

Can you DIG it?

Lydia Kalma



UMCG, ICT Projectenbureau, Data Integratie Groep
Hanzehogeschool Groningen, Informatiedienstverlening & -
management



Groningen, 16, juni 2010

Studentenbureau UMCG

Universitair Medisch Centrum Groningen

Can you DIG it?

Aanbevelingen ter verbetering van document- en informatiemanagement op de Data Integratie Groep afdeling

Groningen, 16 juni 2010

Auteur
Studentnummer

Lydia Kalma
291943

Afstudeerscriptie in het kader van

Informatiedienstverlening en -management
Communicatie & Media
Hanzehogeschool Groningen

Opdrachtgever

mw. M. Beverwijk
ICT Projectenbureau, UMCG

Begeleiders

J.D. Schipper
J. H. Sennekool
Communicatie & Media
Hanzehogeschool Groningen

Begeleiders UMCG

A. Homan, Data Integratie Groep
mw. S. de Jong, Data Integratie Groep
mw. L. Evers, Functioneel Gegevens Beheer

ISBN 978-90-8827-068
NUR 982 Informatica & management
Trefw documentmanagement, informatiemanagement

Omslag: Wenckebach Instituut, Universitair Medisch Centrum Groningen

© 2010 Studentenbureau UMCG Publicaties Groningen, Nederland.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 20 juni 1974, St.b. 351, zoals gewijzigd in Besluit van 23 augustus 1985, St.b. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht. Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

Voorwoord

Voor u ligt het adviesrapport 'Can you DIG it? Dit rapport is samengesteld door Lydia Kalma in het kader van de opleiding Informatiedienstverlening en –management aan de Hanzehogeschool Groningen.

Elke student dient een afstudeeronderzoek in het laatste half jaar van de opleiding op te stellen en uit te voeren.

Tijdens het afstudeeronderzoek heb ik mij verdiept in hoe de toegankelijkheid van de documentatie van de Data Integratie Groep binnen het Universitair Medisch Centrum Groningen verbeterd kan worden. De resultaten en conclusies van het onderzoek en de aanbevelingen zijn in dit adviesrapport te vinden.

Dit rapport was niet tot stand gekomen zonder de steun van diverse mensen. In het bijzonder wil ik mijn praktijkbegeleiders Arnoud Homan en Saskia de Jong en de andere medewerkers van de Data Integratie Groep, begeleider vanuit het UMCG Lous Evers en begeleider Sjaak Schipper namens de Hanzehogeschool Groningen danken. Daarnaast wil ik Jan Pols van het Studentenbureau bedanken voor de steun tijdens de laatste loodjes. Ook wil ik alle bedrijven die mee hebben gewerkt aan het extern onderzoek hartelijk danken. Een bijzonder woord van dank wil ik richten tot mijn vriend Niek, voor alle steun en aan klasgenoot Albert voor alle ondersteunende mails.

Groningen, 16 juni 2010

Lydia Kalma

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	1
1 INLEIDING	3
1.1 DOELSTELLING EN PROBLEEMSTELLING	3
1.2 DEELVRAGEN	3
1.3 ONDERZOEK EN METHODEN	3
2 ORGANISATIE.....	5
2.1 UMCG.....	5
2.2 ORGANISATIESTRUCTUUR	6
2.3 ONDERSTEUNENDE DIENSTEN.....	6
2.4 ICT.....	7
2.5 STUURGROEP ZORG INFORMATIE.....	7
2.6 ICT PROJECTEN	7
2.7 DATA INTEGRATIE GROEP.....	8
2.8 ONTWIKKELINGEN INTERN EN EXTERN UMCG	8
3 OPDRACHT	11
3.1 ACHTERGROND	11
3.2 DOELSTELLING	11
3.3 ONDERZOEKSVRAAG.....	11
3.4 DEELVRAGEN	11
4 ONDERZOEKSMETHODE	13
4.1 HUIDIGE SITUATIE	13
4.2 GEWENSTE SITUATIE.....	13
4.3 LITERATUURONDERZOEK	13
4.4 EXTERN ONDERZOEK	13
5 LITERATUUR	15
5.1 GEGEVENS, INFORMATIE EN KENNIS.....	15
5.2 DOCUMENT.....	15
5.3 KENNISMANAGEMENT	15
5.4 DOCUMENTMANAGEMENT.....	15
5.5 TIPS VOOR DOCUMENTBEHEER	16
6 HUIDIGE SITUATIE	19
6.1 CREËREN.....	19
6.2 OPSLAG.....	20
6.3 GEBRUIK	20
6.4 ONDERHOUD DOCUMENTATIE.....	23
6.5 KWALITEIT	23

6.6 BEWAREN OF VERWIJDEREN.....	24
7 ANALYSE DOCUMENTATIE.....	25
7.1 BESTANDEN NETWERKSCHIJF.....	25
7.2 VERDELING NETWERKSCHIJF.....	26
7.3 GEBRUIKTE BESTANDEN.....	26
7.4 SHAREPOINT.....	27
8 STATUS DIG DOCUMENTATIE.....	29
8.1 ACTUEEL.....	29
8.2 OPSLAG.....	29
8.3 GEBRUIK.....	29
8.4 ONDERHOUD DOCUMENTATIE.....	29
8.5 VERWIJDEREN EN ARCHIVEREN.....	29
8.6 VINDEN VAN INFORMATIE.....	30
9 WENSEN DIG.....	31
10 EXTERN ONDERZOEK.....	33
10.1 ERASMUS MC.....	33
10.2 ACADEMISCH MEDISCH CENTRUM, AMSTERDAM.....	34
10.3 BEDRIJFSBEZOEKEN.....	34
11 MARKTONDERZOEK.....	37
11.1 SYSTEMEN IN HET UMCG.....	37
11.2 SYSTEMEN OP DE MARKT.....	37
11.3 DMS BIJ ANDERE ZORGINSTELLINGEN.....	38
11.4 KEUZE SHAREPOINT EN CORSA.....	39
12 BATEN.....	41
13 CONCLUSIES.....	43
13.1 HUIDIGE SITUATIE.....	43
13.2 EXTERN ONDERZOEK.....	43
13.3 MARKT ONDERZOEK.....	43
13.4 BATEN.....	44
14 AANBEVELINGEN.....	45
15 IMPLEMENTATIE.....	47
16 TERUGBLIK.....	49
LITERATUURLIJST.....	51
BIJLAGE 1 ORGANOGRAM UMCG.....	55
BIJLAGE 2 ORGANOGRAM ICT PROJECTENBUREAU.....	56
BIJLAGE 3 WERKPROCES DIG.....	57
BIJLAGE 4 VERSLAG ERASMUS MC.....	58
BIJLAGE 5 VERSLAG ACADEMISCH MEDISCH CENTRUM, AMSTERDAM.....	61
BIJLAGE 6 VERSLAG NOORDHOFF UITGEVERS.....	62
BIJLAGE 7 VERSLAG GEMEENTE GRONINGEN.....	63
BIJLAGE 8 VERSLAG MEDICAL DATA CARE.....	64

Samenvatting

Achtergrond

Na acht jaar actief te zijn binnen het UMCG is het voor de medewerkers van de Data Integratie Groep (DIG) binnen het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG) steeds moeilijker geworden om informatie te vinden, om snel informatie te leveren aan derden en om informatie actueel te houden.

De DIG medewerkers hebben zelf enige pogingen ondernomen om structuur aan te brengen in de documentatie die zij opslaan, maar dit is tot nu toe niet gelukt. Dit komt door tijdgebrek en door het vasthouden aan de huidige werkwijze.

Dit adviesrapport zal aanbevelingen bieden over het toegankelijker maken van de documentatie van de DIG afdeling. De volgende centrale vraag wordt in het adviesrapport beantwoord.

“Met welke aanpak kan de Data Integratie Groep het beste het documentatieprobleem verhelpen?”

Onderzoek en methoden

Verschillende onderzoeksmethoden worden gebruikt om de centrale vraag te kunnen beantwoorden.

- Kwalitatief onderzoek: Interviews medewerkers
- Intern onderzoek: analyse van de huidige en gewenste situatie
- Extern onderzoek: onderzoek onder zorginstellingen en andere bedrijven over hoe zij documenten opslaan
- Marktonderzoek: onderzoek naar een oplossing
- Literatuuronderzoek

Conclusies

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek zijn hieronder genoemd.

Huidige situatie

Uit het onderzoek naar de huidige situatie zijn de volgende conclusies te trekken. De DIG medewerkers slaan veel bestanden op. Omdat veel bestanden worden opgeslagen ondervinden zij een aantal problemen. Bestanden zijn niet op één locatie opgeslagen, zodat de medewerkers op verschillende plekken moeten zoeken. Vaak is niet duidelijk of informatie actueel is. Veel documentatie is op de netwerkschijf opgeslagen, maar een beperkt aantal bestanden wordt veel gebruikt. Oude bestanden worden vrijwel niet verwijderd. Veel bestanden worden nauwelijks gebruikt. Medewerkers worden niet aangestuurd om documenten bij te houden. Er is geen standaard manier om documenten op te slaan.

Extern onderzoek

De volgende conclusies zijn uit het extern onderzoek te halen.

Binnen veel zorginstellingen is nog geen afdeling actief dat zich bezig houdt met data integratie.

Het Erasmus MC kampt met dezelfde problemen als de DIG afdeling, maar zij hebben het geaccepteerd. Het data integratie team maakt gebruik van een netwerkschijf en een documentmanagement systeem (DKS) om bestanden op te slaan.

Het AMC maakt gebruik van systemen van Atlassian: Confluence en Jira om projecten te beheersen. Tevens maken zij gebruik van een netwerkschijf. Het AMC heeft net als de DIG problemen met versiebeheer op documenten die op de netwerkschijf staan.

De SharePoint omgeving van Noordhoff Uitgevers is een succesvolle omgeving. Dit door onder andere het open karakter van de omgeving en de vrijheid die de medewerkers hebben gekregen om er mee te werken.

De gemeente Groningen maakt gebruik van documentmanagement systeem eDOCS. Daarnaast hebben medewerkers toegang tot een netwerkschijf en hebben veel medewerkers een eigen papieren archief. Ook de gemeente Groningen heeft moeilijkheden op het gebied van document- en informatiemanagement.

Kortom veel organisaties hebben problemen op het gebied van document- en informatiemanagement.

Marktonderzoek

Tijdens de uitvoering van het marktonderzoek moest rekening worden gehouden met een aantal randvoorwaarden: budget, wensen medewerkers en ICT beleid.

Binnen het UMCG zijn systemen aanwezig die mogelijk het probleem van de DIG medewerkers kunnen oplossen. Deze systemen zijn SharePoint 2007 en CORSA Documentmanagement.

Op de markt zijn vele oplossingen te vinden. Het systeem SharePoint 2010 springt er uit. Het heeft vele goede veranderingen doorgaan ten opzichte van SharePoint 2006. Vooral op het gebied van documentmanagement.

De keuze om SharePoint 2007 met CORSA Documentmanagement of SharePoint 2010 te implementeren is een goede oplossing om veel van de problemen van de DIG medewerkers te verhelpen. Tevens is het UMCG beleid om aangeschafte systemen breed in te zetten en niet opnieuw een nieuw systeem voor hetzelfde probleem aan te schaffen.

SharePoint en CORSA voldoen niet aan alle wensen van de DIG medewerkers. Men moet bekijken hoe belangrijk deze overige wensen zijn. Eventueel moet kan men een eigen tool ontwikkelen.

Aanbevelingen

Om de documentatie van de DIG afdeling toegankelijker te maken wordt het volgende aanbevolen.

- Medewerkers bewust maken van documentatie die zij opslaan
- Optimaliseren van de documentatie. Nauwelijks gebruikte bestanden archiveren of verwijderen. Duplicaten verwijderen. Logische namen aan documenten en mappen geven.
- Invoeren van een documentmanagement systeem. SharePoint 2007 koppelen met CORSA Documentmanagement is een goede manier om documenten en informatie te managen. Ook SharePoint 2010 is een goede keuze.
- Eigen tool ontwikkelen. SharePoint en CORSA voldoen niet aan alle wensen van de DIG medewerkers. Bekijk of er een tool moet komen om aan alle wensen te kunnen voldoen.

Vervolgonderzoek

De volgende vervolgonderzoeken moet men starten om tot een verbetering te komen van de documentatie.

- Onderzoek naar oorzaken. Hoe ontstond de situatie dat medewerkers moeilijk de juiste informatie vinden en waarom liepen eerdere pogingen tot verbeteringen mis. Dit is belangrijk om deze drempels in de toekomst te verhelpen.
- Onderzoek naar optimaliseren van documentatie. In het onderzoek moet o.a. aan bod komen: welke bestanden archiveren of verwijderen, welke bestanden zijn relevant voor de DIG afdeling, hoe bestanden noemen om ze gemakkelijk terug te vinden.
- Onderzoek naar SharePoint en CORSA. Er moet een verdere inventarisatie komen over hoe de DIG medewerkers beter kunnen werken met SharePoint en CORSA. Tevens moet men kijken naar hoe het werkproces van de DIG medewerkers gaat veranderen door het inzetten van de systemen.
- Onderzoek eigen tool. Er moet een uitgebreider onderzoek komen naar een eigen tool voor de DIG medewerkers die hen in staat stelt om o.a. overzichten te creëren en versiebeheer op koppelingen toe te passen. Noodzakelijk om voor de tool een functioneel te ontwerpen.

1 Inleiding

Dit adviesrapport werd in opdracht van de afdeling ICT Projectenbureau en de Data Integratie Groep (DIG) van het UMCG geschreven.

Na acht jaar actief te zijn binnen het UMCG, ondervinden de DIG medewerkers dat zij steeds moeilijker informatie vinden, snel informatie aan kunnen leveren aan derden en informatie actueel te houden.

1.1 Doelstelling en probleemstelling

De volgende doelstelling en probleemstelling leiden tot een adviesrapport.

“Het schrijven van een adviesrapport waarin aanbevelingen staan hoe het document- en informatiemanagement binnen de DIG afdeling verbeterd kan worden. Om goede aanbevelingen te kunnen doen wordt een analyse van de huidige en gewenste situatie uitgevoerd. Daarnaast wordt gekeken hoe andere zorginstellingen data integratie documentatie vastleggen en hoe een aantal andere organisaties aan documentmanagement doen.”

Op de volgende centrale vraag volgt tijdens deze afstudeeropdracht antwoord.

“Met welke aanpak kan de Data Integratie Groep het beste het documentatieprobleem verhelpen?”

1.2 Deelvragen

Om een antwoord op de centrale vraag te kunnen geven en een goed onderzoek uit te kunnen voeren zijn de volgende deelvragen opgesteld.

- Wat is de Data Integratie Groep?

- Wat is de huidige situatie?
- Wat is de gewenste situatie?
- Hoe hebben andere zorginstellingen en organisaties de documentatie op het gebied van data integratie aangepakt?
- Hoe pakken andere organisaties document- en informatiemanagement aan?
- Welke oplossingen zijn er op de markt om de documenten van de DIG medewerkers te managen?
- Wat zijn de vervolgstappen voor de DIG medewerkers?

1.3 Onderzoek en methoden

Versillende onderzoeksmethoden worden gebruikt om de deelvragen en de centrale vraag te kunnen beantwoorden.

Kwalitatief onderzoek

Veel informatie om de deelvragen te kunnen beantwoorden wordt verkregen via interviews. Het kwalitatief onderzoek vond plaats met inzet van de onderzoekstechnieken van Baarda en De Goede (2006).

Intern onderzoek

Om een goed beeld te krijgen van de huidige situatie van het probleem van de DIG medewerkers en de gewenste situatie worden de medewerkers geïnterviewd. Tevens een uitvoerige analyse van de documenten, bestanden en informatie op de DIG afdeling, via harde schijf analyse tools: WinDirStat en FileSize en de zoekfunctie van Windows XP.

Extern onderzoek

Naast een intern onderzoek zijn ook externe organisaties benaderd. Met behulp van contacten binnen het UMCG zijn andere zorginstellingen benaderd met de vraag hoe zij

data integratie documentatie opslaan. Tevens zijn er gesprekken geweest met een aantal andere externe organisaties; Noordhoff Uitgevers over hun SharePoint omgeving, gemeente Groningen en Medical Data Care.

Literatuuronderzoek

Een belangrijk deel van het onderzoek bestaat uit een literatuuronderzoek. Tijdens het literatuuronderzoek wordt literatuur gevonden over onderwerpen die te maken hebben met de afstudeeropdracht. Onderwerpen zoals wat is een document en wat is documentmanagement. Tevens wordt er door middel van literatuuronderzoek gekeken naar trends en mogelijkheden op het gebied van informatie- en documentmanagement.

Het literatuuronderzoek is gestructureerd uitgevoerd door middel van de deskresearch methode van Westerkamp en van Veen. Gezocht is onder andere op het internet, in vaktijdschriften en databanken.

Opbouw adviesrapport

4

Dit adviesrapport is opgedeeld in een aantal hoofdstukken. Hoofdstuk 2 geeft een beschrijving van de organisatie waarbinnen het advies wordt geschreven. De opdracht wordt beschreven in hoofdstuk 3. In het volgende hoofdstuk is te lezen hoe het onderzoek is opgezet. Begrippen die te maken hebben met dit onderzoek zijn in hoofdstuk 5 te vinden, tevens worden in dit hoofdstuk een aantal tips gegeven hoe documenten te beheren. Hoofdstuk 6 geeft een beschrijving van de huidige situatie. Een analyse van de documentatie is in hoofdstuk 7 te vinden. Hoofdstuk 8 bevat een conclusie van de huidige situatie. Wensen van de DIG medewerkers zijn in hoofdstuk 9 te lezen. Het extern onderzoek is te lezen in hoofdstuk 10. Het marktonderzoek is te vinden in hoofdstuk 11. Vervolgens wordt in hoofdstuk 12 baten genoemd. Conclusies van de voorgaande hoofdstukken worden in hoofdstuk 13 opgesomd en de aanbevelingen zijn te vinden in hoofdstuk 14. In hoofdstuk 15 wordt globaal de implementatie van het systeem opgesomd. Tot slot een korte terugblik in hoofdstuk 16.

2 Organisatie

In dit hoofdstuk wordt in het kort de organisatie beschreven waarbinnen het afstudeeronderzoek is uitgevoerd. Een goed beeld van organisatie krijgen is van belang om passende aanbevelingen te kunnen geven.

2.1 UMCG

Het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG) is het grootste ziekenhuis van Nederland en is met meer dan 10.000 medewerkers de grootste werkgever van Noord-Nederland. Daarnaast worden er rond de 3400 studenten opgeleid tot arts, tandarts of bewegingswetenschapper en worden ruim 450 artsen opgeleid tot medisch specialist (UMCG, n.d. A).

2.1.1 Missie en visie

Het UMCG vindt een gezonde samenleving met een bevolking die nog tot op hoge leeftijd actief participeert belangrijk. Levensbedreigende en chronische ziekten moeten tijdig worden opgespoord, behandeld en het liefst worden voorkomen. Het UMCG wil hieraan bijdragen en hanteert daarom de missie: 'Bouwen aan de toekomst van gezondheid'.

