is bestemd voor informele e-mail. Deze opzet laat echter ruimte open voor omzeilen van het systeem, te meer daar de zender bepaalt naar welke postbus het bericht gaat. Daardoor kan ook formele post naar persoonlijke postbussen gezonden worden en moet de ontvanger alsnog beslissen of het gearhiveerd wordt.

Functionele en Persoonlijke postbussen

<i>Voordelen</i>	<i>Nadelen</i>
Duidelijke scheiding	Risico van formele post naar persoonlijke postbus
Gemakkelijk te realiseren	Verwarrend voor externen

Een optie is automatisch van elk bericht een kopie naar de functionele postbus te zenden. Dat houdt in dat ook persoonlijke e-mail daarin terecht komt en door DIV-medewerkers gezien kan worden. De optie is evenwel niet reëel wegens de feitelijke onbeheersbaarheid door het te grote aantal berichten.

- 2) Een verbeterd alternatief is de mogelijkheid open te laten e-mail berichten als persoonlijk te markeren (b.v. door het woord Persoonlijk in de onderwerpsregel te zetten) en in het e-mail systeem een filter in te bouwen dat er voor zorgt dat zulke berichten niet gekopieerd worden. Dat kan natuurlijk alleen als de e-mail applicatie die mogelijkheid heeft en/of wanneer er budget is dergelijke filters te laten maken. In elk geval betekent een dergelijke optie de erkenning dat een deel van de e-mail niet gearchiveerd moet worden. Voor de meeste inkomende e-mail zal de optie echter niet werken.

Markeren van persoonlijke post

- 3) Een optie waarvoor in de praktijk wel gekozen wordt, is om medewerkers sjablonen te geven voor die berichten waarvan ze vinden dat ze gearchiveerd zouden moeten worden. Berichten die met zulke sjablonen zijn gemaakt en verzonden, worden dan automatisch naar de DIV-afdeling gezonden.

Sjablonen

Deze optie werkt uiteraard alleen voor interne en uitgaande externe post. Ook hier ligt een probleem met het herkennen van te archiveren inkomende externe post.

- 9.2 Alleen archiveren van berichten is onvoldoende. De contextuele gegevens (*metadata*) moeten ook worden vastgelegd. Dat zou kunnen gebeuren door DIV-medewerkers, of door gebruikers zelf. In geval van papieren archivering zullen in de regel de betreffende gegevens als *header* op het stuk zijn afgedrukt. In elk geval moet dan geregeld worden dat die informatie betrouwbaar is, dat medewerkers de informatie niet hebben kunnen veranderen. Overleg daarover met IT specialisten is gewenst. Gebruikers kunnen soms heel bedreven zijn in manipuleren.

*Metadata.
Zie daarvoor stap 6*

Ook in geval van digitale opslag zijn de contextgegevens aan het bericht gebonden. Die band moet bewaard blijven. Speciale software voor document-management of archiefmanagement heeft speciale functies voor het vastleggen van die gegevens, in de vorm van *profiles*. Idealiter worden de gegevens automatisch naar een document- of archiefmanagement applicatie overgeheveld. Bij de keuze van een pakket is die mogelijkheid van groot belang. Handmatige vastlegging van contextgegevens is hetzij door de gebruiker zelf, hetzij door een DIV functionaris is op den duur geen goede keuze. De hoeveelheid documenten is daarvoor te groot.

Automatische vastlegging van metadata. Pakketkeuze.

Tenminste twee soorten contextgegevens (indien van toepassing) zullen niet door het e-mailsysteem gegenereerd kunnen worden: de onderwerpsaanduiding of klassering en de beschrijving van het dossier of aggregatie op hoger niveau.

Zie verder stappen 10 en 11

Op dit ogenblik wordt een onderzoek uitgevoerd naar de noodzakelijke architectuur van betrouwbare e-mail tussen departementen.

9.3 Vertrouwelijke berichten

Speciale aandacht vergen vertrouwelijke berichten. Het is ook met e-mail mogelijk berichten te verzenden die alleen voor een bepaalde geadresseerde bestemd zijn en niet door iemand anders gelezen mogen worden, ook niet door een DIV-functionaris. De parallel met de papieren wereld is duidelijk. Een dergelijk e-mail bericht kan gecodeerd worden verzonden en alleen degene die over een sleutel beschikt kan het openen. Op zijn best zou het archiverings-systeem kunnen signaleren dat zo'n bericht binnen komt en voor wie; openen is niet mogelijk. In zo'n geval beslist de ontvanger of en wanneer hij het bericht ter archivering aan biedt. Dat heeft tenminste twee risico's:

- (a) de ontvanger biedt het nooit aan, waardoor democratische controle onmogelijk wordt;
- (b) de sleutel komt nooit ter beschikking van anderen, met hetzelfde effect.

