



Information and Records Management Systems and the Impact of Information Culture on the Management of Public Information

P. Svärd

SAMENVATTING

De informatiemaatschappij en het papierloze kantoor zijn twee inmiddels versleten metaforen voor de hedendaagse samenleving, waarin informatie wordt beschouwd als de belangrijkste hulpbron en het belangrijkste voertuig voor economische, culturele en politieke prestaties, in het bijzonder door het gebruik van informatietechnologie. Maar het belang dat aan informatie als belangrijke hulpbron wordt gehecht staat in schril contrast met de aandacht die aan het informatiemanagement wordt besteed.

We zijn momenteel getuige van een transformatie in het informatielandschap, in de traditionele vormen van communicatie, in het werk en in het dagelijks leven. Deze ontwikkeling heeft ook gevolgen voor de manier waarop overheden en andere openbare instellingen hun werk doen en dus ook voor hun interactie met de burger. Politieke, bestuurlijke en technologische uitdagingen hebben de manier van werken in het informatie- en records management beïnvloed en ertoe geleid dat aan de creatie en het beheer van informatie nieuwe eisen worden gesteld. Bovendien hebben de eisen van burgers met betrekking tot de efficiency van de dienstverlening van organisaties in de publieke sector implicaties gehad voor de informatie waarop deze dienstverlening is gebaseerd. In veel landen worden initiatieven genomen op het gebied van e-Government en in e-Government staan het effectief gebruik van informatie en informatie- en communicatietechnologieën centraal.

In zijn algemeenheid was het doel van dit onderzoek vast te stellen of de twee Zweedse gemeenten en de Belgische gemeente die in de case studies werden onderzocht voldeden aan de nieuwe aan het informatiemanagement gestelde eisen en de ontwikkeling naar e-Government, waar ze bij waren betrokken, proactief en holistisch benaderden. Daartoe werd de interface tussen Enterprise Content Management en records management kritisch geanalyseerd, alsmede de rol die de informatiecultuur speelt bij het beheer van overheidsarchief. Het onderzoek werd uitgevoerd met behulp van kwalitatieve methoden. Voor case studies werd gekozen omdat deze het diepste inzicht in het onderzochte fenomeen lijken te kunnen bieden.

In het onderzoek werd het Records Continuum Model (RCM) gebruikt om de informatieactiviteiten van de betrokken gemeenten te analyseren. Het gebruik van het RCM bevordert een integraal beheer van archief, een proactieve benadering, een geïntegreerd beheer van de lopende administratie en het oud archief en het gebruik van archief in verschillende contexten en door verschillende stakeholders (pluralisering). Daarnaast werd in het onderzoek Oliver (2011) gebruikt als kader voor het beoordelen van de informatiecultuur. Het onderzoek benadrukt verder de uitdagingen waarmee gemeenten die zich met e-Government gaan bezighouden op het gebied van het informatiemanagement worden geconfronteerd.

Uit het onderzoek is gebleken, dat informatiemanagement ondanks initiatieven op het gebied van e-Government een uitdaging blijft. De gemeenten hebben een dwingend juridisch kader waarbinnen het beheer van openbare informatie wordt gereguleerd en tot op zekere hoogte ook de kennis over hoe effectief informatiemanagement kan worden gerealiseerd. Maar problemen in de personele sfeer maken het moeilijk om op zo'n manier van informatie en de informatiesystemen gebruik te maken dat ze de effectiviteit van de creatie, het gebruik en het beheer van informatie kan bevorderen. Dit kan de doeleinden van e-Government – betere verantwoording, grotere transparantie en efficiëntie, competentie-ontwikkeling van de gemeenteamttenaren wel eens in gevaar brengen.

In de gemeenten wist men niet wat Enterprise Content Management (ECM) inhoudt. Dit onderzoek heeft de verschillen tussen ECM en records management en de overlappende gebieden tussen ECM en de informatiemanagementstrategieën van de gemeenten in kaart gebracht. Het bevestigt voorts dat de informatiecultuur een belangrijk onderdeel uitmaakt van effectief informatie-

en records management. Er wordt veel geïnvesteerd in informatiesystemen, maar de problemen van mensen die ermee moeten werken verdienen minstens zoveel aandacht.

Trefwoorden: Enterprise Content Management, Records Management, E-Government, Organizational Culture and Information Culture.