De missie heeft een drieledige invulling:

- Pionieren in onderzoek
 - Kennis toetsen en delen
 - Zorgzaam voor mensen
- (UMCG, n.d. A)

2.1.2 Kerntaken

De focus die het UMCG de komende jaren heeft ligt op gezond en actief ouder worden. Dit vormt de basis in de drie kerntaken van het UMCG. De drie kerntaken zijn: zorg, onderwijs en onderzoek.

Zorg

In de eerste plaats is het UMCG een 'gewoon' ziekenhuis. Iedereen kan er voor gewone ziekenzorg terecht. Daarnaast biedt het UMCG ook hoog gespecialiseerde zorg. Patiënten uit de Noordelijke provincies met meer gecompliceerde aandoeningen worden naar het UMCG doorverwezen. Ruim 60 procent van de patiënten komen voor hoog gespecialiseerde zorg naar het UMCG (UMCG, n.d. B).

Onderwijs

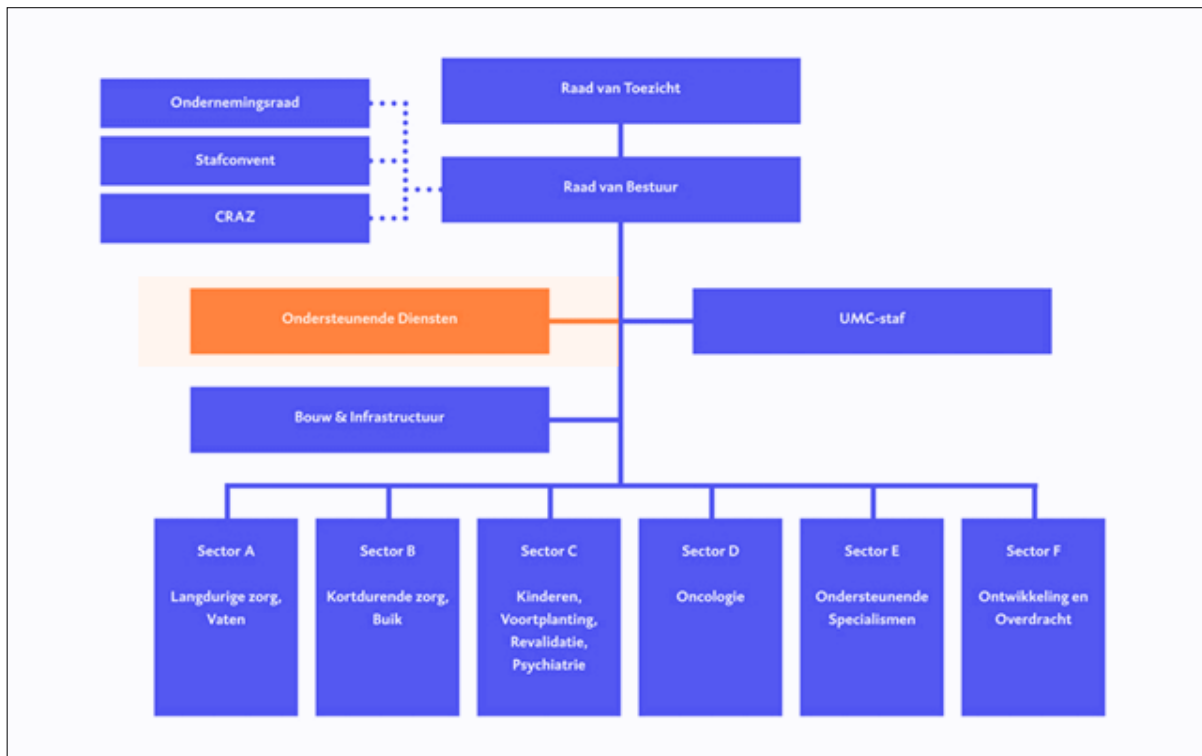
Het UMCG werkt veel samen met andere zorginstellingen, verpleeghuizen en onderwijsinstellingen, want zorg houdt voor het UMCG niet op bij de ziekenhuismuren. Het ziekenhuis verzorgt de opleidingen Geneeskunde en Tandheelkunde. Samen met de Hanzehogeschool wordt de opleiding Mondzorgkunde verzorgd. Bij de opleidingen Bewegingswetenschappen en Life sciences is het UMCG betrokken. Daarnaast leidt het UMCG verpleegkundigen op en zijn alle opleidingen tot specialisten in huis. Ook verzorgt het UMCG bijscholing voor artsen en specialisten van buiten af en vinden er regelmatig congressen en symposia plaats (UMCG, n.d. B).

Onderzoek

Naast het bieden van zorg en opleidingen voeren de medewerkers van het UMCG voortdurend onderzoek uit naar onder andere nieuwe technieken en behandelingen, nieuwe medicijnen en nieuwe vormen van zorg (UMCG, n.d. B).

De samenhang tussen de kerntaken vormt de kracht van het UMCG (UMCG, n.d. C).

2.2 Organisationsstructuur



Figuur 1 Organogram UMCG (UMCG, n.d. D)

Het UMCG is een lijn-staf organisatie, met de staf-afdelingen UMC-staf, Bouw & Infrastructuur en Ondersteunende Diensten. Zij ondersteunen de zes sectoren van het UMCG. De sectoren voeren het primaire zorgproces uit. Iedere sector ontvangt ondersteuning van een bedrijfsbureau.

2.3 Ondersteunende Diensten

Een groot aantal ondersteunende diensten worden op sectorniveau uitgevoerd. Ondersteunende diensten waarbij

de argumenten schaalgrootte, efficiency, kwaliteit, continuïteit, arbeidsmarkt en kopersmacht zwaarder wegen zijn ondergebracht in het centrale organisatieonderdeel 'Ondersteunende Diensten'. Dit onderdeel omvat onder andere de volgende activiteiten: keuken, logistiek, inkoop, schoonmaak, centraal medisch archief en ICT. De sectoren van het UMCG zijn klanten van de afdeling Ondersteunende Diensten. Binnen dit organisatieonderdeel is een dienstverlenende en klantgerichte werkhouding essentieel (UMCG, 2006).

2.4 ICT

In deze paragraaf wordt een beschrijving gegeven van de ICT afdeling binnen het UMCG.

2.4.1 Missie

De ICT afdeling van het UMCG hanteert de volgende missie:

“Wij leveren overzicht en inzicht voor onze klanten om een goede beslissing te nemen over informatiemanagement en inzet van ICT.” (Ondersteunende Diensten 2008)

2.4.2. Visie

De visie van de ICT afdeling luidt:

“Wij hebben de kennis en kunde om intermediair te zijn en doelstellingen van onze klant te vertalen naar optimale oplossingen met ICT diensten en producten.” (Ondersteunende Diensten, 2008)

2.4.3 ICT beleid: masterplan

In 2006 is een verkenning uitgevoerd naar de mogelijkheden van ICT in de zorg. Daarbij zijn trends geïnventariseerd vanuit de politiek, de zorgsector en de ICT-sector. De behoefte aan ICT middelen ter ondersteuning van de diverse werkprocessen in het UMCG waren in kaart gebracht. De nota “verkenning voor een toekomstig ICT Beleid – masterplan 2007-2011” is het uitvloeisel van de verkenning (Masterplan, 2008).

Belangrijkste doelstellingen die in het masterplan staan zijn:

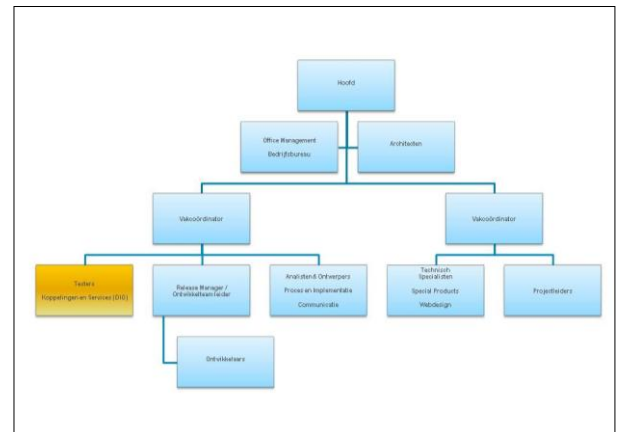
- Afmaken van het Elektronisch Patiënten Dossier
- Papierloos ziekenhuis
- Gebruik maken van generieke systemen
- Gebruik wat er (wel) is
- Zelfvoorzienend
- Voldoen aan wettelijke eisen
- Sterke infrastructuur (Bosch, n.d; Jaspers et al, 2007)

2.5 Stuurgroep Zorg Informatie

Om er voor te zorgen dat de uitvoering van het ICT masterplan goed verloopt, heeft de Raad van Bestuur de Stuurgroep Zorg Informatisering (SZI) ingesteld. De belangrijkste taak van de stuurgroep is het adviseren over de keuzes van de uit te voeren projecten. Naast het adviseren over masterplan projecten worden vanuit de organisatie verzoeken bij de stuurgroep neergelegd over nieuw uit te voeren ICT projecten. De SZI ziet toe, op een goede implementatie van een ICT project. De ICT directeur is verantwoordelijk voor de uitvoering van de ICT projecten (Stuurgroep Zorg Informatie, 2010).

2.6 ICT Projecten

De afdeling ICT bevat een aantal subafdelingen waaronder: ICT Beheer, Functioneel & Gegevensbeheer en ICT Projecten. De afdeling ICT Projectenbureau ziet er als volgt uit.



Figuur 2 Organogram ICT Projectenbureau

2.7 Data Integratie Groep

Onder de omvangrijke ICT afdeling van het UMCG vallen kleine subafdelingen zoals ook de Data Integratie Groep (DIG). De DIG is onderdeel van bureau ICT Projectenbureau en is een team van vier personen die zich bezig houdt met data integratie. De groep zorgt voor data integratie tussen de verschillende informatiesystemen van het UMCG. De internationale standaard voor elektronische uitwisseling van medische, administratieve en financiële gegevens tussen zorginformatiesystemen, Health Level 7 (HL7) wordt hoofdzakelijk gebruikt bij het integreren. Centraal staat de Cloverleaf communicatieserver waarover alle koppelingen gerouteerd en aangepast worden (Ennovation, n.d.).

2.8 Ontwikkelingen Intern en extern UMCG

In deze paragraaf zijn een aantal belangrijke interne en externe ontwikkelingen te lezen.

2.8.1 Trends extern

De Nederlandse zorgsector is onderhevig aan grote veranderingen. De belangrijkste veranderingen zijn:

- Het meer bedrijfsmatig moeten opereren door invoering van de marktwerking;
- Hogere eisen van de patiënt in termen van toegankelijkheid, kwaliteit, bejegening en service;
- Stijgend tekort aan zorgpersoneel

Bij de veranderingen worden ICT toepassingen als noodzakelijk hulpmiddel of zelfs als strategisch instrument genoemd. ICT is geen wondermiddel op zich, maar kan de katalysator zijn om de visie op zorg en de organisatie van zorg te verbeteren.

Patiënten raken steeds meer en beter gewend aan de digitale samenleving. Via internet maakt men gebruik van het massale aanbod aan informatie. Ook het gebruik van allerlei diensten via het internet raakt steeds meer

ingeburgerd. De zorgsector blijft, zeker in de ogen van de patiënt, ver achter met toepassingen van ICT en internet als communicatiemiddel.

ICT moet het gereedschap zijn dat patiënten ondersteunt bij het inschakelen en gebruiken van zorgdiensten. Het gereedschap dat het doelmatig communiceren en uitwisselen van gegevens tussen patiënt en zorgverlener mogelijk maakt. Maar ook het gereedschap dat zorgverleners op de gebieden van dossiervorming, planning en logistiek, gegevensuitwisseling, communicatie en kennisvergaring ondersteunt bij het leveren van adequate en efficiënte zorg (UMCG Groningen, 2006).

2.8.2 Trends intern

De volgende trends spelen binnen het UMCG.

De ICT binnen het UMCG is soms onderwerp van kritiek. De onvrede bij gebruikers ontstaat onder andere door het ervaren van gebrek aan ondersteuning direct bij de werkplek en in het werkproces. De besturing van en de cultuur binnen de ICT organisatie zal in samenspraak met de sectoren veranderen. De Stuurgroep Zorg Informatisering is hiervoor aangesteld. (UMCG Groningen, 2006).

Personeelsreductie

Voor het eerst sinds jaren heeft het UMCG moeilijkheden met het sluitend krijgen van de begroting. Door kortingen door de overheid en stijgende kosten binnen de organisatie moet een noodzakelijke bezuiniging plaatsvinden. Tweederde van de kosten binnen de van het UMCG zijn personele kosten. De Raad van Bestuur heeft daarom besloten dat het huidige aantal medewerkers van ruim 10.000 in 2010 zal moeten worden teruggebracht. Omdat de kerntaken patiëntenzorg, onderwijs & opleiding en onderzoek voor het UMCG van groot belang zijn, zijn de personeelsreducties voornamelijk gezocht in de ondersteunende functies. Dit betekende voor ICT Projecten en ICT Beheer een vermindering van 5,0 FTE. (Jong, 2010).

Best of suite

Na de aanstelling, onlangs, van de nieuwe directeur van ICT en Functioneel & Gegevensbeheer hanteert de ICT afdeling de best of suite met business in the lead principe. Eerst werd het best of breed principe gehanteerd, maar dit beviel niet vanwege de grote spaghetti van koppelingen tussen systemen die er nu is.

Overige uitdagingen voor 2010 zijn:

- Betrouwbare en adequate ICT infrastructuur
- Meer met minder geld realiseren
- Bijbehorende klantgedreven organisatie neerzetten (beheer-service-proces)

(ICT, 2010)

Het UMCG is een groot medisch centrum met vele specialismen. Naast de afdelingen waar de primaire zorgprocessen worden uitgevoerd zijn er vele afdelingen die het zorgproces ondersteunen, waaronder de ICT afdeling. De Data Integratie Groep valt onder de ICT subafdeling, ICT Projecten. De ICT afdeling heeft te maken met vele interne en externe ontwikkelingen. Waaronder bezuinigingen en het volgen van het ICT beleid.

3 Opdracht

Dit hoofdstuk beschrijft de opdracht: achtergrond, doelstelling, onderzoeksvraag en deelvragen.

3.1 Achtergrond

Tijdens de dagelijkse werkzaamheden op de DIG afdeling verzamelt en creëert men veel documentatie, zoals: documenten HL7 standaarden, beschrijving gekoppelde systemen, technische instellingen van de communicatieserver, handleidingen, eigen berichtspecificaties, specificaties van leveranciers, applicatiegegevens, contactgegevens, mapping/ translatiegegevens, testgegevens, bugs en supportcalls.

Na acht jaar vinden de DIG medewerkers steeds moeilijker informatie om snel te leveren aan derden en is het moeilijker informatie actueel te houden. In de huidige situatie weet men wel wat beschikbaar is en waar te vinden, maar dit zit voornamelijk in de hoofden van mensen. Ook vragen de DIG medewerkers zich af of zij de juiste gegevens opslaan en of zij handiger kunnen oplagen. Men heeft zelf enige pogingen ondernomen om structuur aan te brengen, maar tot nu toe niet succesvol. Dit komt door tijdgebrek en vasthouden aan de huidige werkwijze.

3.2 Doelstelling

Aan het eind van de afstudeerperiode is een adviesrapport beschikbaar waarin aanbevelingen staan hoe het document- en informatiemanagement binnen de DIG afdeling verbeterd kan worden. Om goede aanbevelingen te kunnen doen wordt een analyse van de huidige en gewenste situatie uitgevoerd. Daarnaast wordt gekeken hoe andere zorginstellingen data integratie documentatie

vastleggen en hoe een aantal andere organisaties aan documentmanagement doen.

3.3 Onderzoeksvraag

De volgende centrale vraag wordt tijdens deze afstudeeropdracht beantwoord.

“Met welke aanpak kan de Data Integratie Groep het beste het documentatieprobleem verhelpen?”

3.4 Deelvragen

Om een antwoord op de onderzoeksvraag te kunnen geven en een goed onderzoek uit te kunnen voeren zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- Wat is de Data Integratie Groep?
- Wat is de huidige situatie?
- Wat is de gewenste situatie?
- Hoe hebben andere zorginstellingen en organisaties de documentatie op het gebied van data integratie aangepakt?
- Hoe pakken andere organisaties document- en informatiemanagement aan?
- Welke oplossingen zijn er op de markt om de documenten van de DIG medewerkers te managen?
- Wat zijn de vervolgstappen voor de DIG medewerkers?

Door het beantwoorden van de bovenstaande deelvragen en onderzoeksvragen zal een goed beeld ontstaan van de huidige en gewenste situatie. Het literatuuronderzoek zal meer inzicht bieden in ontwikkelingen op informatie- en documentmanagement. Op basis van het literatuur- en praktijkonderzoek zullen aanbevelingen worden gedaan.

4 Onderzoeksmethode

Om antwoord te krijgen op de deelvragen zijn er verschillende onderzoeksmethoden toegepast. In dit hoofdstuk worden deze verschillende methoden toegelicht.

4.1 Huidige situatie

Om een goed beeld van de huidige situatie te krijgen is er kwalitatief onderzoek uitgevoerd en een uitvoerige analyse van de documentatie middels een aantal tools.

4.1.2 Tools

Door middel van de harde schijf analyse tools WinDirStat en File Size en de zoekfunctie van Windows XP wordt de documentatie op de netwerkschijf van de DIG afdeling in kaart gebracht.

4.1.3 Kwalitatief onderzoek

Tijdens het analyseren van de huidige situatie worden de medewerkers van de DIG afdeling geïnterviewd. Dit gebeurt aan de hand van de onderzoekstechnieken van Baarda en De Goede (2006).

4.2 Gewenste situatie

Wat de wensen van de DIG medewerkers zijn worden geanalyseerd in het onderzoek naar de gewenste situatie.

4.2.1 Kwalitatief onderzoek

Het analyseren van wat de wensen zijn van de medewerkers wordt gedaan door middel van open interviews.

4.3 Literatuuronderzoek

Een belangrijk deel van het onderzoek bestaat uit een literatuuronderzoek. Tijdens het literatuuronderzoek wordt literatuur gevonden over onderwerpen die te maken hebben met de afstudeeropdracht. Onderwerpen zoals wat is een document en wat is documentmanagement. Tevens wordt er door middel van literatuuronderzoek gekeken naar trends en mogelijkheden op het gebied van informatie- en documentmanagement. Het literatuuronderzoek is gestructureerd uitgevoerd door middel van de deskresearch methode van Westerkamp en van Veen. Gezocht is onder andere op het internet, in vaktijdschriften en databanken.

4.4 Extern onderzoek

Naast een intern onderzoek zijn ook externe organisaties benaderd. Met behulp van contacten van UMCG begeleider Lous Evers zijn andere zorginstellingen benaderd met de vraag hoe zij data integratie documentatie opslaan. Tevens zijn er gesprekken geweest met een aantal andere externe organisaties; Noordhoff Uitgevers over hun SharePoint omgeving, gemeente Groningen en Medical Data Care. Het extern onderzoek is kwalitatief van aard.