Het eerste risico is enigszins op te vangen door registratie (zie hierna); voor het tweede risico moeten afspraken worden gemaakt, bijvoorbeeld door de sleutel op een te vertrouwen plaats te deponeren. Dat zou het archief kunnen zijn - en theoretisch zelfs moeten zijn. Het archief is immers neutraal, een te vertrouwen plaats waar documenten veilig zijn en een *locus credibilis*¹. Het zou zelfs zo betrouwbaar moeten zijn, dat de berichten er onversleuteld kunnen worden opgeslagen. Versleuteld opslaan is welbeschouwd een sub-optimale oplossing en teken van onvoldoende vertrouwen in de archief functie.

Van gecodeerde berichten (zie hiervoor) moeten evengoed de (mogelijke) contextgegevens worden vastgelegd: afzender, tijd, geadresseerde en het feit dat het om een gecodeerd bericht gaat. Op zijn minst moet kunnen worden vastgesteld dat een bericht is ontvangen en/of verzonden, aan wie, van wie, en wanneer. Democratische controle moet mogelijk blijven.

Vergelijking met Trusted Third Parties ligt voor de hand.

¹ Het concept van het archief als locus credibilis, een te vertrouwen plaats, dateert uit de oudheid. In de Romeinse republiek bijvoorbeeld, werden staatsstukken gedeponeerd in het Tabellarium, om ze te behoeden voor vernietiging of verandering. De rechten van staat en burger werden zo beschermd. Zie E. Lodoloni, *Lineamenti di Storia dell'Archivistica Italiana*. Roma: La Nuova Italia Scientifica, 1991.

10 Stap 10: Klasseren

- 10.1 De aanduiding van het onderwerp verdient speciale aandacht. Door middel van het onderwerp (zaak, activiteit) wordt vaak de relatie met het werkproces of dossier gelegd en kan dus de klassering plaats vinden. Klassering houdt nauw verband met ordening.

In de regel kent de zender het onderwerp toe. Dat is niet altijd even betrouwbaar. Zelfs als de initiële onderwerpstoeckenning goed is gebeurd, kan door het gebruik maken van de *reply button* aan het antwoord hetzelfde onderwerp worden toegekend, ook al bevat dat antwoord heel andere informatie.

Gemak dient de mens. Soms zijn tientallen berichten omvattende conversaties onder een onderwerp gevangen dat na enkele berichten de lading al lang niet meer dekte.

Zie ook stap 11

Klassificatie voorziet in een logisch raamwerk voor de feitelijke ordening. Ordenen is het toepassen van klasseringregels op individuele documenten.

- 10.2 Onderwerpstoeckenning door DIV-medewerkers zou de betrouwbaarheid van de klassering vergroten, maar heeft het nadeel dat zij met meer werk worden belast dan ze aankunnen. Bovendien heeft dat het eerder gesignaleerde nadeel dat de gebruiker zich bespied voelt.
- 10.3 Wanneer voor klassering gekozen wordt, moet deze wel gelijk zijn aan die voor papieren archiefbescheiden.
- 10.4 In theorie is het mogelijk automatisch te klasseren door gebruik te maken van intelligente software en regelverzamelingen. Zulke software is evenwel nog niet commercieel beschikbaar.

In stap 7 kwam zijdelings de optie ter sprake om het hele e-mail bestand als een serie intact te laten; dat zou dan kunnen betekenen helemaal niet klasseren, zelfs door gebruikers toegekende onderwerpen spelen dan geen rol.

Stap 11: Dossiervorming

- 11.1 De keuze van de wijze van ordening kan niet los gezien worden van de keuze van klassering. Meer dan in de papieren wereld wordt in de digitale wereld de ordening bepaald door het leggen van logische relaties. De fysieke verbanden onttrekken zich voor een groot deel aan de controle van gewone mensen, zoals beleidsambtenaren en DIV-functionarissen. Helemaal waar is dat niet. Voor bepaalde typen documenten kan de gebruiker bijvoorbeeld een afzonderlijk opslagmedium kiezen, waardoor wel degelijk een mogelijkheid tot fysieke ordening ontstaat. Wezenlijk is dat echter niet.
- 11.2 De keuze van klasseren bepaalt nog niet de wijze van dossiervorming. De vraag die al eerder gesteld werd is of er wel dossiers gevormd moeten of kunnen worden. Vooral in geval van digitale opslag kan de samenhang met andere documenten op verschillende wijzen zelfs gelijktijdig worden gerealiseerd.