5 Literatuur

In hoofdstuk worden een aantal begrippen op het gebied van document- en informatiemanagement beschreven.. Tevens worden in dit hoofdstuk tips gegeven hoe documenten beter kunnen worden beheerst. De informatie is verkregen middels deskresearch.

5.1 Gegevens, informatie en kennis

Gegevens zijn betekenisloos en ongestructureerd. Voorbeelden van gegevens zijn: tekst, getallen, beelden en geluiden. (van Eck Poppe, 2003).

Informatie is gecategoriseerde, geanalyseerde, samengevatte, in een context geplaatste, toegankelijk gemaakte gegevens. Gegevens moeten relevant zijn voor de gebruiker wil het informatie zijn (van Eck Poppe, 2003; Wilson, 2002).

Wanneer de gebruiker een bepaalde betekenis aan gegevens geeft, kan deze informatie worden omgezet in kennis. Kennis wordt door van der Weele (2000) als volgende gedefinieerd: 'weten wat en hoe iets gedaan moet worden, zodat het optimaal bijdraagt aan het nut van een organisatie'.

5.2 Document

Een document is elk object dat dient tot kennisname van gegevens (Meer, 2002). Een document kan in de loop der tijd verschillende vormen aannemen. Een digitaal tekstbestand wordt wanneer deze wordt uitgeprint een papierenbestand. Wanneer de vorm verandert, blijft het een document. Een document is een

belangrijk medium voor de overdracht van informatie tussen personen (Xerox, n.d.).

5.3 Kennismanagement

Een organisatie heeft drie traditionele productiefactoren: kapitaal, natuur en arbeid. Kennis wordt wel gezien als de vierde productiefactor (Drucker, 2002). Kennismanagement is het wetenschapsgebied en de praktische vaardigheden die zich bezig houdt met het beheersen van de productiefactor kennis. Beheren door het gestructureerde (continue) proces van ontwikkelen, toegankelijk maken, delen, toepassen en evalueren van kennis (Wikipedia, 2010; BRW Groep n.d.). Kennismanagement wordt in organisaties toegepast om de leerbehoeften van de werknemers te ondersteunen, maar vooral omdat met kennismanagement kosten bespaard kunnen worden. Kosten zoals: zoek-, communicatie-, documentatie-, contract- en redundantielkosten (ZBC, 2002; Huizing, 2001).

5.4 Documentmanagement

Documentmanagement is het beheersbaar maken van de documentenstroom binnen een organisatie. Het is een middel om vanaf het moment van documentcreatie zicht te houden op de levenscyclus van het document. Door documenten te plaatsen in een centraal documentmanagement systeem zijn documenten makkelijker toegankelijk te maken, te beheren en te vinden (Technische Universiteit Eindhoven, n.d.).

5.5 Tips voor documentbeheer

Deze paragraaf geeft een aantal algemene tips gegeven om documentmanagement te verbeteren.

Één plek voor opslag

Het is van belang om documenten op één plek op te slaan. Wanneer documenten op één plek zijn opgeslagen ontstaat er een beter overzicht van alle beschikbare documenten. Tevens zijn documenten dan beter te vinden.

Veel gebruikte bestanden en mappen

Soms is het handig om de namen van veel gebruikte bestanden en mappen te beginnen met “_” of AA, zodat ze boven aan in de resultaten staan en dus sneller te vinden zijn.

Consequente benaming van documenten en mappen

Ontwikkel een naamgevingmethode voor documenten. Het is verstandig om mappen een duidelijke en korte naam te geven. De naam moet duidelijk maken welke bestanden er in de map te vinden zijn.

Datum

Wanneer mappen bestanden bevatten van een bepaalde datum kan het handig zijn om de naam van een map te beginnen met de datum. Om te kunnen sorteren op de datum is het noodzakelijk de naam te beginnen met jaartal, maand, dag.

Documenten scheiden van programma's

Als documenten en programma's worden opgeslagen moeten deze niet in dezelfde map worden opgeslagen. Dit voorkomt de kans dat documenten worden verwijderd wanneer programma's worden geïnstalleerd of worden geüpdatet.

Voltooit werk scheiden van onvoltooid werk

Wanneer een onderscheid wordt gemaakt tussen voltooit en onvoltooid werk is het gemakkelijker om het actuele document te vinden.

Gerelateerde documenten

Het is verstandig om gerelateerde documenten, bijvoorbeeld documenten die bij een bepaald project horen, in één map op te slaan.

Nieuw document

Tijdens het creëren van een nieuw document is het verstandig om het document gelijk op te slaan en te voorzien van een naam.

Save as

Wanneer een document moet worden aangepast is het veilig om het document eerst onder een andere naam op te slaan.

Versienummer

Om te weten hoe actueel een document is of in welke status een document zich bevindt is het verstandig om altijd een versienummer aan het document toe te kennen. Dit kan in de titel van het document en in het document zelf. Wees consequent met versienummers. Gebruik bijvoorbeeld “v 0.1” voor een nog niet definitieve versie van een document en “v 1.0” voor een definitieve versie. Sla een document op onder een ander versienummer wanneer het document wordt aangepast.

Wanneer een document door meerdere mensen moet worden aangepast, moet er goed opgelet worden bij het beheren van de versie. Het is daarom verstandig om naast een versienummer in de naam van het document te plaatsen om ook het versienummer in het document neer te zetten. Bijvoorbeeld in een versiebeheer tabel. In de tabel staat weergegeven: het versienummer, datum van aanpassing, auteur en eventueel wat is aangepast.

Snelonderdelen Word

Snelonderdelen zijn vooraf gedefinieerde elementen die in een Word document kunnen worden geplaatst. Snelonderdelen kunnen helpen een document beter te beheren. Snelonderdelen zoals LastSavedBy toont de naam van degene die voor het laatst het document heeft opgeslagen en snelonderdeel SaveDate waarbij de datum en tijd van opslag wordt getoond.

Voorkom onnodig opslaan

Sla geen documenten op wanneer dit niet nodig is. Wanneer er te veel documenten worden opgeslagen, wordt het lastiger om documenten te vinden in de toekomst. Tevens wordt de computer langzaam wanneer er te veel bestanden op staan.

Verwijderen of archiveren

Om informatie chaos te voorkomen of te verhelpen is het verstandig om bestanden die niet meer worden gebruikt te verwijderen of te archiveren.

Back-up maken

Om documenten niet te verliezen is het zinnig om regelmatig een back-up te maken. Wanneer documenten op één locatie zijn opgeslagen is het maken van een back-up makkelijker uit te voeren

Kleur mappen

Er bestaan handige programma's die het mogelijk maken mappen een kleur te geven. Het is dan bijvoorbeeld mogelijk om een map te kleuren die vaak wordt gebruikt. Door een map een andere kleur te geven valt de map meer op en kan deze makkelijker worden gevonden. Een voorbeeld van een dergelijk programma is File Marker.

Vragen stellen

Hieronder staan een aantal vragen vermeld die kunnen helpen bij het beheersen van documenten.

- Wat voor document is dit?
- Is het een document waar ik nu aan werk?
- Is het een document dat ik in de toekomst nodig heb?
- Is het een document dat ik kan verwijderen?

(Silver Clipboard, 2009; Working well, 2009; Mind Tools, n.d.; Microsoft, n.d.; Ward, n.d)

6 Huidige situatie

In dit hoofdstuk wordt de huidige situatie beschreven. Dit door te kijken naar het proces van creatie op de afdeling, hoe en waar bestanden worden opgeslagen, het gebruik, onderhoud en verwijdering van bestanden wordt inzicht verkregen in de huidige situatie.

6.1 Creëren

De DIG afdeling werkt volgens een vast proces om opdrachten te realiseren. Hieronder is het proces weergegeven.

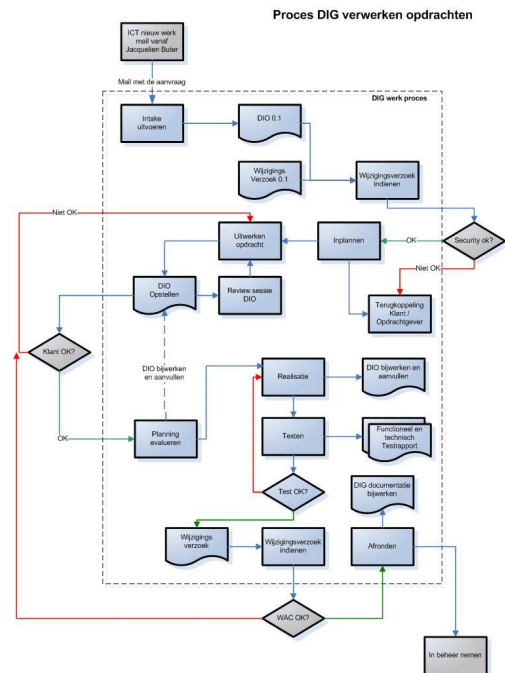
Wanneer de DIG afdeling nieuw werk ontvangt van een projectmedewerker begint het werkproces. De intake voor een opdracht wordt gestart. Tijdens de intake wordt de wens van de klant, de aard van de koppeling en de impact van de opdracht duidelijk. Deze informatie is nodig voor het opstellen van de eerste versie van het Data Integratie Opdracht (DIO) document.

De DIO is een werkdocument die in verschillende projectfasen wordt gebruikt. In de eerste fase wordt de DIO gebruikt voor het vaststellen van wat voor soort applicatie er gekoppeld moet worden en het vaststellen van de opdracht.

Na het voltooien van het document wordt deze naar de afdeling Wijzigingsbeheer gestuurd. Daar wordt bekeken of de koppeling voldoende beveiliging bevat. De koppeling moet bijvoorbeeld een inlogbeveiliging hebben. Wanneer de koppeling door Wijzigingsbeheer is goedgekeurd kan de DIG afdeling verder met de opdracht.

Na het maken van een planning wordt de opdracht uitgewerkt. Tijdens dit proces wordt de DIO bijgewerkt en aangevuld. Nieuwe inzichten in de opdracht worden bijgevoegd.

De plannen voor het realiseren van de koppeling worden teruggekoppeld naar de klant. Als de klant akkoord gaat wordt er gekeken of de planning nog klopt.



Figuur 3 Proces DIG verwerken opdrachten (Homan, 2009)

Als de planning klopt wordt de koppeling gerealiseerd. Tijdens dit proces wordt de DIO weer bijgewerkt en aangevuld. Daarna wordt de koppeling getest. Tijdens het testen wordt een functioneel en technisch testrapport gemaakt. Wanneer de test goed is verlopen wordt een WAC (Wijzigingsverzoek Advies Commissie) document

opgesteld en ingediend. Wanneer het WAC document wordt goedgekeurd wordt het project afgerond. Tijdens de afronding wordt het mapping document, HL7 UMCG specificaties voorbeeldberichten, leveranciers informatie en eventueel de wiki bijgewerkt. Na de afronding wordt de koppeling in beheer genomen. (S. Jong, de, personal communication, March 17, 2010).

6.2 Opslag

De DIG medewerkers slaan documenten op verschillende locaties op. Hieronder de gebruikte locaties.

6.2.1 Netwerkstation

Binnen het UMCG bestaat een computernetwerk. De DIG afdeling is verbonden met het ICT netwerk van het UMCG. Veel documentatie van de DIG afdeling staat op de ICT netwerkschijf: 3zkhfs23\ict\Projectenbureau\Documentatie Projecten\Data Integratie Groep.

6.2.2 SharePoint

SharePoint is een platform dat dient als een raamwerk voor het opzetten van een website voor informatie-uitwisseling en online samenwerking binnen een groep of organisatie en werd ontwikkeld door Microsoft. Met SharePoint is het mogelijk om met andere personen samen te werken via bijvoorbeeld kalenders en gedeelde documenten. Gebruikers van SharePoint kunnen persoonlijke sites gebruiken waar ze bijvoorbeeld hun documenten, links, e-mails vanuit Outlook kunnen zien. In SharePoint kan men allerlei documenten opslagen en beheren (Microsoft Corporation, 2010). De DIG medewerkers gebruiken de SharePoint site voornamelijk voor het opslaan van actiepunten, vermelden van bugs, de wiki en het delen van handige links.

6.2.3 SURFgroepen

De SharePoint site is niet toegankelijk voor mensen buiten het UMCG. Daarom maakt de DIG gebruik van

SURFgroepen. SURFgroepen biedt aan studenten en medewerkers van instellingen aangesloten bij SURFnet een SharePoint omgeving aan. Deze omgeving kan men delen met externen. De DIG medewerkers delen informatie via SURFgroepen met externen zoals leveranciers. Onlangs heeft SURFgroepen aangekondigd per één januari 2012 te stoppen met het aanbieden van SharePoint sites (SURFgroepen, n.d.).

6.3 Gebruik

Aan de DIG medewerkers is gevraagd van welke documentatie zij gebruik maken. De volgende mappen en documenten op de netwerkschijf en op SharePoint worden veel gebruikt.

SharePoint		
Links	X	
Cloverleaf Netconfdump	X	X
DIO		X
Actiepunten	X	X
Bugs	X	
Wiki	X	
Besluiten		X
Cloverleaf informatie	X	X

Tabel 1 Gebruik documentatie netwerkschijf (A. Homan, personal communication, February 18, 2010; H. Robers, personal communication, March 9, 2010; L. Molen, van der, de, personal communication, March 16, 2010; S. Jong, de, personal communication, April 21, 2010)

Netwerkschijf				
Mappen en documenten				
Map: DIG	X	X	X	X
Mindmap	X	X	X	X
Resource-claim	X			
Planning	X			
Map: HL7	X	X		X
HL7 Standaarden	X	X	X	X
HL7 UMCG	X	X	X	X
HL7 UMCG\Specs	X	X		X
HL7 UMCG\Specs\HL7 UMCG	X	X		X
HL7 UMCG\HL7 Livedata	X	X		
HL7 UMCG\ HL7 Tester	X	X		
Map: Leveranciers	X			
Map: OneNote	X	X	X	
Map: MARK2	X			
Map: Inventarisaties	X	X	X	X
Map: standaarddocs	X	X	X	
Map: Cloverleaf Implementatie	X	X		X
Project Documentatie\Handleidingen	X	X	X	X
Project Documentatie\Mapping	X	X	X	X
Map: Testen		X	X	X
Map: Infopath publicaties		X	X	
Projectdocumentatie PDMS			X	

Tabel 2 Gebruik documentatie SharePoint

6.3.1 Mappen en documenten

De mappen en documenten die de DIG medewerkers het meest gebruiken worden hieronder nader bekeken.

Map: DIG

In deze map zijn documenten over de planning en het werkproces van de afdeling te vinden.

DIG>DIG Planning\mindmap

In deze map zijn mindmaps te vinden. In een mindmap worden per week alle taken van de DIG medewerkers bijgehouden. De mindmap wordt gebruikt om de status van opdrachten te bewaken.

DIG\DIG Planning\ Resource-claim

Eén keer per kwartaal dient Arnoud Homan een resource claim in voor alle DIG medewerkers. Dit is een overzicht van de taken per persoon die worden uitgevoerd en hoeveel uur er aan de taken besteed wordt. De claim komt in een over all sheet te staan van de ICT. In het overzicht is te zien welke medewerker nog uren over heeft en wie er te veel is geclaimd.

DIG\DIG Planning\indexfile

Op basis van de index file, wordt een resource claim samengesteld. In de index file worden alle klussen bijgehouden. De index file is een dynamisch document. Per kwartaal wordt er een snapshot gemaakt wat dan de resource claim is.

Map: HL7

De map HL7 is onderverdeeld in de mappen HL7 UMCG, HL7_Opleidingen en HL7_Standaarden.

HL7\HL7_Standaarden

De HL7 standaarden zijn in deze map te vinden. In deze documenten staat beschreven hoe de standaard er uit ziet. Bij het gebruik van de standaard raadpleegt de DIG medewerkers eerst de HL7 2.4 NL standaard. Wanneer er meer informatie nodig is wordt de US standaard gebruikt. In de map HL7_Standaarden\HL7 2.4 NL is de implementatiegids te vinden. In principe wordt de NL gids gebruikt. Voor meer informatie wordt de US gids gebruikt.

HL7\HL7 UMCG

In deze map staan de HL7 specificaties van het UMCG.

HI7\HL7 UMCG\Specs

In deze map staan naast de specificatie documenten, die hier horen, ook documenten over standaarden van de leveranciers.

HL7\HL7 UMCG\Specs\HL7 UMCG

In deze map staan de verschillende HL7 berichten. Deze berichten worden gemaakt met de tool Messaging Workbench. In deze tool kan gedefinieerd worden wat een veld betekent voor het UMCG. Vanuit deze tool kan een export worden gemaakt die naar de leverancier wordt gestuurd. In deze directory staat beschreven hoe de UMCG berichten er uit zien.

HL7\HL7 UMCG\HL7 - Livedata

In deze map staan de berichten zoals die nu live draaien. Toch halen de DIG medewerkers de berichten van Cloverleaf als ze een bericht naar een leverancier willen sturen, omdat het niet duidelijk is of het actuele bericht in de map Livedata staat

HL7\HL7 UMCG\HL7 – Tester

Deze map bevat een aantal handige tools, bijvoorbeeld voor het verzenden van een bericht.

Map: Leveranciers

In deze map staan de specificaties en standaarden van de leveranciers.

Map: OneNote

Deze map dient als opslag voor OneNote documenten.

Map: MARK2

MARK2 is de nieuwe versie van een leverancier van berichten. Omdat dit een project is hoort deze map eigenlijk in de map Inventarisatie.

Map: Inventarisaties

Alle projecten worden hier gedocumenteerd. Elk project heeft een map en de mapnaam is als volgt opgebouwd: applicatiennaam – afdeling – sector.

Map: standaarddocs

In deze map staan verschillende templates die de DIG medewerkers gebruiken voor het opstellen van documenten.

Map: Cloverleaf Implementatie

De map met informatie over Cloverleaf staat op een ander path, de map zou eigenlijk moeten worden verplaatst naar de DIG documentatie. Dat de map op een andere locatie staat is ontstaan tijdens de vervanging van TDM (oude communicatieserver) door Cloverleaf. Van belang is de map Project Documentatie\Handleidingen. In deze map staat alles beschreven over Cloverleaf. Bijvoorbeeld de algemene beheer handleiding en tips en trucs. Een andere map die belangrijk is voor de DIG medewerkers is de map Implementatie Cloverleaf\Project Documentatie\Mapping. In dit document staan de koppelingen van en naar applicaties. Vertalingen van berichten worden ook gedocumenteerd in het mapping document. In de map Implementatie Cloverleaf\Project management staat de projectopdracht, communicatie met de leverancier, kosten etc.

Map: Testen

In deze map zijn testplannen te vinden.

Map: Infopath publicaties

Infopath sjablonen zijn in deze map te vinden.

SharePoint

De DIG heeft een SharePoint website waar iedereen binnen het UMCG bij zou moeten kunnen komen. Dit zou een portal kunnen zijn voor de DIG. Dat was tenminste de bedoeling, maar hier wordt niet veel mee gedaan. De DIG Intern SharePoint wordt meer door de DIG medewerkers gebruikt (deze alleen toegankelijk voor DIG medewerkers en beheer). Op deze site worden onder andere actiepunten

bijgehouden, bugs en handige links opgeslagen. Er worden niet veel documenten opgeslagen op de site. Ook wordt er niet veel gedaan met de Specificaties library. Documenten opslaan op SharePoint voelt voor de DIG medewerkers als een veredelde netwerkschijf. SharePoint heeft het voordeel dat documenten makkelijker gedeeld kunnen worden met externen. De SharePoint site van de DIG is alleen nog niet toegankelijk voor externen. Op de SharePoint site is een wiki te vinden. Op de wiki staan een aantal tips en trucs. Omdat de documenten verspreid zijn opgeslagen is de wiki een goed middel om even snel een link naar een document te plaatsen. Alleen weet men niet dat je de wiki hebt aangepast. Er is geen dashboard dat laat zien dat er iets nieuws is geplaatst.

Link: Cloverleaf Netconfdump (T, A, P)
Soms gebruiken de DIG medewerker de tool NetConfig. Op deze site is onder andere te zien op welke poort een koppeling draait, welke vertaling (actuele stand van zaken), scripts een koppeling heeft.

DIO
Op de SharePoint site staan een aantal DIO's gemaakt in InfoPath. Deze DIO's zijn niet meer actueel. De DIG medewerkers maken DIO's in Word. Het voordeel van InfoPath is wel dat het gestructureerd is opgeslagen. Zo is in één oogopslag te zien wie bijvoorbeeld de functioneel beheerder is.

Directory Beheerders Cloverleaf
De beheerders van Cloverleaf hebben een eigen plek op de netwerkschijf waar zij documentatie over Cloverleaf opslaan. Documentatie over storingsen, oplossingen. De DIG kijkt nooit in deze directory en de beheerders kijken nooit in de directory van de DIG. Dit zou misschien ook gekoppeld moeten worden.

Surfgroepen
Surfgroepen wordt gebruikt om sites aan te maken waar bijvoorbeeld de leverancier ook toegang tot heeft. Straks is

het ook mogelijk dat de leverancier bij de DIG SharePoint kan, maar tot dan wordt dit opgelost door middel van surfgroepen.

FO SharePoint

De afdeling FO, het bouwteam en testteam hebben ook een eigen SharePoint site, waarop de DIG soms kijkt, maar deze hoeft niet te worden geïntegreerd met de DIG documentatie (A. Homan, personal communication, February 18, 2010; H. Robers, personal communication, March 9, 2010).

6.4 Onderhoud documentatie

De DIG medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van de documentatie. Dit proberen zij zo goed en volledig mogelijk te doen. De medewerkers worden niet aangestuurd om de documentatie bij te houden. Op de afdeling bestaat geen standaard manier waarop bestanden worden opgeslagen en onderhouden. Hierdoor raken bestanden verouderd en zijn ze vaak slecht terug te vinden (A. Homan, personal communication, February 18, 2010).

6.5 Kwaliteit

Op de afdeling bestaat geen standaard manier waarop de DIG medewerkers kwaliteit waarborgen. Wel zijn er standaard documenten en templates voor onder andere de DIO en het testen van koppelingen. Deze templates geven de medewerkers een leidraad voor het invullen van de documentatie. Soms kijken de medewerkers werk van elkaar na. Tijdens projecten die de DIG medewerkers uitvoeren zijn een aantal beslissingsmomenten die gezien kunnen worden als momenten waarop goed naar de kwaliteit van de producten wordt gekeken. Één van de belangrijke beslissingsmomenten is wanneer Wijzigingsbeheer akkoord geeft en de DIG medewerker de

koppeling kan gaan bouwen (DIG overleg, personal communication, April 21, 2010).

6.6 Bewaren of verwijderen

Voor de DIG afdeling geldt geen wettelijke bewaartermijn van informatie of documenten. Documentatie van de verschillende koppelingen worden doorgaands bewaard zolang de koppeling actief is. Wanneer koppelingen vervallen of worden vervangen kan de documentatie worden verwijderd of gearchiveerd. Soms worden oude documenten in een aparte map opgeslagen. In de mappen met de namen 'oud'. Of documentatie van oude koppelingen worden verwijderd is niet duidelijk (H. Robers, personal communication, March 25, 2010).

7 Analyse documentatie

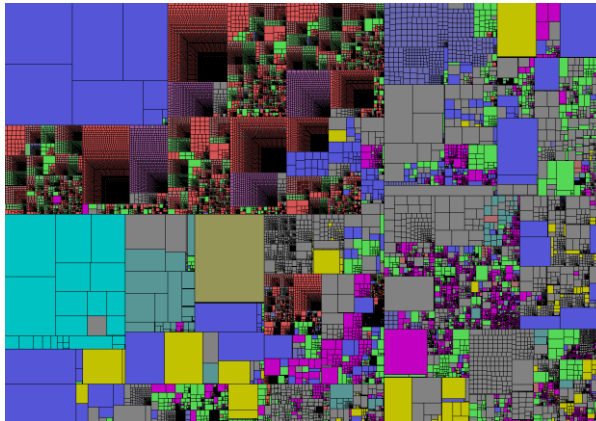
Een analyse van de documentatie van de DIG afdeling is in dit hoofdstuk beschreven. De analyse is gedaan door middel van een aantal tools.

7.1 Bestanden netwerkschijf

Met de harde schijf analyse tools WinDirStat en Folder Size en de zoekfunctie van Windows XP is de netwerkschijf van de DIG afdeling geanalyseerd.

Op de netwerkschijf bevinden meer dan 206.134 bestanden.

In het onderstaande overzicht zijn alle bestanden op de netwerkschijf te zien.



Figuur 4 Overzicht documenten netwerkschijf WinDirStat 23-04-2010

De meeste opgeslagen bestanden hebben de .htm extensie. Deze bestanden zijn voornamelijk in de HL7 map

te vinden. In de top 10 van de meest opgeslagen bestanden staan: .htm, .xsd, .gif, .png, .xls, .html, .doc, .xml en .jpg.

De verschillende kleuren geven verschillende bestandsextensies aan.

Extensie	Kleur	Beschrijving	Bytes	% Bytes	> Bestanden
.htm	Red	HTML Document	1,9 GB	10,7%	26.609
.xsd	Grey	XSD-bestand	188,3 MB	1,0%	14.798
.gif	Light Blue	GIF-afbeelding	132,5 MB	0,7%	7.711
.png	Green	PNG-afbeelding	631,9 MB	3,5%	6.975
.mif	Purple	MIF-bestand	548,7 MB	3,0%	4.544
.xls	Brown	Microsoft Office Excel 97-2003 Worksheet	633,9 MB	3,5%	3.741
.html	Red	HTML Document	60,6 MB	0,3%	3.130
.doc	Purple	Microsoft Office Word 97 - 2003 Document	1,0 GB	5,8%	3.038
.xml	Grey	XML-document	146,8 MB	0,8%	2.672
.jpg	Blue	JPEG-afbeelding	640,1 MB	3,6%	1.934

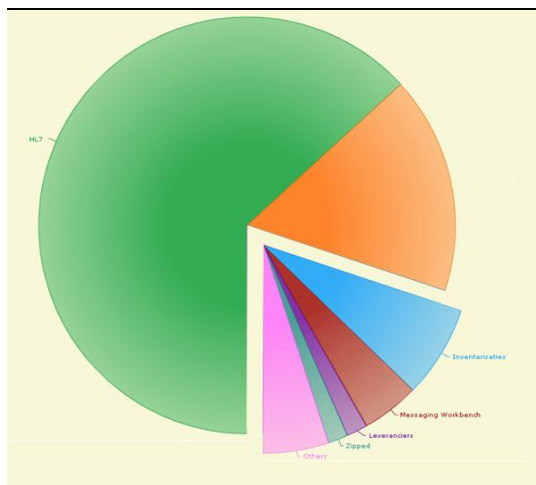
Figuur 5 Overzicht top 10 extensies met meeste bestanden

Extensie	Kleur	Beschrijving	> Bytes	% Bytes	Bestanden
.zip	Blue	Gecomprimeerde map	3,5 GB	19,9%	319
.htm	Red	HTML Document	1,9 GB	10,7%	26.609
.pdf	Green	Adobe Acrobat 7.0 Document	1,2 GB	7,0%	1.340
.full	Cyan	FULL-bestand	1,1 GB	6,3%	100
.doc	Purple	Microsoft Office Word 97 - 2003 Document	1,0 GB	5,8%	3.038
.exe	Yellow	Application	914,8 MB	5,1%	274
.jpg	Blue	JPEG-afbeelding	640,1 MB	3,6%	1.934
.xls	Brown	Microsoft Office Excel 97-2003 Worksheet	633,9 MB	3,5%	3.741
.png	Green	PNG-afbeelding	631,9 MB	3,5%	6.975
.txt	Teal	Tekstdocument	581,9 MB	3,2%	1.218

Figuur 6 Overzicht top 10 extensies grootste bestanden

Gecomprimeerde mappen met het .zip formaat nemen de meeste ruimte in op de netwerkschijf. Dit bedraagt 19,9% van de gevulde ruimte op de schijf. In de top 10 van extensies die de meeste ruimte innemen staan: .zip, .htm, .pdf, .full, .doc, .exe, .jpg, .xls, .png en .txt.

7.2 Verdeling netwerkschijf



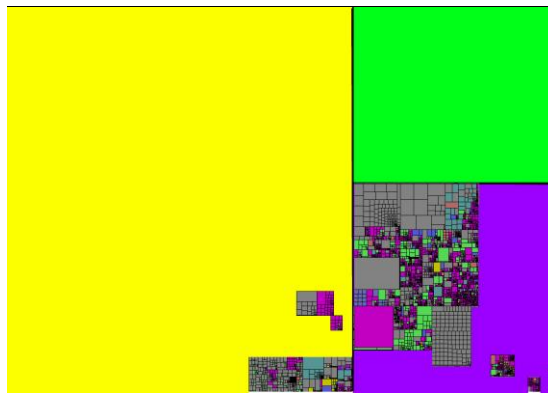
Figuur 7 Verdeling mappen Folder Size 23-04-2010

De map die de meeste ruimte op de netwerkschijf inneemt is de map HL7 met 63, 22% van de gebruikte ruimte. Daarna neemt een archiefmap met 16, 92% de meeste ruimte in (UMCG_G (Frank)). Vervolgens nemen de mappen Inventarisaties (7,16%), Messaging Workbench (4,48%), Leveranciers (1,62%) en Zipped (1,54%) ook een groot deel van de ruimte in. Overige relatief kleine mappen vormen 5,05% van de in beslag genomen ruimte.

7.3 Gebruikte bestanden

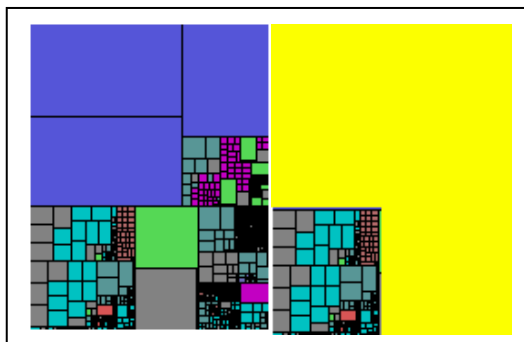
Van alle bestanden die op de DIG netwerkschijf staan gebruikt men maar een klein deel, zie figuur 8. Het gele vlak betreft alle bestanden uit de HL7 map. Een klein daarvan gebruiken de DIG medewerkers. Het groene vlak staat voor de archiefmap, men gebruikt hier niets uit. Het paarse deel staat voor overige mappen. Hier staan de meeste bestanden en mappen die de DIG medewerkers gebruiken.

Mappen zoals: Inventarisaties, Leveranciers en standaarddocs.

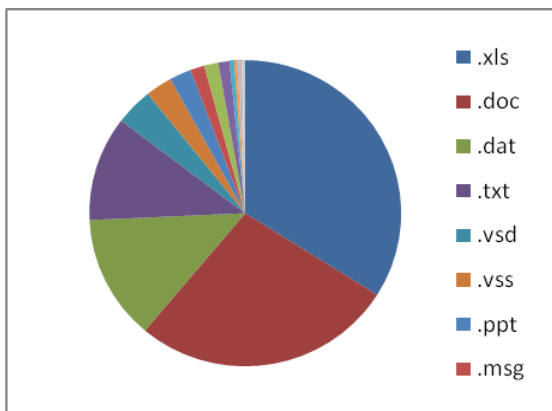


Figuur 8 Overzicht gebruikte bestanden DIG netwerkschijf

De DIG medewerkers maken naast de DIG netwerkschijf ook gebruik van de map Cloverleaf Implementatie op de netwerkschijf van het ICT Projectenbureau. Op de eerste afbeelding staan alle bestanden uit de map Cloverleaf Implementatie en op de tweede afbeelding de gebruikte bestanden. Het gele vlak staat voor bestanden die men niet of weinig gebruikt.



Figuur 9 Gebruikte bestanden Cloverleaf Implementatie. De DIG medewerkers slaan vooral informatie op in office extensies. .doc, .docx, .xls etc. .dat en .txt bestanden DIG overleg, personal Communications, April 21, 2010)



Figuur 10 Door DIG veel gebruikte extensies

7.4 SharePoint

De DIG medewerkers hebben beschikking tot een SharePoint team web site. Deze site is opgedeeld in een intern gedeelte voor de medewerkers en een extern gedeelte die toegankelijk is voor ICT afdelingen.

7.4.1 Externe team web site

Op de externe team web site zijn documenten te vinden die met andere mensen binnen het UMCG worden gedeeld, informatie over services en een service portfolio. Tevens zijn er een aantal lege mappen op de team web site te vinden zoals de mappen: HL7 v2 koppelingen, HL7 v3 Implementaties en Templates (DCMs).

7.4.2 Interne team website

De DIG medewerkers gebruiken de interne team web site vooral voor het opslaan van handige informatie in de wiki, het melden van bugs, de agendafunctie, opslaan van besluiten en links.

7.4.3 Gebruik SharePoint

Tabel 3 Gegevens interne team web site

Interne team web site		
	Items	Laatste wijziging
DIG wiki	23	7 weken
DIO	48	4 dagen
Documenten	2	3 maanden
Specificaties	2	2 jaar
Plaatjes	1	2 jaar
Agenda	10	7 dagen
Aktiepunten	45	2 maanden
Besluiten	10	3 weken
Bugs	27	4 weken
Links	12	4 maand
testdatabase	0	12 maand

Tabel 4 Gegevens externe team web site.

Extern team web site		
	Items	Laatste wijziging
DIG Wiki	5	6 maanden
Gedeelde Documenten	27	4 maanden
HL7 v2 koppelingen	0	2 jaar
HL7 v3 Implementaties	0	2 jaar
Overige koppelingen	1	2 jaar
Services	147	4 weken
Template (DCMs)	0	2 jaar
Announcements	7	2 jaar
Contacts	2	12 maanden
Events	3	2 jaar
Links	11	10 maanden
Service portfolio	48	7 maanden
Tasks	0	2 jaar
Test	2	2 jaar
General Discussion	0	2 jaar

Uit de bovenstaande tabellen valt af te lezen dat men lang niet zo veel documenten op de team web sites plaatst als op de netwerkschijf. T evens zijn er onderwerpen waaronder men nooit een item plaatste.

8 Status DIG documentatie

Conclusies uit de analyse van de huidige situatie.

8.1 Actueel

De DIG medewerkers weten vaak niet of een document of koppeling actueel is. In de map Livedata op de netwerkschijf slaat men HL7 berichten op. Dit zijn de berichten zoals die op de communicatieserver Cloverleaf draaien. Het is niet duidelijk of deze berichten actueel zijn. Wanneer een medewerker een bericht aanpast is het bericht dat op de netwerkschijf staat verouderd. Wanneer men een voorbeeldbericht naar een leverancier stuurt, haalt de DIG medewerker het bericht van Cloverleaf om zeker te zijn dat het actueel is.

Overzicht

Vaak is het onduidelijk bij een koppelingvertaling welke versie van de leverancier er bij hoort, welk voorbeeldbericht actueel is en welke UMCG specificaties hierbij horen. (A. Homan, personal communication, February 18, 2010).

8.2 Opslag

Er bestaat geen standaard manier om documentatie op te slaan, ook mist versiebeheer. Een aantal documenten heeft een versienummer die de medewerkers zelf toekennen. De DIG medewerker is vaak aangewezen op de "Gewijzigd op" functie van Windows verkerner om te zien of een bestand actueel is, maar met deze functie is dat nog steeds lastig te bepalen. Een document zou minstens de volgende informatie moeten bevatten: auteur, versie, laatste

wijziging en naam van degene die de laatste wijziging doorvoerde (A. Homan, personal communication, February 18, 2010). Ook zijn documenten op verschillende locaties opgeslagen.

8.3 Gebruik

De medewerkers van de DIG hebben in de loop der tijd veel documenten opgeslagen. Van deze documentatie worden maar een beperkt aantal documenten en mappen veel gebruikt (A. Homan, personal communication, February 18, 2010). De documentatie die de DIG medewerkers gebruiken (tabel 1 en 2) zijn het meest van belang voor de DIG medewerkers.

8.4 Onderhoud documentatie

De DIG medewerkers proberen documentatie zo actueel mogelijk te houden door het zo goed mogelijk bij te houden. Dit gebeurt niet altijd. Medewerkers worden niet aangestuurd om documenten bij te houden (A. Homan, personal communication, February 18, 2010).

8.5 Verwijderen en archiveren

Documentatie van vervallen koppelingen of koppelingen die worden vervangen kunnen worden verwijderd. Oude documentatie wordt soms verplaatst naar archief mappen. Documentatie wordt vaak niet verwijderd.

8.6 Vinden van informatie

Door het niet weten of informatie actueel is, hoe het is opgeslagen en waar het is opgeslagen vinden de DIG medewerkers het vaak lastig om de juiste informatie te vinden. De zoekfunctie van Windows verkennen biedt niet de gewenste functionaliteiten om informatie terug te vinden. Ook zijn informatie en documenten op verschillende plekken opgeslagen waardoor het vinden van het juiste document een stuk lastiger is verouderd. Het is niet zeker dat de berichten die in deze map staan de recent zijn. Wanneer de DIG een leverancier een voorbeeld bericht wil sturen moet de DIG het bericht van Cloverleaf halen.

9 Wensen DIG

De wensen van de DIG medewerkers over een toekomstig informatiesysteem staan hier beschreven. De wensen zijn door interviews met de medewerkers in kaart gebracht.

Eén opslaglocatie

De documentatie van de DIG afdeling zijn verspreid over verschillende opslaglocaties. Bestanden zijn voornamelijk op de netwerkschijf en op de SharePoint team web site te vinden. Om een beter overzicht van de beschikbare documentatie te krijgen is het wenselijk om alles op één plek op te slaan. Dit bevordert ook de vindbaarheid van de documentatie.