Deze stap hangt zeer nauw samen met stap 10.

Zie stap 5.

- 11.3 Wat in de digitale omgeving ook gekozen wordt: software is nodig om het te realiseren. In geval van dossiervorming, moet de gekozen software omgeving, of dat nu het e-mail systeem, een document management applicatie of een archiefbeheerapplicatie is, dat kunnen ondersteunen. Vaak hebben die applicaties wel mogelijkheden om mappen te maken. De vraag is dan of de geboden functionaliteit voldoet aan de eisen die de organisatie stelt.

- 11.4 In geval van digitale opslag vraagt de integratie van e-mail met andere documenten speciale aandacht, zowel digitale als niet digitale. Kan bijvoorbeeld ook een digitale exemplaar (minuut) van een document, waarvan de expeditie op papier is verspreid, in een elektronische map met e-mail worden bewaard?

Nog wat complexer: hoe maken we een hybride dossier, bestaande uit digitale en niet digitale documenten? In geval van afdrucken op papier geeft dat geen problemen. Een volledig andere, maar kostbare, optie is het digitaliseren van de papieren documenten. Dit is overigens evengoed substitutie als het op papier afdrucken van e-mail berichten.

12 Stap 12: Toegankelijkheid

- 12.1 De mogelijkheden van toegankelijkheid hangen nauw samen met de keuzen van opslag en de kwaliteit van de metadata (beschrijvingen).

Zie stappen 5 en 9

- 12.2 De wijze van opslag bepaalt allereerst de fysieke toegankelijkheid. Als de berichten digitaal en centraal worden opgeslagen zou de e-mail algemeen toegankelijk kunnen worden gesteld. Maar wil de organisatie dat? Of als de organisatie dat wil, willen de medewerkers dat? Zo nee, hoe wordt de toegang geregeld? Hoe zit het met de Wet Openbaarheid van Bestuur? Het is van belang een goede balans te vinden tussen wat mogelijk is (algemene toegankelijkheid) en wat wenselijk is. Het dikwijls persoonlijke karakter van e-mail staat een brede toegankelijk op korte termijn in de weg.
- 12.3 Als de berichten digitaal en in het persoonlijk domein van de medewerker worden opgeslagen is de toegankelijkheid beperkt tot degenen die toegang tot die betreffende PC of directory hebben.
- 12.4 Het toekennen of weigeren van fysieke toegang tot centrale bestanden is een zaak van het toekennen van autorisaties. Met het organisatiebeleid als startpunt, kent het lijnmanagement autorisaties toe, eventueel gedelegeerd aan DIV. De feitelijke uitvoering echter, zal berusten bij het systeembeheer (informatiebeveiliging).

13 Stap 13: Lange termijn bewaring en voortschrijdende selectie

- 13.1 Van de meeste e-mail berichten zal de bewaartermijn kort zijn. Die bewaartermijnen zijn in in beginsel in stap 3 vastgesteld. Maar hoe definitief zijn ze? Kan vernietiging wel automatisch plaats vinden? In theorie zou dat kunnen, als bij inname en/of klassering de bewaartermijn direct aan het bericht (dossier, handeling) gekoppeld kan worden. Het is echter de vraag of dat wenselijk is. E-mail is een nieuw medium, dat procedureel en inhoudelijk afwijkt van papier. Op dit moment is moeilijk te voorspellen hoe het zich gaat ontwikkelen. Er is dan ook veel voor te zeggen de selectie niet op voorhand definitief te maken, maar bijvoorbeeld na 5 jaar een inhoudelijke herselectie uit te voeren. Zo n herselectie moet softwarematig gebeuren, door toetsing aan een aantal te definiëren criteria. In de praktijk is gebleken dat het op die manier mogelijk is e-mail te waarderen. Standaard software is evenwel nog niet beschikbaar. Een discussie over het onderwerp verdient echter aanbeveling.
- 13.2 De technische zorg voor digitaal bewaarde berichten berust bij de IT afdeling. Dat geldt ook voor beveiliging. Voor die berichten die langer dan 3 tot 5 jaar bewaard moeten worden, moeten procedures voor onderhoud worden opgesteld. Het is onwaarschijnlijk dat de software omgeving over zo n periode onveranderd blijft, dus moet migratie plaatsvinden.