Centraal toegankelijk voor gemachtigde users

Het opslagsysteem moet voor gemachtigde gebruikers toegankelijk zijn. De wens van de DIG medewerkers is dan ook dat het systeem een webinterface krijgt.

Web 2.0 gedachte

Belangrijk is dat content dat in het systeem is opgeslagen gemakkelijk is aan te passen.

Meerdere views, meerdere ingangen

Om beter overzicht te krijgen van alle informatie dat zich bevindt op de DIG afdeling willen de medewerkers informatie via verschillende ingangen kunnen bereiken.

Overzichten

De DIG medewerkers willen in een tool een overzicht van:

- Alle koppelingen
- Koppelingen van een bepaald type
 - HL7
 - Services
 - Bestanden
 - Etc.
- Alle koppelingen op een afdeling

- Alle koppelingen van een applicatie
- Generen van plaatjes/ schema's van gekoppelde applicaties
- Generen van plaatjes/ schema's van gekoppelde ZIS-systemen
- Generen van actuele voorbeeld berichten met toelichting

Voorbeeldtabellen creëren van:

- Koppelingen
- Leveranciers
- Beheerders
- Afdelingen
- Bugs

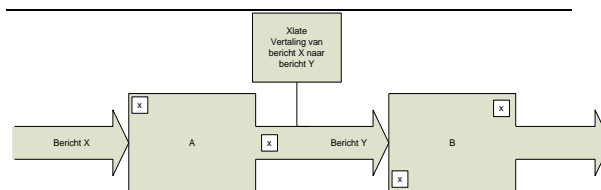
Inlezen van gegenereerde DOCTools data in database.

Exporteerbaar

Overzichten en tabellen moeten de gebruikers van het systeem kunnen exporteren naar Excel bestanden, PDF bestanden etc.

Versiebeheer koppelingen

De DIG medewerkers willen graag versiebeheer op documenten én op koppelingen. In de tool NetConfig zijn actuele koppelingen met bijbehorende berichten en scripts te vinden. Vooral versiebeheer op xlates (bericht vertalingen) en procs (scripts) vindt men belangrijk.



Figuur 11 Vertaling en verandering van een koppelingbericht

Forum

De medewerkers van de DIG afdeling willen graag dat de tool een forum mogelijkheid heeft.

Bugtracking per applicatie

Op de SharePoint team web site hebben de DIG medewerkers een list met bugs gecreëerd. Een tool waarmee zij bugs kunnen rapporteren zien de DIG medewerkers graag terug in het nieuwe systeem.

In staat zijn alle beheerders in 1x te mailen

Binnen het systeem moet mogelijk zijn om alle beheerders van koppelingen en systemen in één keer per email te bereiken.

Calls vastleggen (3de lijns support calls)

Calls worden op dit moment niet structureel vastgelegd door de DIG medewerkers. Het vastleggen van calls willen zij in de toekomst wel gaan doen.

Sites

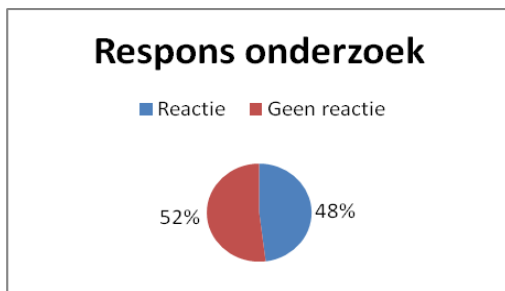
Naast dat de tool een intranetfunctie moet hebben willen de DIG medewerkers ook een internetsite waar zij klanten en leveranciers kunnen informeren.

(A. Homan, personal communication, April, 2010)

De wensen van de DIG medewerkers worden meegenomen tijdens de zoektocht naar een goed systeem.

10 Extern onderzoek

Om inzicht te krijgen in hoe andere zorginstellingen data integratie documentatie opslaan is er onderzoek gepleegd onder 25 zorginstellingen. Uit de ondervraging bleek dat bij veel zorginstellingen geen data integratie afdeling actief is. Wel zijn veel van de ondervraagde organisaties in een oriëntatiefase op weg naar een data integratie afdeling.



Figuur 12 Respons onderzoek

Enkele reacties van zorginstellingen.

“Bij Eleos hebben wij niet zo’n werkgroep. Wij zijn een GGZ-instelling en hebben een EPD waarin HTML-formulieren en RTF-bestanden zitten. Verder worden daaraan scans toegevoegd (zonder OCR) en hebben wij een koppeling met een Datawarehouse. Verder vind er geen koppeling en/of integratie plaats met externe pakketten.”

“Het Sint Franciscus Gasthuis werkt met dossier beheersysteem JIM van de firma I-FourC te Reuver. Sinds 2007 hebben wij de overstap van Easy Archive gemaakt naar de scan module van I-FourC. Sinds die tijd is er een HL7 koppeling met ons ZIS, wij werken vanaf 13-11-2003 met Chipsoft. Voor het raadplegen van digitale medische dossiers is de Virtual File beschikbaar.

Voor de invoering van het EPD wordt de Chipsoft module gebruikt. Per 15 maart 2010 starten we met de Neurologie.”

“Het CBV is geen ziekenhuis met verschillende applicaties die aan gekoppeld worden met behulp van een communicatieserver en HL7.”

“Bij de Bascule hebben we momenteel nog geen DIG. Wij zijn net gestart met het inventariseren van de mogelijke BI systemen die voor ons van toepassing kunnen zijn en zijn daardoor pas in de opstartfase.”

“Bij de Noorderboog is dit niet dusdanig ingericht. Wij krijgen binnenkort een nieuwe manager I&A en dit is in ieder geval een onderwerp voor een vacature.”

“Wij hebben geen DIG. T/m 2010 huren we ICT in bij een andere GGZ-instelling (GGZ Drenthe), binnen Accare is er op dit moment een ICT-afdeling in de oprichtingsfase. Ik verwacht niet dat je binnen Accare geschikte mensen kunt vinden. Mogelijk kun je het bij GGZ Drenthe vragen, wanneer je ook geïnteresseerd bent in ICT in de GGZ.”

“Helaas is bij de RZA nog niet zo’n DIG actief. We zitten wel in een aanloop daar naar toe maar beraden ons nog over de architectuur.”

10.1 Erasmus MC

Het team dat binnen het Erasmus MC bezig houdt met data integratie heeft veel gemeen met het team van het UMCG. Beiden werken zij met de standaard HL7, werken zij op projectbasis en hebben zij ook documentmanagement problemen al ervaren zij dat als een minder probleem als bij het UMCG. Documenten worden opgeslagen op twee

locaties. Op de netwerkschijf en in het documentmanagement systeem DKS. In DKS worden definitieve versies van documenten opgeslagen, die voor meerdere mensen toegankelijk moeten zijn. Uitgebreid verslag van het Erasmus MC bedrijfsbezoek is in de bijlage te vinden.

(F. Sturuss & P. Kijkuit, personal communication, March 4, 2010)

10.2 Academisch Medisch Centrum, Amsterdam

In gesprek met een medewerker van de afdeling Applicatiebeheer XCare is inzicht verkregen in welke middelen het AMC gebruikt om documentatie en informatie in op te slaan.

Atlassian: Confluence

Confluence is web-based wiki die doorgaans in bedrijfsomgevingen wordt gebruikt. Het is een goede manier om samen te werken met collega's. Informatie kan snel worden gedeeld, aangepast, becomingentarieerd, gevonden en beheerd. Ook kunnen er rechten worden toegekend aan gebruikers. Confluence bevat functionaliteiten voor onder andere blogs, discussie, archiveren van email en documentbeheer.

Atlassian: Jira

Het AMC gebruikt Jira om projecten te beheren. Jira is een web-based issue tracker tool. Medewerkers krijgen door middel van de tool inzicht in openstaande taken, voortgang van taken, issues en veranderingen.

Netwerkschijf

Naast het opslaan van informatie in Confluence en Jira wordt, documentatie ook opgeslagen op een centrale netwerkschijf. De documentatie op de schijf is versnipperd opgeslagen over verschillende beheergroepen. Versiebeheer op documenten is lastig.

Het Academisch Medisch Centrum heeft geen data integratie afdeling als het UMCG. Wel hebben zij net als bij het UMCG de communicatieserver: Cloverleaf. (M. Oosterveen, personal communication, March 23, 2010)

10.3 Bedrijfsbezoeken

Naast een onderzoek bij andere zorginstellingen zijn andere organisaties benaderd om inzicht te krijgen hoe zij informatie- en documentmanagement inzetten. Hieronder zijn de belangrijkste resultaten terug te vinden. Uitgebreide verslagen zijn te vinden in de bijlage.

10.3.1 Noordhoff Uitgevers

Manager ICT Architectuur & Beheer is begonnen met het opzetten van een SharePoint omgeving voor zijn afdelingen, omdat het huidige intranet niet aan de wensen voldoet. De omgeving moest het samenwerken, opslag van documenten en kennisdelen bevorderen. Steeds meer afdelingen van Noordhoff Uitgevers hebben zich in de loop van de tijd aangesloten bij de SharePoint omgeving. Steeds meer wordt de SharePoint omgeving ingericht en beschouwd als intranet.

Waarom is de SharePoint omgeving succesvol?

- Aansluiten op de visie van de organisatie
 - SharePoint is niet het doel, maar een middel
 - Medewerkers niet dwingen
 - Informatie voor iedereen toegankelijk, tenzij
 - Balans vinden tussen "bottom-up" en "top-down"
 - Luisteren naar klachten
 - Visueel
- (P. Wit, de, personal communication, March 17, 2010)

10.3.2 Gemeente Groningen

Binnen de gemeente wordt gebruik gemaakt van documentmanagement systeem eDOCS. Lang niet alle documenten worden in het systeem opgeslagen. Veel medewerkers gebruiken ook de netwerkschijf om

documenten in op te slaan. Een aantal heeft een papierenarchief. Een standaard manier om documenten op te slaan is er niet binnen de gemeente, daarom wordt vaak het wiel opnieuw uitgevonden.

(H. Dijk, van personal communication, April 8, 2010)

10.3.3 Medical Data Care

Medical Data Care is een organisatie die zich richt op digitalisering, documentprocessing en documentmanagement.

Valkuilen die MDC zien in documentmanagement projecten is dat opdrachtgevers onvoldoende hebben nagedacht over het hele traject.

Functionaliteiten die een documentmanagement systeem moet hebben zijn:

- Volledig integreerbaar met ERP, deelsystemen en Microsoft Office.
- Webbased
- Gebruikersvriendelijk
- Tijd- en plaatsafhankelijk benaderen van informatie
- Sterk facilitair aan het kernproces van opdrachtgevers
- Centrale database voor alle beschikbare en relevante informatie

(A. Boonen, personal communication, March 22, 2010)

Uit het extern onderzoek valt op te maken dat veel zorginstellingen geen data integratie afdeling hebben. De zorginstellingen met een data integratie afdeling die gereageerd hebben, hebben veelal dezelfde problemen als de DIG afdeling. Tevens maken zij gebruik van systemen om hun documenten te beheren. Van de bedrijfsbezoeken buiten de zorgsector geven Noordhoff Uitgevers en Medical Data Care handige tips om een documentmanagement systeem succesvol te laten zijn.

11 Marktonderzoek

In dit hoofdstuk zijn de resultaten uit het marktonderzoek naar een geschikte oplossing voor het documentatie en informatie probleem van de DIG medewerkers te lezen.

Tijdens het uitvoeren van het marktonderzoek moest rekening worden gehouden met een aantal punten.

Budget

Vooraf was bekend dat er een beperkt budget is voor een nieuw systeem of tool.

Wensen

De oplossing moet zo veel mogelijk aansluiten aan de wensen van de DIG medewerkers.

UMCG

De tool moet passen bij het beleid dat de ICT afdeling van het UMCG hanteert. Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen. Er is gekeken welke systemen beschikbaar zijn binnen het UMCG die het probleem van de DIG medewerkers kunnen oplossen en er is gekeken naar overige systemen op de markt.

11.1 Systemen in het UMCG

Systemen, die binnen het UMCG aanwezig zijn, die het probleem van de DIG medewerkers mogelijk kunnen oplossen zijn de systemen: SharePoint 2007 en CORSA Documentmanagement.

SharePoint 2007

Dit systeem heeft de DIG afdeling al in gebruik. Veel organisaties gebruiken dit systeem en hebben dit met succes geïmplementeerd.

CORSA Documentmanagement

Binnen het UMCG wordt gebruik gemaakt van het documentmanagement systeem CORSA van BCT. Lang niet alle organisatieonderdelen van het UMCG werkt met dit systeem.

CORSA heeft de volgende documentmanagement functionaliteiten:

- Registratie
- Archivering
- Raadpleging
- E-mail beheer
- Workflow

(BCT, n.d. A. Augustijn, personal communication, April 26, 2010)

Tevens kan er een koppeling worden gemaakt tussen SharePoint 2007 en CORSA. Met de koppeling ontstaat er meer documentmanagement functies voor het opslaan van documenten in SharePoint 2007.

11.2 Systemen op de markt

Tijdens het bestuderen van de vele oplossingen die op de markt aanwezig zijn sprong er één systeem uit: SharePoint 2010.

11.2.1 SharePoint 2010

De vorige versies van SharePoint hadden al veel mogelijk gemaakt op het gebied van documentmanagement, bijvoorbeeld versiebeheer, content types, etc. In SharePoint 2010 is de documentmanagement functie sterk verbeterd. Hieronder volgen een aantal verbeteringen.

Document Sets

Zelden staan documenten op zich, meestal zijn ze onderdeel van bijvoorbeeld een project of dossier. Via Document Sets in SharePoint 2010 zijn documenten als groep te beschouwen met eigen metadata. Bij het aanmaken van een nieuwe set kan men standaard documenten toevoegen. Ook ken men een werkstroom definiëren op de Document Set (Hendrikx, 2010).

Archief

Om een database van goedgekeurde documenten te ontwikkelen kan men gebruik maken van een document of record center. Hierin zijn documenten te archiveren. (DiVa BV, 2010)

Taxonomieën, metadata en keywords

Om documenten beter vindbaar en toegankelijker te maken is het toevoegen van metadata en keywords in SharePoint 2010 verbeterd. Documenten zijn te vinden via metadata en keywords. In een boomstructuur kan men de metadata en keywords terug vinden in een taxonomie. Gebruikers kunnen ook via de boomstructuur naar het juiste document navigeren (Malik, n.d.).

Document ID

Documenten die in SharePoint 2010 worden opgeslagen krijgen een eigen ID. Het ID verandert nooit en daarnaast krijgen documenten een eigen vaste URL. Links naar documenten worden nooit verbroken (Karlsson, 2009; Malik, n.d.).

Workflow

De workflow functie van SharePoint 2010 is ook veranderd ten opzichte van eerdere versies. Gedefinieerde workflows in SharePoint 2010 kunnen telkens weer worden hergebruikt. Workflows kunnen worden toegevoegd aan een lijst, bibliotheek en een content type (One Fox, n.d.).

Overige nieuwe functionaliteiten zijn onder andere meer bevoegdheden, nieuwe lay-out, offline toegang, toegang tot SharePoint met smartphone contactpersonen vanuit

Outlook koppelen aan SharePoint, de mogelijkheid om met meerdere gebruikers in real-time hetzelfde 2010 document te bewerken en de verbeterde zoekfunctie (Van Leemputten, 2010; Langde, 2009; Lynn, 2010; One Fox, n.d.; Hamel, 2009).

11.3 DMS bij andere zorginstellingen

Tijdens het marktonderzoek is een snelle scan uitgevoerd naar welke documentmanagement systemen andere zorginstellingen gebruiken. Resultaten zijn gevonden middels zoekmachine Google en de website dmskiezen.nl, waarop bekende Nederlandse documentmanagement leveranciers staan. Hieronder de resultaten.

Leverancier: BCT

BCT heeft de volgende klanten uit de zorg sector: Academisch Ziekenhuis Maastricht (Afdeling Archiefzaken), Actiz, AGIS Zorgverzekeringen, CZ Groep Zorgverzekeringen, GG&GD Amsterdam, GGD Zuid-Oost Brabant, GGD Zuid Limburg, Nederlandse Zorgautoriteit (NZA), Orbis Medisch- en Zorgconcern, Raad voor Volksgezondheid, Streekgewest Westelijke Mijnstreek, Stichting G.O.Z.L. Atrium Medisch Centrum, Stichting Patiëntenfonds, Stichting St. Anna, Stichting Thuiszorg Midden-Limburg, Stichting 's-Gravenhage (Dienst Verpleging en Verzorging), Stichting Scoop, Thuiszorg Den Haag, Universitair Medisch Centrum Groningen, Universitair Medisch Centrum St. Radboud, Van Nynselgroep, VGZ-IZA Nederland, Zorgstroom (BCT, n.d.).

Leverancier: OpenIMS

Onder andere gebruiken GGZ, Deventer Ziekenhuis en Sint Maartenskliniek gebruik van oplossingen van OpenIMS (OpenIMS, n.d.A; OpenIMS, n.d. B; OpenIMS, n.d. C)

Leverancier: CopyMaster

Zorggroep Hilversum gebruikt EASY Software van leverancier CopyMaster (DMS, 2009).

Leverancier: Decos

Klanten van Decos uit de zorg sector zijn onder andere: GGD Hart voor Brabant, GORS, KNMG, Leids Universitair Medisch Centrum, MEE Zuid-Holland Noord en Nederlandse Rode Kruis (Decos, n.d.).

Leverancier: Docspro

Docspro heeft de volgende klanten uit de zorg sector: Kentalis, Pameijer, Stichting Aveant, Stichting Humanitas, Stichting Icare en Stichting Tragel (Docspro, n.d.).

Leverancier: Acanthis

Zorg groep sint maarten, NVZ verenigingen van ziekenhuizen en GGZ maken gebruik van de producten van Acanthis (Acanthis, n.d.).

Leverancier: Infoland

Infoland biedt producten op het gebied van kwaliteit-management en informatie aan organisaties in het onderwijs, zorg en zakelijke markt. Veel zorginstellingen maken gebruik van producten van Infoland. Onduidelijk is van welke producten zij gebruik maken. (Infoland, n.d.)

SharePoint

De volgende zorginstellingen maken gebruik van een SharePoint omgeving: Spaarne Ziekenhuis, UMC St Radboud, UMC Utrecht, Dr. Leo Kannerhuis en Isala klinieken (Microsoft, n.d.; Stroeken, 2007). Uit het marktonderzoek blijkt dat er binnen het UMCG goede systemen zijn om documenten en informatie te beheersen, namelijk SharePoint 2007 en CORSA Documentmanagement. SharePoint 2007 en CORSA kan men aan elkaar koppelen voor meer functionaliteiten. In 2010 komt SharePoint 2010 uit met meer functionaliteiten op het gebied van documentmanagement.

Uit een uitgevoerd onderzoek naar documentmanagement systemen binnen de zorgsector blijkt dat veel zorginstellingen gebruik maken van de producten en diensten van BCT de leverancier van CORSA Documentmanagement.