Een complicerende factor daarbij is het feit dat e-mail berichten kunnen bestaan uit verschillende aangehechte documenten die elk hun eigen software omgeving nodig hebben: de e-mail applicatie voor het kernbericht, een tekstverwerker voor een tekstdocument, spreadsheets, grafische programma's enz. Standaardisatie naar een software omgeving, zoals PDF heeft zeker voordelen voor de beheersbaarheid. De minister van OCW stelt daarvoor regels op.

- 13.3 Dat deel van de e-mail, dat na selectie gewaardeerd wordt voor langdurige bewaring, zal naar de betreffende archiefdienst moeten worden overgebracht. Mogelijk zal die dienst voorschrijven in welke vorm de bestanden moeten worden aangeleverd. Voorschriften betreffen dan niet alleen het opslagformaat, maar ook de metadata die de authenticiteit, context en toegankelijkheid moeten waarborgen.

Zie stap 4

In de USA heeft Anne Gilliland-Swetland drie jaar geleden met succes een dergelijke proef genomen in een universitaire omgeving. Het moeilijke deel was daarbij het formuleren van de criteria en niet de uitvoering van de selectie.

41

Een Ministeriële Regeling geeft voorschriften voor bewaring en toegankelijkheid voor alle soorten archiefbescheiden, ook digitale.

Een voorbeeld van een uitvoerige discussie tussen archiefdienst en archiefvormers (USA) is te vinden op de web-site van het NARA: (www.gopher.nara.gov).

² Voor de goede orde: PDF is geen ISO-standaard, maar een zogenaamd proprietary format. De wijde verspreiding maakt het tot een de facto standaard.

Parallel aan het schrijven van deze methode is een project onderweg m.b.t. het specificeren van eisen voor de Nederlandse overheid.

In samenwerking met informatiemanagement is het aan te bevelen gedurende de komende jaren het gebruik van e-mail te volgen, bijvoorbeeld door op zijn minst een kwantitatieve vergelijking te maken van het aantal gearchiveerde berichten t.o.v. het totaal.

14 Stap 14: Toetsing van het beleid. Terug naar stap 1

- 14.1 Een open deur: de informatietechnologie verandert met de dag en organisaties veranderen niet minder snel. Voortdurende evaluatie van beleid en procedures is onmisbaar. De mogelijkheden voor een nog beter archiefbeheer worden ook steeds groter. De technologie mag het archief dan wel voor problemen stellen, ze biedt zelf ook de gereedschappen voor oplossingen aan. De eisen die aan digitale archivering gesteld worden zijn eveneens in ontwikkeling, mede dankzij voortdurend nationaal en internationaal onderzoek.
- 14.2 Niet alleen de technologie verandert, ook opvattingen over het gebruik van e-mail. Naar verwachting gaat elektronische post een steeds grotere rol spelen in de bedrijfsvoering, zowel binnen overheidsorganisaties, tussen overheidsorganisaties onderling, als tussen overheid en maatschappij. Steeds meer vervangt digitale communicatie het papier. De Nederlandse overheid werkt aan een architectuur voor betrouwbaar digitaal berichtenverkeer tussen departementen. De RAND corporation inventariseerde vorig jaar de voorwaarden voor een betrouwbaar berichtenverkeer tussen overheid en burgers. De behoefte eraan is aanwezig, de technologie is beschikbaar.
- 14.3 Naar verwachting komt betere software voor het beheer van digitaal archief beschikbaar die archiefbeheerders in staat stelt digitale archiefdocumenten adequaat in hun oorspronkelijke vorm te beheren en beschikbaar te stellen. De komende jaren zijn een overgangperiode waarin DIV zich kan voorbereiden op een nieuwe invulling van de taak. Verdere integratie van DIV en informatiebeheer lijkt voor de hand liggend. Archiefbescheiden blijven echter archiefbescheiden, en aan het beheer daarvan moeten bijzondere eisen gesteld worden.
- 14.4 De implementatie van de archivering van e-mail biedt aan DIV een goede gelegenheid zich op een nieuwe positie voor te bereiden. De technologie is enerzijds niet al te gecompliceerd maar anderzijds al diep in de organisatie doorgedrongen. Zeker nu nog veel van de e-mail communicatie als informeel wordt beschouwd, is er de gelegenheid tot experimenteren.
- 14.5 Groupware applicaties en workflow systemen lijken op termijn goede mogelijkheden te bieden de archivering van digitale documenten naadloos te laten integreren in de uitvoering van de werkprocessen. Of e-mail zich daarin altijd zo gemakkelijk zal laten schikken, is een open vraag.

Notities

44