11.4 Keuze SharePoint en CORSA

Tijdens het marktonderzoek sprongen SharePoint en CORSA Documentmanagement er uit., omdat deze systemen al beschikbaar zijn binnen het UMCG. Dit heeft vele voordelen. De kosten zijn lager doordat men het systeem niet hoeft aan te schaffen. Binnen het UMCG zijn de systemen bij veel medewerkers bekend. Het beheer van de systemen is geregeld. Ook past de keuze van bestaande systemen in het beleid van de ICT afdeling.

Wensen DIG	Sharepoint 2007 en CORSA	SharePoint 2010
Eén opslag locatie	✓	✓
Gebruikersrollen	✓	✓
Web 2.0 look	✓	✓
Meerdere views, meerdere ingangen	-	?
Overzichten creëren	✓	✓
Query's maken	-	?
Exporteerbare overzichten	✓	✓
Versiebeheer documenten	✓	✓
Versiebeheer koppelingen	-	-
Forum	✓	✓
Bugtracking	?	?
Beheerders in 1 keer mailen	?	?
Registreren van calls	?	?
Websites	✓	✓

Tabel 5 Wensen DIG en systeem functionaliteiten

De systemen voldoen niet aan alle wensen van de DIG medewerkers. Verder onderzoek naar hoe belangrijk de wensen zijn waar de systemen niet aan voldoen is nodig.

12 Baten

Het invoeren van document en informatiemanagement systeem heeft vele voordelen. Documenten worden centraal opgeslagen, waardoor er maar op één plek gezocht hoeft te worden. Het systeem bevat een zoekfunctie die vaak beter is dan de zoekfunctie van Windows.

Documenten kunnen in het systeem in een workflow worden geplaatst waardoor documenten op logischer wijze het werkproces van de DIG afdeling volgt. Tevens wordt versiebeheer toegepast op documenten waardoor het altijd duidelijk is of een document de meest actuele versie is. Kort om het invoeren van een documentmanagement systeem heeft vele voordelen.

Zoektijd

De DIG medewerkers hebben aangegeven veel tijd kwijt te zijn aan het vinden van de juiste informatie. Documenten zijn op verschillende locaties te vinden, het is niet duidelijk of een document actueel is en er is veel documentatie opgeslagen waardoor het overzicht kwijt is. De medewerkers van de DIG afdeling geven aan ongeveer 10 minuten per dag kwijt te zijn aan het zoeken van de juiste informatie.

Stel dat vier medewerkers 200 dagen per jaar werken en 10 minuten per dag kwijt zijn aan het zoeken van informatie.

Al snel besteden zij samen 17 dagen per jaar aan het zoeken van documentatie ($(10 \cdot 200) \cdot 4 = 8000$ minuten per jaar, $8000/60 = 133,34$ uur per jaar, $133,34/8 = 16,67$ dagen per jaar). Een medewerker besteedt ongeveer 4 dagen per jaar aan zoeken.

Met een documentmanagement systeem kan de tijd dat besteed wordt aan het vinden van informatie wel met 50% worden verminderd.

13 Conclusies

In dit hoofdstuk volgen belangrijke conclusies uit de voorgaande hoofdstukken.

13.1 Huidige situatie

De DIG medewerkers slaan veel werkgerelateerde bestanden op. Omdat ze erg veel bestanden opslaan ondervinden zij een aantal problemen:

- Informatie is niet op één locatie opgeslagen.
- Vaak weten de medewerkers niet of informatie actueel is.
- Veel documentatie wordt opgeslagen, maar er worden maar een beperkt aantal bestanden veel gebruikt. Veel bestanden worden nauwelijks gebruikt.
- Medewerkers worden niet aangestuurd om documenten te onderhouden.
- Er is geen standaard manier van opslaan.
- Oude bestanden worden nauwelijks verwijderd.
- De DIG medewerkers moeten vaak zoeken naar informatie, door onder andere het niet weten hoe actueel informatie is, verschillende opslag locaties en een niet goede zoekfunctie.

13.2 Extern onderzoek

Binnen veel zorginstellingen is geen groep actief dat zich bezig houdt met data integratie.

Het Erasmus MC kampt met dezelfde problemen als de DIG afdeling, maar maakt daar een minder groot probleem van. Het data integratie team maakt gebruik van een netwerkschijf en een documentmanagement systeem (DKS) om bestanden op te slaan.

Het AMC maakt gebruik van systemen van Atlassian: Confluence en Jira om projecten te beheersen. Tevens maken zij gebruik van een netwerkschijf. Het AMC heeft net als de DIG problemen met versiebeheer op documenten die op de netwerkschijf staan.

De SharePoint omgeving van Noordhoff Uitgevers is een succesvol. Dit door onder andere het open karakter van de omgeving en de vrijheid die de medewerkers hebben gekregen om er mee te werken.

De gemeente Groningen maakt gebruik van documentmanagement systeem eDOCS. Daarnaast hebben medewerkers toegang tot een netwerkschijf en hebben veel medewerkers een eigen papieren archief. Ook de gemeente Groningen heeft moeilijkheden op het gebied van document -en informatiemanagement.

13.3 Markt onderzoek

Tijdens het uitvoeren van het marktonderzoek moest rekening worden gehouden met een aantal randvoorwaarden: budget, wensen medewerkers en ICT beleid.

Binnen het UMCG zijn systemen aanwezig die mogelijk het probleem van de DIG medewerkers kan oplossen. Deze systemen zijn SharePoint 2007 en CORSA Documentmanagement.

Op de markt zijn vele oplossingen te vinden. Het systeem SharePoint 2010 springt er uit. Het systeem heeft vele goede veranderingen doorgaan vooral op het gebied van documentmanagement.

De keuze om SharePoint 2007 met CORSA Documentmanagement of SharePoint 2010 te implementeren kan een goede oplossing zijn om veel van de problemen van de DIG medewerkers te verhelpen. Tevens is het UMCG beleid om systemen, die zijn aangeschaft breed in te zetten en niet steeds een nieuw systeem voor hetzelfde probleem aan te schaffen.

SharePoint en CORSA voldoen niet aan alle wensen van de DIG medewerkers. Er moet gekeken worden hoe belangrijk deze wensen zijn. Eventueel moet een eigen tool worden ontwikkeld.

13.4 Baten

Wanneer vier medewerkers 10 minuten per dag zouden besteden aan het vinden van informatie betekent dit dat zij per jaar ongeveer 17 dagen kwijt zijn aan het zoekproces. Met een documentmanagement systeem kan men dat met wel 50% reduceren.

14 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden aanbevelingen gedaan aan de Data Integratie Groep van het UMCG ter verbetering van het document- en informatiemanagement. Het is de wens van de DIG om in de toekomst efficiënter om te kunnen gaan met documenten en informatie. Dit betekent, uitgaande van de in dit onderzoek verzamelde informatie, dat er stapsgewijs overgegaan dient te worden op implementatie van een documentmanagement systeem.

Bewust worden

Wordt bewust van alle documenten en informatie dat is opgeslagen. Kijk goed naar wat is opgeslagen, waar het is opgeslagen, hoe het is opgeslagen en waarom het is opgeslagen. De DIG afdeling moet de tijd nemen om een inventarisatie te maken van welke documenten wel of niet in het systeem komen. De inventarisatie is belangrijk omdat er wel een goed systeem kan worden ingezet, maar als er op het begin niet goed wordt nagedacht over wat en hoe het in het systeem moet komen is de kans groot dat het project gaat mislukken.

Optimaliseren van de documentatie

Veel bestanden worden nauwelijks gebruikt, deze kunnen eventueel worden gearchiveerd of worden verwijderd. Ook zijn er dubbele versies van documenten te vinden. Zorg dat documenten en mappen een logische naam hebben. De naam van een map of document moet duidelijkheid geven over welke informatie er in te vinden is.

Documentmanagement systeem

Maak gebruik van een documentmanagement systeem. Middels een documentmanagement systeem worden documenten toegankelijker doordat ze op één plek zijn opgeslagen en omdat ze makkelijker te vinden zijn. Binnen het UMCG wordt gebruik gemaakt van SharePoint 2007 en CORSA. Deze systemen kunnen goed worden ingezet om de documentatie van de DIG afdeling te verbeteren.

SharePoint 2007 heeft enige functies op het gebied van documentmanagement, maar gekoppeld met documentmanagement systeem CORSA zal SharePoint 2007 een goed middel zijn om documenten te beheren.

SharePoint 2010

Op dit moment wordt binnen het UMCG gebruik gemaakt van SharePoint 2007, mogelijk wordt er in de toekomst de overstap gemaakt naar SharePoint 2010. Dit systeem heeft meer functies op het gebied van documentmanagement als SharePoint 2007. Het maken van de overstap van SharePoint 2007 naar SharePoint 2010 is ook een goede keuze.

Eigen tool

Omdat SharePoint 2007 en CORSA niet aan alle wensen van de DIG afdeling voldoet, kan er een tool worden ontwikkeld. Deze tool moet mogelijk maken om overzichten en tabellen van onder andere koppelingen te creëren. Om kosten en tijd te besparen kan er voor worden gekozen om de tool door een stagiaire te laten ontwikkelen.

Randvoorwaarden voor succes

Een aantal randvoorwaarden om het project succesvol te laten verlopen zijn hieronder genoemd.

Historie

Om in de toekomst succesvol document- en informatiemanagement uit te kunnen voeren is het van belang om een analyse te maken van het verleden. Op de DIG afdeling wordt al een tijd gebruik gemaakt van een SharePoint 2007 omgeving, maar deze wordt niet volledig benut. Tijdens de analyse moet worden gekeken waarom deze omgeving niet volledig wordt benut en waarom de netwerkschijf een populaire locatie is om bestanden op te slaan.

Beschikbaarheid mensen

Medewerkers moeten tijd krijgen en beschikbaar zijn om de implementatie uit te kunnen voeren. Zonder aan deze voorwaarde te voldoen bestaat er een grote kans dat het project veel vertraging oploopt of zelfs niet start.

Project

Om documentmanagement goed te kunnen implementeren is het verstandig om het projectmatig aan te pakken. Voor het starten van het project is het belangrijk om heldere doelstellingen en een duidelijke fasering te hebben. Een projectmethode zoals Prince 2 kan een goed hulpmiddel zijn om het project te beheersen.

Projectleider

Belangrijk om de implementatie te laten slagen is om het project te laten leiden door een projectleider die ervaring heeft op het gebied van implementaties van documentmanagement systemen.

Management

Het management beslist over de medewerkers en over het werk dat zij uitvoeren. Daarom is het belangrijk dat zij achter het project staan, anders heeft het geen kans tot slagen.

Klein beginnen

Het invoeren van documentmanagement binnen een organisatie is een ingrijpend traject. Het is daarom van belang om kleinschalig te beginnen. Begin het traject bij niet meer dan twee afdelingen. Wanneer het traject succesvol is uitgevoerd kan de implementatie bij andere afdelingen worden gestart

Evaluatie

Verstandig is tijdens het project om regelmatig de voortgang en resultaten te evalueren. Dit om te vernemen of het project succesvol verloopt.

Gebruikersacceptatie

Het project heeft alleen kans tot slagen wanneer de oplossing gebruikt wordt. Belangrijk is daarom dat de

medewerkers worden betrokken bij alle fasen van het project. De medewerkers moeten vooral het nut inzien en zich prettig voelen bij de oplossing. Alleen dan zullen zij tevreden met het project werken.

Vervolgonderzoek

Omdat er geen tijd was om alles te onderzoeken wordt aangeraden om de volgende vervolgonderzoeken uit te voeren.

- Onderzoek naar het verleden. Een onderzoek naar hoe het zo ver is gekomen dat medewerkers moeite hebben met het vinden van de juiste informatie en waarom eerdere pogingen tot verbeteringen mis zijn gegaan is belangrijk om deze drempels in de toekomst te verhelpen.
- Onderzoek naar optimaliseren van documentatie. In het onderzoek moet onder andere het volgende aan bod komen. Welke bestanden kunnen worden gearchiveerd of worden verwijderd. welke bestanden zijn relevant voor de DIG afdeling. Hoe moeten bestanden worden genoemd om ze gemakkelijk terug te vinden.
- Onderzoek naar SharePoint en CORSA. Er moet een verdere inventarisatie komen over hoe de DIG medewerkers beter kan werken met SharePoint en CORSA. Tevens moet er worden gekeken naar hoe het werkproces van de DIG medewerkers gaat veranderen door het inzetten van de systemen
- Onderzoek eigen tool. Er moet een uitgebreider onderzoek komen naar een eigen tool voor de DIG medewerkers die hen tot staat stelt om onder andere overzichten te creëren en versiebeheer op koppelingen toe te passen. Ook moet voor de tool een functioneel ontwerp worden ontwikkeld.

15 Implementatie

In dit hoofdstuk wordt de implementatie van het documentmanagement systeem beschreven.

Plan van aanpak

Stel een plan van aanpak op voor de implementatie van het systeem. Dit document zal helpen om de implementatie gestructureerd te laten verlopen.

Programma van eisen

Tijdens het project moet een programma van eisen worden opgesteld. Een programma waarin staat waar het systeem daadwerkelijk aan moet voldoen.

Functioneel ontwerp

Om helder te krijgen hoe het systeem er uit moet gaan zien moet er een functioneel ontwerp worden opgesteld.

Prototype

Aan de hand van het functioneel ontwerp wordt een prototype gemaakt van het systeem. Vervolgens wordt het prototype getest of deze voldoet aan de vooraf gestelde wensen en eisen. Na het testen van het systeem wordt deze waar nodig aangepast en zal er een definitieve versie van het systeem ontstaan.

Inrichten

Wanneer het systeem is gebouwd kan deze worden ingericht.

Opleiden

Medewerkers moeten feeling krijgen met het systeem. Wanneer het nodig is moeten zij worden opgeleid of handleidingen ter beschikking krijgen om goed met het systeem over weg te kunnen.

Begeleiden in veranderproces

Het invoeren van een documentmanagement systeem zal veranderingen in het werkproces met zich meebrengen.

16 Terugblik

Het afstuderen bij de DIG en het UMCG heb ik als zeer leerzaam ervaren.

De opdracht om aanbevelingen te geven aan de DIG medewerkers was een uitdagende opdracht. Dat het uiteindelijke product een adviesrapport zou worden was duidelijk, maar het traject naar de adviezen toe mocht ik vrij invullen. Ik heb de verschillende onderzoeken zo goed mogelijk geprobeerd uit te voeren. In een korte periode heb ik veel gedaan, maar bij een opdracht zoals deze kon ik bezig blijven met onderzoeken. Een keer moet je de lijn trekken. Omdat er nog zo veel onderzocht moet of kan worden zijn vervolgonderzoeken opgenomen in het hoofdstuk Aanbevelingen.

Tijdens de afstudeerperiode heb ik veel vrijheid gekregen. Het hebben van zoveel vrijheid was voor mij een leerpunt. Aan de ene kant vond ik het hebben van vrijheid erg fijn, aan de andere kant vond ik het lastig. Door de vrijheid had ik soms moeite om me aan de scope van de opdracht te houden. Tevens had ik misschien meer moeten communiceren met de opdrachtgever.

Binnen het UMCG ben ik goed begeleid tijdens het afstuderen. Naast twee vakinhoudelijke begeleiders (medewerkers DIG), had ik ook een begeleider voor het afstudeerproces toegewezen gekregen. Met haar had ik elke week een voortgangsgesprek. Zij heeft mij erg goed geholpen om tot deze scriptie gekomen. Elke week op donderdag was de mogelijkheid om samen met medewerkers van het Studentenbureau UMCG en andere afstudeerders te overleggen. Tijdens deze bijeenkomsten heb ik veel nuttige tips en steun gekregen.

Gedurende de afstudeerperiode heb ik prettig op het UMCG kunnen werken. Ik had beschikking over verschillende werkplekken. De meeste tijd heb ik doorgebracht op de DIG afdeling. Groot voordeel van

werken op de afdeling was dat ik snel even wat vragen aan de medewerkers kon stellen. Omdat het op de afdeling soms lawaaierig was en ik snel ben afgeleid, schreef ik een groot deel van mijn scriptie in het computerlokaal van het Studentenbureau UMCG.

Het werken voor de DIG was zeer plezierig. Stuk voor stuk allemaal aardige mensen die mij allen goed hebben geholpen. Ik ga de medewerkers zeker missen.

Literatuurlijst

BCT. (n.d.). *Document management CORSA ECM*.

Retrieved April 26, 2010, from BCT website:

http://www.bct.nl/corsa_ecm/docman

Bosch, den, R. (n.d.). *ICT programma van morgen en overmorgen*. Retrieved May 3, 2010, from UMCG

intranet website:

http://intranet.ict.umcg.nl/05_managementteam/archief%20presentaties/Kwartaalsessie%20feb2010.pdf

Boschr. (2008, July 7). *Visie en beleid*. Retrieved April 28, 2010, from

http://ibiv.ict.umcg.nl/wiki/doku.php?id=visie_en_beleid

DiVa BV. (2010, April 16). *SharePoint 2010 Document Management*. Retrieved May 7, 2010, from

<http://www.diva.nl/nl/actueel/Pages/SharePoint2010DocumentManagement.aspx>

DMS. (2009, September 29). *CopyMaster DMS voor Zorggroep Hilversum*. Retrieved May 11, 2010, from

dmscentraal.nl website:

<http://www.dmscentraal.nl/document-management-software-van-copymaster-voor-zorggroep-hilversum.html>

Ennovation. (n.d.). *Communicatieserver*. Retrieved April 26, 2010, from

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ZPeoCLcOnWgl:www.enovation.nl/nl/overheid/transport-logistiek/eai+'communicatieserver%22+wat+doet&cd=2&hl=nl&ct=clnk&gl=nl>

Hamel, E.-J. (2009, October 20). *SharePoint 2010 schuift op naar het web*. Retrieved May 3, 2010, from webwereld

website: <http://webwereld.nl/nieuws/64021/sharepoint-2010-schuift-op-naar-het-web.html>

Hendriks, A. (2010, February 3). *Onze eerste ervaringen met SharePoint 2010*. Retrieved May 4, 2010, from Macaw website:

<http://sharepoint2010.macaw.nl/archive/2010/02/03/onze-eerste-ervaringen-met-sharepoint-2010.aspx>

Homan, A. (2009, December 7). *Proces DIG verwerken opdrachten*. Retrieved March 17, 2010, from H:\DIG\DIG process

ICT & FGB Kwartaalsessie 4 februari 2010. (2010, February 4). Retrieved April 26, 2010, from UMCG

intranet website:

http://intranet.ict.umcg.nl/05_managementteam/archief%20presentaties/Presentatie%20ICT%20&%20FGB%20jaaropening%202010.pdf

Jaspers, C. A., Andriessen, M. P., Waal, de, L. P., Hesselink, J. W., Verhagen, H. J., & Bosch, van

den, R. (2007, September). *Voorstel prioriteiten ICT masterplan*. Retrieved April 26, 2010, from UMCG intranet website:

http://ibiv.ict.umcg.nl/wiki/lib/exe/fetch.php?id=masterplan_ict&cache=cache&media=voorstel_prioriteiten_ict_masterplan_definitief_24092007.pdf

Jong de, L. J. (2010, March 31). *Adviesaanvraag Personeelsreductieplannen*. Retrieved April 26,

2010, from UMCG intranet website:

http://intranet.umcg.nl/actueel/actueel/Personele_zaken/Personeelsreductie-site/reductieplanUMC-staf-OD-B&l.pdf

Karlsson, M. (2009, October 21). *Document Management in SharePoint 2010*. Retrieved May 8, 2010, from

<http://mysharepointofview.com/2009/10/document-management-in-sharepoint-2010/>

Langde, R. (2009, November 19). *10 benefits of Microsoft Office 2010, reasons to upgrade*. Retrieved May 9, 2010, from Blogsolute website: <http://www.blogsolute.com/10-benefits-of-microsoft-office-2010-reasons-to-upgrade/4084/>

Lynn, S. (2010, May 13). *SharePoint 2010: What Is It and Do You Need It?* Retrieved May 22, 2010, from PCMAG website: <http://www.pcmag.com/category2/0,2806,2354453-sharepoint-2010-what-is-it-and&pgtype=1,00.asp>

Malik, S. (n.d.). *SharePoint Applied: Document Management in SharePoint 2010*. Retrieved May 8, 2010, from <http://www.code-magazine.com/article.aspx?quickid=0911041&page=1>

Masterplan ict. (2008, July 28). Retrieved May 3, 2010, from http://ibiv.ict.umcg.nl/wiki/doku.php?id=masterplan_ict

Microsoft Corporation. (2010). *Kennismaken met Microsoft Office SharePoint Server 2007*. Retrieved February 16, 2010, from <http://office.microsoft.com/nl-nl/sharepointserver/HA101732171043.aspx>

Microsoft. (n.d.). 8 tips to manage your files better. Retrieved April 10, 2010, from <http://www.microsoft.com/atwork/productivity/files.aspx>

Mind Tools. (n.d.). The Art of Filing. Retrieved April 10, 2010, from http://www.mindtools.com/pages/article/newHTE_85.htm

Ondersteunende Diensten. (2008, December). *Jaarplan 2009 Ondersteunende Diensten*. Retrieved April 26, 2010, from UMCG intranet website: <http://intranet.od.umcg.nl/no/pdf/jaarplan%202009%20Versie%2003.pdf>

One Fox. (n.d.). *SharePoint 2010 nu met Document- en Record Management*. Retrieved May 9, 2010, from <http://www.onefox.nl/Oplossingen/ECM/Pages/SharePoint.aspx>

OpenIMS. (n.d. A). *Case - GGZ instellingen en Intranet*. Retrieved May 25, 2010, from http://www.openims.com/klantcases/ggz_en_intranet

OpenIMS. (n.d. B). *Met OpenIMS minder papier en meer kwaliteit*. Retrieved May 25, 2010, from osict.com website: http://www.osict.com/ufc/file2/osict_sites/wieger/b38edb88f9f7487e41d8c8496074d4aa/pu/DZ.pdf

OpenIMS. (n.d. C). *Case - GGZ instellingen en Intranet*. Retrieved May 25, 2010, from http://www.openims.com/klantcases/ggz_en_intranet

Silver Clipboard. (2009, February 19). How Ninety Minutes of Work Eliminated Two Years of Stress. Retrieved April 10, 2010, from <http://silverclipboard.com/time-management-tips/how-ninety-minutes-of-work-eliminated-two-years-of-stress/>

Stuurgroep Zorginformatisering. (2010). *Informatie*. Retrieved April 26, 2010, from UMCG intranet website: http://szi.umcg.nl/00_informatie/index.asp

Support SURFGroepen. (n.d.). *FAQ - Uitfaseren SURFGroepen*. Retrieved May 11, 2010, from SURFGroepen website: <https://www.surfgroepen.nl/sites/communitysupport/surfgroepen/support/Pages/UitfaserenSURFGroepen.aspx>

Technische Universiteit Eindhoven. (n.d.). *Documenten beheren en documentstromen beheersen*. Retrieved March 11, 2010, from Technische Universiteit Eindhoven website: <http://w3.tue.nl/nl/diensten/bib/over/afdeling/informatievoorziening/documentmanagement/>

UMCG. (n.d. A). *Missie en visie UMCG*. Retrieved March 31, 2010, from UMCG website: <http://www.umcg.nl/Umcg/6017/Pages/Missie%20en%20visie%20UMCG.aspx>

UMCG. (n.d.B). *De kerntaken van het UMCG*. Retrieved March 31, 2010, from <http://www.umcg.nl/Umcg/6017/kerntaken/Pages/kerntaken.aspx>

UMCG. (n.d. C). *Het UMCG*. Retrieved March 31, 2010, from UMCG website: <http://www.umcg.nl/Umcg/Pages/hetUMCG.aspx>

UMCG. (n.d.D). *Organisatie*. Retrieved March 31, 2010, from UMCG website: <http://www.umcg.nl/Umcg/8678/Pages/organisatie.aspx>

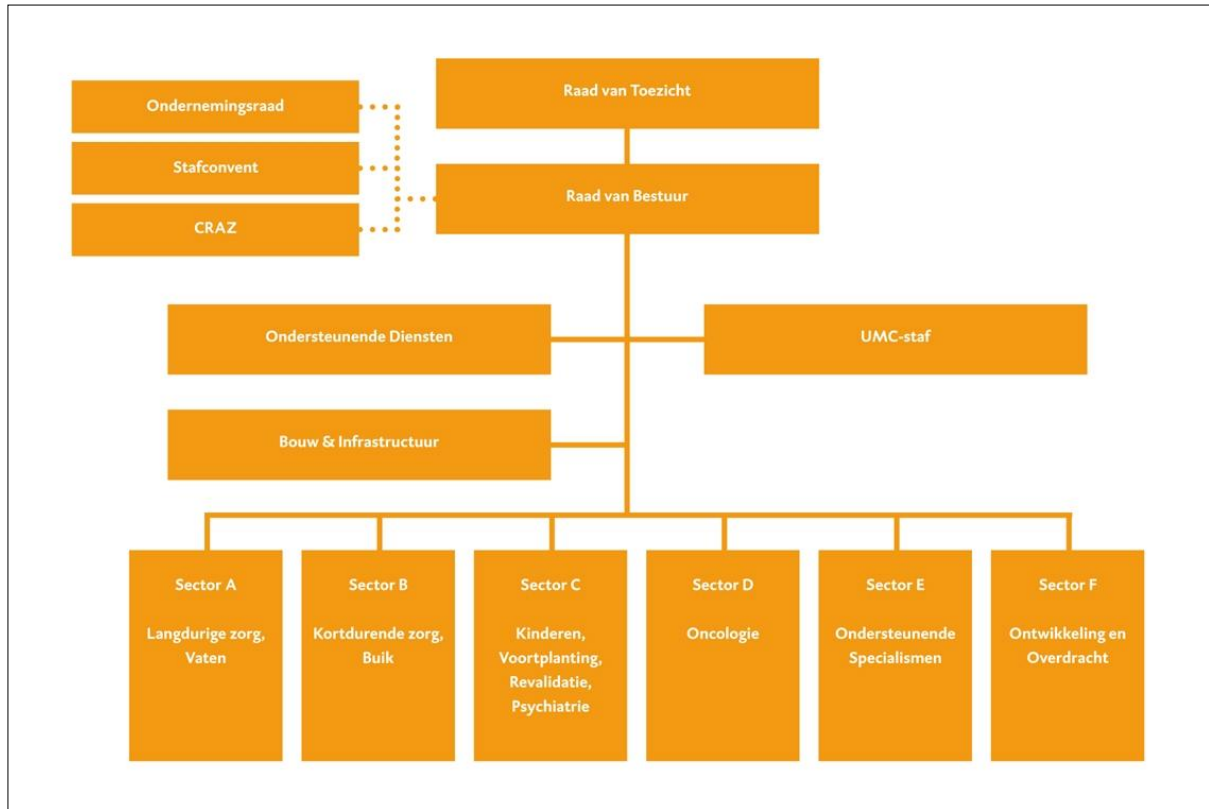
UMCG. (2006, January 24). *Raambesluit*. Retrieved March 31, 2010, from UMCG intranet website: <http://cms.umcg.nl/azgorganisatie/organisatienieuw/themas/1009475/1009973>

UMCG Groningen. (2006, December). *Verkenning voor een toekomstig ICT beleid Masterplan 2007 - 2011*. Retrieved April 26, 2010, from UMCG intranet website: http://ibiv.ict.umcg.nl/wiki/lib/exe/fetch.php?id=visie_en_beleid&cache=cache&media=beleidsnotitie_ict_2006_draft_versie_34.pdf

Ward, S. (n.d.). 10 File Management Tips. Retrieved April 10, 2010, from About.com website: <http://sbinfocanada.about.com/od/datamanagement/a/computerfilemgt.htm>

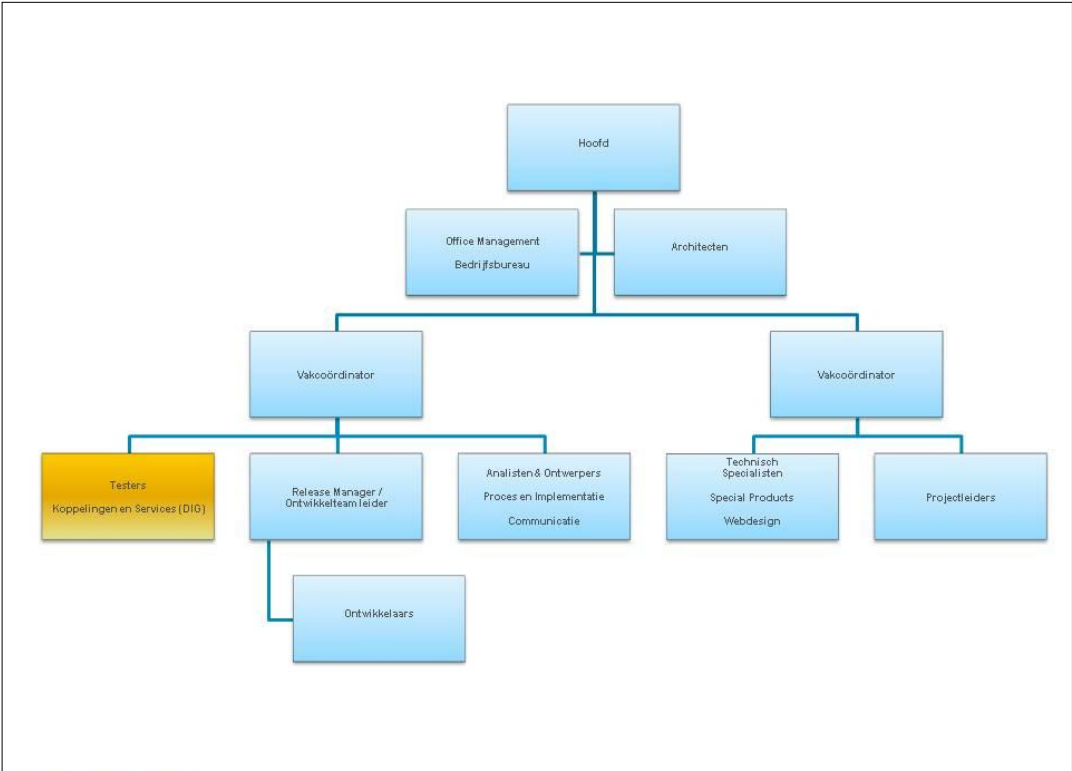
Working well. (2009, November 16). *The Art of Filing*. Retrieved April 10, 2010, from <http://workingwellsite.com/2009/11/16/the-art-of-filing/>

Bijlage 1 Organogram UMCG

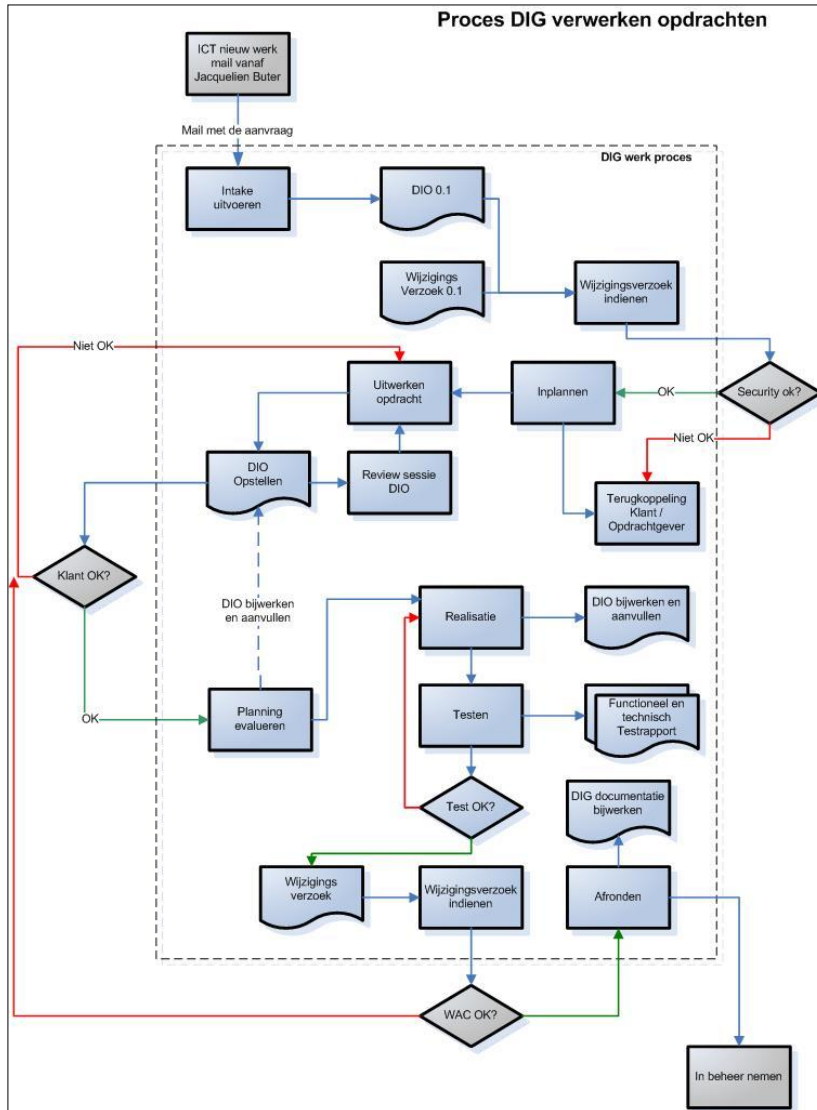


Bijlage 2 Organogram ICT Projectenbureau

56



Bijlage 3 Werkproces DIG



Bijlage 4 Verslag Erasmus MC

Binnen het team Onderhoud Beheer Informatiesysteem (OBI) worden koppelingen tussen informatiesystemen gemaakt. Het team valt onder de afdeling Directie Informatie van het Erasmus MC. Twee medewerkers houden zich dagelijks bezig met het maken van koppelingen voor interne klanten en een aantal externe klanten, tevens beheren zij een aantal systemen.

Opdrachten

Het OBI team neemt voortdurend projecten aan, waarbij koppelingen worden gemaakt. De bedoeling is dat er projectmatig wordt gewerkt, maar veel gebeurt ad hoc. Soms is een actie te klein om een opdracht een project te noemen. De opdracht gaat dan niet via het projectbureau, omdat dan veel geregeld moet worden. Het werk voor OBI kan wel net zo zwaar zijn als wanneer het een project was geweest. Beheer van systemen gaat voor het bouwen van koppelingen. Wanneer een storing in een systeem optreedt, worden deadlines van projecten verschoven.

Documenten

Tijdens projecten worden de gebruikelijke documenten gemaakt. Documenten zoals; plan van aanpak, document van eisen, functioneel ontwerp, technisch ontwerp etc. Medewerkers hebben moeite met het maken van de documenten en zien er tegen op.

Wanneer voorbeeldberichten worden opgeslagen, moeten deze bij elke aanpassing weer worden aangepast. Dat is net als bij documentatie een ondergeschoven kindje, vooral van programmeurs en leveranciers. Het is in ieder geval moeilijk om alles wat gedocumenteerd is constant in het achterhoofd te houden. Als dit verandert dan moet dat aangepast worden.

Documentatie van afgeronde projecten die gaandeweg het project waren bijgewerkt, worden aangepast tijdens het beheren. Door die aanpassingen is de kans groot dat een document niet meer recent is of niet meer klopt. Op de

communicatieserver staan doorgaands een aantal voorbeeldberichten. Daarnaast is er per koppeling een Word document waarin in een klein hoofdstuk beschreven staat hoe een koppeling er uit ziet, wat een koppeling doet, welke poortnummers en servers de koppeling gebruikt. Projectdocumentatie is vluchtig. Wanneer een project is uitgevoerd is hebben de documenten weinig waarde meer. Het is een stuk geschiedenis, van beheerdocumentatie heb je voortdurend plezier, die heb je vaak nodig.

Veel informatie, net zoals op de DIG afdeling van het UMCC, zit nog in de hoofden van medewerkers opgeslagen, waarvan het handig is dat het wordt vastgelegd.

OBI maakt vooral veel beheerdocumentatie aan. Projectdocumentatie blijft vaak in de mailbox zitten. Veel documenten die gemaïld worden zitten in de mailbox, die vanuit daar gelezen worden.

De OBI team medewerkers heeft HL7 handleidingen van 2.2 tot 2.5 Nederlands en Engels tot zijn beschikking. Deze handleidingen staan op het netwerk. Verder zijn er geen HL7 specifieke documenten opgeslagen. Er kunnen voorbeeldberichten worden gemaakt, maar specificaties zeggen meer.

Vertalingen worden in de vertaling zelf vastgelegd. Dit gebeurt niet altijd even netjes. Vertalingen wijzigen ook vaak zichzelf. Als er spannende dingen gebeuren, wordt dit in de vertaling bijgeschreven.

Manier van opslaan

Er is geen vaste methode hoe documenten worden opgeslagen. Voor Cloverleaf documenten is een regel ingevoerd. De senior medewerker wil de meest recente versie in zijn mailbox hebben. Als iemand met een document bezig is wil het OBI team dat graag weten. Zodra er iemand mee bezig is dan moet iedereen er van af blijven.

Anders ontstaan er verschillende versies. Versiebeheer is lastig. De regel voor het Cloverleaf configuratiedocument is er voor om het centraal bij te kunnen houden. Wanneer er een nieuwe versie van het configuratiedocument wordt gemaakt, wordt de oude versie weggeschreven met een suffix timestamp. Mocht het voorkomen dat er per ongeluk op CTRL+s wordt gedrukt is er een back-up achter de hand.

Bewaren

Veel documenten worden bewaard. Sommige teams zijn bewaar ziek. Door bewaren van veel documenten is de kans groter dat informatie slecht vindbaar wordt. De logica is dan op den duur ver te zoeken. Meer bewaren is niet beter.

Email

Specificaties komen vaak voort uit een project en resulteert in een koppeling. Peter heeft in zijn mailbox een mappenstructuur zitten waar per koppeling een map is aangemaakt. Een van de opgeslagen mails is bijvoorbeeld een mail met de specificaties. Mocht het ooit nodig zijn heeft hij ze bij de hand. Deze kan eventueel op de netwerkschijf gezet worden, al bestaat dan het risico wanneer er nieuwere versies komen dat je dan het document moet aanpassen.

Probleem

Het OBI team heeft dezelfde problemen waar het UMCG tegen aan loopt. Andere organisaties hebben ook hetzelfde probleem. Documenteren is vaak niet een favoriet klusje. Er is veel energie gestoken in wat er gemaakt moest worden, dan is documenteren vaak een vervelend bijklusje. Een klus waar dan geen energie meer voor is. Wanneer een project over de deadline is, dan is het volgende project al in aantocht en dan moet de documentatie nog op orde worden gebracht.

Afwezigheid

Als iemand lange tijd afwezig is vindt er bij grote projecten een overdracht plaats. Wanneer een medewerker op vakantie is, stuurt hij een mail met daarin informatie waar belangrijke informatie te vinden is. Kleine projecten liggen

stil wanneer een medewerker. Er kan moeilijk gezegd worden dat vier man bezig moeten met dezelfde koppeling. Medewerkers bemoeien zich niet met projecten van anderen. Het risico is dan dat je niet de goede beslissingen neemt, omdat je niet de diepgaande kennis hebt als diegene die het project heeft aangenomen. Als het echt nodig is worden de medewerkers thuis bereikt. Tijdens vakanties wordt dit zoveel mogelijk vermeden. Dan wordt er doorgaands eerst met de leidinggevende overlegd voordat iemand wordt opgebeld. De leidinggevende zal eerst zelf kijken of er een alternatief achter de hand is, zo niet dan wordt de medewerker opgebeld. Vooral als de medewerker een sleutelfiguur is binnen een project. Liever dat ze dan bellen tijdens de vakantie dan dat ze alles in het honderd laten lopen. De sfeer op de afdeling hier is van 'het hoort er een beetje bij'. Je hebt een 24 uur dienst, maar mensen kunnen alleen de problemen oplossen die gedocumenteerd staan. Peter draait zelf ook stand-by. Hij draait ook stand-by voor pakketen die hij in dagelijks beheer nooit ziet. Als het niet goed gedocumenteerd is, kan het voorkomen dat je om 3 uur in de nacht moet komen. Dat hoort er bij. Aan de andere kant is de leidinggevende flexibel met de werktijden. Dat creëert ook dat niemand afwijzend is om een keer een zaterdag of een avond vanuit huis te werken of zelfs naar het Erasmus MC te komen.

Opslag

De documentatie wordt op de netwerkschijf opgeslagen. Op de netwerkschijf staan naast definitieve documenten ook werkdocumenten. Centraal is er een documentatie management systeem (DKS) waar redelijk recente versies van documenten staan.

DKS

DKS is vanuit het intranet te benaderen, maar ook via 'start'. Het Erasmus MC heeft een software op maat systeem waar iedereen een bepaalde menu indeling krijgt, waar hij recht op heeft. Applicaties die je mag benaderen. Als beheerder heb je wat meer modules. OBI doet ook technisch beheer van DKS. Iedereen binnen het Erasmus MC kan bij DKS komen. Rechten bepalen wat je te zien krijgt. In DKS kan

gezocht worden. Bijvoorbeeld op naam. Ook is er een boomstamstructuur. Resultaten worden full tekst getoond. Documenten worden in DKS geopend. Dit document kan niet worden aangepast, alleen de documentbeheerder kan het aanpassen. Dit zijn een aantal sleutelfiguren op de afdeling. Meestal duurt het een dag voordat een document in DKS staat. Omdat OBI het systeem beheert kunnen zij sneller de documenten er op zetten. In DKS staan veel Word documenten en een aantal PDF documenten. DKS kan Word, PDF en webpagina's openen. In een document staan soms links. Links intern in het document en links naar andere documenten. DKS heeft handige functies, maar omdat de documenten ook op de netwerkschijf staan worden deze eerder gebruikt. Omdat je zelf precies weet wat je wilt weten. Aan het begin was er koudwatervrees om documenten op te slaan in DKS, maar dat gaat steeds beter. Iedereen was gewend om op de lokale/ netwerkschijf op te slaan.

Netwerkschijf

Van alle mogelijke systemen wordt hier documentatie opgeslagen. Alle systemen hebben een aparte map. Op het netwerk is alles te vinden. Dit staat niet allemaal op DKS, op DKS staan de meest actuele documentatie. Teams hebben ook hun eigen map. Hierin staan de werkdocumenten van de medewerkers. Een risico hierbij is dat hier documentatie wordt opgeslagen die voor anderen van belang zijn. In deze map worden geheugensteuntjes en werkdocumenten opgeslagen.

Niet bij elke wijziging op de netwerkschijf wordt het document in DKS aangepast. DKS wordt in feite alleen door de afdeling gebruikt of door een eventuele stand-by'er. Diegene moet kunnen zien hoe iets in elkaar zit. Dan maakt het niet veel uit wanneer een document niet heel actueel is. Doordat documenten in DKS en op de netwerkschijf worden opgeslagen is er sprake van dubbele opslag. De netwerkschijf is alleen toegankelijk voor de afdeling Directie en Informatie. DKS wordt veel gebruikt als document beheer systeem. In DKS kunnen rechten aan bepaalde mensen en groepen gegeven worden. Leveranciers hebben geen toegang tot DKS. Documenten zijn wegegeven in een boomstructuur, waarvan Directie

en Informatie ook een takje heeft. In de structuur zijn alle mappen per team te vinden. Je hebt geen rechten in mappen waar je niets te zoeken hebt. Het is allemaal veilig ingedeeld. OBI gebruikt DKS vooral als back-up mogelijkheid. Daarnaast moet het centraal beschikbaar zijn en voor een oproepkracht toegankelijk zijn. Zij weten dat in DKS de data te vinden is.

(F. Sturuss & P. Kijkuit, personal communication, March 4, 2010).

Bijlage 5 Verslag Academisch Medisch Centrum,

Amsterdam

In gesprek met een medewerker van de afdeling Applicatiebeheer XCare is inzicht verkregen in welke middelen het AMC gebruikt om documentatie en informatie op te slaan.

Atlassian: Confluence

Confluence is web-based wiki die doorgaans in bedrijfsomgevingen wordt gebruikt. Het is een goede manier om samen te werken met collega's. Informatie kan snel worden gedeeld, aangepast, becommentarieerd, gevonden en beheerd. Ook kunnen er rechten worden toegekend aan gebruikers. Confluence bevat functionaliteiten voor onder andere blogs, discussie, archiveren van email en documentbeheer.

Atlassian: Jira

Het AMC gebruikt Jira om projecten te beheren. Jira is een web-based issuetracker tool. Medewerkers krijgen door middel van de tool inzicht in openstaande taken, voortgang van taken, issues en veranderingen.

Netwerkschijf

Naast het opslaan van informatie in Confluence en Jira, wordt documentatie ook opgeslagen op een centrale netwerkschijf. De documentatie op de schijf is versnipperd opgeslagen over verschillende beheergroepen. Versiebeheer op documenten is lastig. Het Academisch Medisch Centrum heeft geen data integratie afdeling als het UMCG. Wel hebben zij net als bij het UMCG de communicatieserver: Cloverleaf.
(M. Oosterveen, personal communication, March 23, 2010)

Bijlage 6 Verslag Noordhoff Uitgevers

Noordhoff Uitgevers is de grootste educatieve uitgeverij van Nederland en leveren leermiddelen voor vrijwel elk onderwijsniveau. Naast gedrukte leermaterialen levert Noordhoff Uitgevers ook veel digitale producten en diensten.

De medewerkers hebben toegang tot een intranet. Daar kunnen zij o.a. nieuws, een smoeienboek en informatie over de verschillende afdelingen van Noordhoff Uitgevers vinden. Gebruiksvriendelijk is het intranet niet. Manager ICT Architectuur & Beheer startte met het opzetten van een SharePoint omgeving voor zijn afdelingen. Deze omgeving moest het samenwerken, opslag van documenten en kennisdelen bevorderen. Steeds meer afdelingen van Noordhoff Uitgevers sloten zich in de loop van de tijd aan bij deze omgeving. Steeds meer richt men de SharePoint omgeving in en beschouwd het als intranet.

Waarom is de SharePoint omgeving succesvol?

Visie

Het is belangrijk om een visie te vormen over hoe de tool in te zetten. Betrek het op de missie en visie van het bedrijf. Wil een organisatie transparant zijn en papierloos dan moet de tool het ondersteunen. Omgekeerd werkt het ook. Ondersteunt de tool transparantie en een papierloze organisatie, dan is deze beter te verkopen in de organisatie.

SharePoint is niet het doel, maar een middel

Werken met SharePoint mag niet veranderen in het doel. Dat is bijvoorbeeld het samenwerken via een online platform of het centraal opslaan van documenten. SharePoint is een middel om deze doelen te behalen.

Niet zeggen hoe het moet

Tegen mensen zeggen hoe ze iets moeten doen kan weerstand opwekken. Het gebruik van SharePoint kent daarom geen regels. Het gebruiken van de tool moet geen

strafzaak zijn. Al doende leert men wat de beste manier is om met SharePoint te werken.

Naar SharePoint verwijzen

De manager ICT Architectuur & Beheer stuurt geen documenten meer rond via de e-mail. In plaats daarvan verstuurt hij een link naar het document op de SharePoint omgeving.

Geen “nee, tenzij”, maar “ja, tenzij” policy

Binnen organisaties hebben mensen vaak bepaalde rechten gekregen m.b.t. toegang tot informatie. Niemand heeft toegang tot informatie, tenzij... Dit werkt beknellend. Op de SharePoint is informatie in principe voor iedereen toegankelijk en moet men een “ja, tenzij” policy hanteren.

Balans vinden tussen “bottom-up” en “top-down”

Om de tool te kunnen laten slagen moet men een balans vinden tussen “bottom-up” en “top-down”. Wanneer men van bovenaf iets oplegd ontstaat er weerstand, hetzelfde geldt voor opleggen vanaf de ‘bottom’.

Luisteren naar de mensen met klachten

Er zijn al veel medewerkers die graag gebruik maken van SharePoint. Belangrijk is om te praten met degenen die niet met SharePoint willen werken. Als men de problemen die zij aangeven oplost gaan zij eerder met SharePoint werken.

Het oog wil ook wat

Mensen zijn visueel ingesteld, daarom staan er veel foto's op de SharePoint omgeving, zoals van medewerkers, producten en van de vestigingen (P. Wit, de, personal communication, March 17, 2010)

Bijlage 7 Verslag Gemeente Groningen

In gesprek met een Information Architect de gemeente Groningen is inzicht verkregen in informatiehouding van de organisatie.

De gemeente Groningen is een grote organisatie met ongeveer 3000 medewerkers. De taken zijn verdeeld over acht diensten. Hieronder vallen een aantal min of meer zelfstandig opererende gemeentelijke organisaties zoals; het Stadhuis en De Oosterpoort & De Stadsschouburg.

eDOCS

Binnen de organisatie maakt men gebruik van document-management systeem eDOCS om de papier- en documentstroom digitaal op te slaan. Voor de verschillende diensten van de gemeente zijn in eDOCS workflow schema's aangemaakt die de documentenstroom procesmatig aansturen. Digitale documenten zijn in eDOCS terug te vinden met metadata.

Scanners

Op papieren documenten digitaal op te kunnen slaan schafte de gemeente Groningen een aantal scanners aan. De gescande documenten kan men opslaan in eDOCS.

Plone

Sinds 2008 draait de website van de gemeente Groningen op het open source content managementsysteem Plone. Ook het nieuwe intranet draait op dit systeem. Het overgaan naar het nieuwe intranet is een moeilijk en duur proces. Medewerkers hebben niet de mogelijkheid om zelf informatie op het intranet te plaatsen. Op het intranet staan vooral handleidingen en dergelijke.

Netwerkschijf

Lang niet alle digitale documenten worden in eDOCS opgeslagen. Medewerkers hebben ook beschikking tot een netwerkschijf waar zij documenten op kunnen slaan.

Papieren archief

Veel medewerkers hebben zelf een papieren archief aangemaakt. Dit archief is slecht toegankelijk voor andere medewerkers van de gemeente Groningen. Wanneer een medewerker een stuk moet hebben dat in het papieren archief van iemand anders zit kan dit lang duren.

Standaarden

Standaarden om documenten op te slaan zijn er niet. Medewerkers bepalen zelf hoe ze bestanden noemen. Documenten zijn daarom ook niet altijd goed vindbaar. Daardoor komt het voor dat al eerder uitgevoerde werk nog een keer opnieuw wordt gedaan.

Veranderen

Doordat de gemeente Groningen een grote organisatie is met veel verschillende diensten en veel medewerkers is het erg lastig om te veranderen. Ook de politieke cultuur speelt een grote rol in het vertragen van veranderprocessen.

Digitaal

Van de buitenkant lijkt de gemeente Groningen een organisatie die meegaat met de tijd. De gemeente biedt veel digitale diensten aan. Bij het eLoket kunnen de burgers bijvoorbeeld online een paspoort aanvragen. Zelf is de organisatie lang niet zo digitaal. Mensen worden raar aangekeken wanneer zij een laptop meenemen naar een vergadering. (H. Dijk, van personal communication, April 8, 2010) e vestigingen(P. Wit, de, personal communication, March 17, 2010)

Bijlage 8 Verslag Medical Data Care

Medical Data Care (MDC) is een organisatie die vooral in de zorgmarkt actief is. Zo ondersteunt de organisatie bijvoorbeeld 70% van alle zorgverzekeraars bij het processen van verzekerdendeclaraties, polisaanvragen, polismutaties etc. Tevens voert zij backlog scanactiviteiten uit voor zorginstellingen. Dagelijks verwerkt MDC ± 150.000 documenten. De laatste jaren is het label DocCare geïntroduceerd om ook andere markten zoals Schadeverzekeraars, Pensioen- en Levensverzekeraars, Overheidsinstellingen, Incassobureaus, Gerechtsdeurwaarders etc. te kunnen bedienen. Er zijn ongeveer 250 mensen werkzaam bij MDC.

Producten en diensten

MDC en DC richten zich op digitalisering, documentprocessing en documentmanagement. De diensten die worden aangeboden zijn;

- Postontvangst en voorbereiding
- Digitalisering
- Geautomatiseerde Data herkenning via OCR en ICR technieken
- Handmatig verrijken van eventuele niet automatisch herkende data
- Classificatie en Indexering van documenten
- Remote werken op klantsystemen
- Backlog scanning (fysieke archieven van ziekenhuizen en overige zorginstellingen)
- Reseller van document management systeem Acanthis en aanbieden van eigen DMS DocCare
- Consultancy t.a.v. verandertrajecten
- De Digitale Mailroom

Aanleiding inschakelen MDC

Belangrijke overwegingen van klanten om MDC in te schakelen zijn het via een derde partij verkrijgen van flexibiliteit, continuïteit, kwaliteit tegen een lage kostprijs. De ontwikkelde businesscases laten zien dat het

uitbesteden van processen of gedeeltes hiervan de opdrachtgevers 30-40% in geld besparen.

Waarom digitaliseren

De markt waarbinnen organisaties opereren wordt steeds kritischer als het gaat om performance en samenhangende kosten. De snelheid om adequaat in te kunnen spelen op klantvragen/behoefte neemt in razend tempo toe. Dit vereist een enorme discipline van organisaties om dit te kunnen waarmaken. En uiteraard tegen een zo laag mogelijk kostenniveau. De concurrenten zitten namelijk niet stil. Zij die hieraan niet meedoen of achterblijven zijn onzes inziens op termijn niet levensvatbaar. Zij zullen merken dat hun prijsstellingen en/of kwaliteit achterblijven bij die van de concurrenten. De consument of zakelijke markt is kritisch. Klantloyaliteit is van essentieel belang. Geen klanten betekent ook geen inkomsten, dus einde bedrijf.

Valkuilen

Een belangrijke valkuil is dat opdrachtgevers zelf onvoldoende hebben nagedacht wat zij met digitaliseren willen bereiken en op welke wijze zij inhoud geven aan de functionele eisen die hieraan gesteld worden door hun eindklanten en interne gebruikers. Digitaliseren is een proces welke start bij een goed doordacht methodologisch plan waarbij veel aandacht moet bestaan voor de eigen organisatie en gevolgen voor klanten. Verandermanagement is hierbij uiterst belangrijk. Digitaliseren is meer evolutie dan revolutie waar de tijdspaden waarbinnen het project resultaat op moet gaan leveren uiteraard strikt bewaakt moet worden. Zodra het proces is ingezet is het bijna onomkeerbaar. Belangrijke overige aspecten zijn de kwaliteit, betrouwbaarheid, integriteit en autorisatie. Het implementeren van digitalisering dient op een projectmatige wijze plaats te vinden en gedragen te worden door het management van de opdrachtgever. Het is niet iets wat je er zo maar even bijdoet.

DMS van klanten

Klanten van MDC maken gebruik van de volgende documentmanagement systemen: Documentum, OpenText, Eurodossier, Corsa en geïntegreerde DMS/ERP systemen.

Voordelen DocCare

MDC/DC bieden een gehoste Enterprise variant aan voor organisaties die geen grote investeringen kunnen doen in systemen etc. maar wel behoefte hebben aan de functionaliteit. Voor ziekenhuizen zou dit kunnen betekenen dat er per adherente inwoner een vast bedrag per jaar wordt betaald waarin alle kosten zoals maintenance, nieuwe releases etc. verdisconteerd zijn.

Visie documentmanagement

Documentmanagement is onontbeerlijk voor vooral die organisaties waarbinnen hoge volumes documenten omgaan. Dit betreft zowel digitaal als analoog. Een document is voor MDC en DC meer dan een fysieke papieren gegevensdrager. Documenten zijn binnen ons dienstverlening ook E-mail, fax, geluidsfragmenten, SMS, Twitter etc. Het betreft alle dragers van voor organisaties belangrijke informatie die op een gestandaardiseerde wijze verkregen en ontsloten moeten worden voor verder gebruik. Digitalisering is een facilitair aan het primaire proces van organisaties.

Toekomst documentmanagement

Technieken zullen nog geavanceerde worden op basis van bijvoorbeeld gentechnologie etc. De diversiteit aan type gegevensdragers zullen zowel in aantal als in snelheid toenemen. Een goede inrichting en ontsluitingsmogelijkheden van verkregen data leidt tot de juiste informatie

DMS must have's

- Volledig integreerbaar met ERP, deelsystemen en Microsoft Office.
- Webbased

- Gebruikersvriendelijk
- Tijd- en plaatsonafhankelijk benaderen van informatie
- Sterk facilitair aan het kernproces van opdrachtgevers
- Centrale database voor alle beschikbare en relevante informatie

(A. Boonen, personal communication, March 22, 2010)

