
EEN REFEROTHEEK VOOR DE FEDERALE POLITIE

Voorstel lastenboek met inbegrip van technische en humane aspecten...

Evelien DE PAUW

Sociaal assistent en licentiaat in criminologie, wetenschappelijk medewerkster, Universiteit Gent

Paul PONSAERS

Dr. in criminologie en directeur van Sociale Veiligheidsanalyse, Universiteit Gent

Véronique DUMONT

Sociologue, Doctorante et Assistante, Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix (FUNDP)

Véronique LAURENT

Sociologue et chercheuse, Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix (FUNDP)

Claire LOBET- MARIS

Docteur en sciences du travail et Directrice de la CITA, Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix (FUNDP)

▪ In 2005 hebben de Cellule Interfacultaire de Technology Assessment (CITA) van de Universiteit van Namen en de onderzoeksgroep, Sociale Veiligheidsanalyse (SVA) van de Universiteit van Gent bijgedragen aan het onderzoek met als hoofdthema: het ontwerp van een virtuele bibliotheek voor de Belgische federale politie. Dit onderzoek werd uitgevoerd in het kader van het onderzoeksprogramma Agora van Federaal Wetenschapsbeleid. Dit artikel is een weergave van de belangrijkste resultaten van dit onderzoek. We zullen in dit artikel ook aantonen dat het ontwerp en het eindresultaat van dergelijke toepassing niet alleen steunt op technische aspecten of informatica, maar dat er ook rekening moet worden gehouden met organisatorische en humane aspecten.

Voorstelling van het project

In 2004 heeft de federale politie ingezien dat het nood had aan een geautomatiseerde documentaire toepassing. Door het oprichten van deze toepassing zouden de gebruikers gemakkelijker contextuele informatie kunnen verzamelen die hen kan helpen bij het analyseren of interpreteren van gerechtelijke gegevens, criminele figuren of andere fenomenen. Onder het begrip contextuele informatie verstaan we het geheel van non- operationele informatie waardoor er inzicht ontstaat in gerechtelijke of criminele fenomenen waar de politie mee te maken heeft. Deze informatie is nuttig voor de analyse maar is spijtig genoeg versnipperd en heel afhankelijk van de personen die er kennis van hebben of die het gebruiken.

De aanvraag van de politie ontstond in het kader van het onderzoeksprogramma Agora van Federaal Wetenschapsbeleid. Het Agora-programma wil verschillende federale instituten ondersteunen in hun onderzoek naar het samenstellen, het verbeteren en gebruiksklaar maken van hun informatie (in het bijzonder van hun gegevensbanken)¹. Onze twee universitaire teams, de CITA van de Universiteit van Namen² en de onderzoeksgroep SVA van UGent³ hebben enerzijds een haalbaarheidsstudie van het project en anderzijds de ontwikkeling van een functioneel lastenboek van de toepassing aangaande het gebruik, de afbakening en haar doelmatigheid op

gebied van beheer, op zich genomen⁴. Ons onderzoek begon op 1 december 2004 en eindigde op 30 november 2005. De Professoren Claire Lobet-Maris (FUNDP-CITA) en Paul Ponsaers (UGent – SVA) namen de coördinatie van het onderzoeksproject voor hun rekening, het onderzoek zelf werd uitgevoerd door twee sociologen, Véronique Dumont en Véronique Laurent (FUNDP-CITA), en door een criminologe, Evelien De Pauw (UGent – SVA)⁵.

Een project in het kader van de algemene invloedssfeer van kennisbeheer

Het idee van dit project ligt in het kader van de algemene bedoeling van de federale politie. Deze bestaat erin om de enorme hoeveelheid aan informatie die van cruciaal belang is voor de politiewereld beter te beheren en te verdelen, in het bijzonder de contextuele informatie die nodig is voor de analyse van criminele of gerechtelijke fenomenen. Deze informatie kan bestaan uit wetenschappelijke rapporten, demografische studies, technische expertises, juridische interpretaties maar kan ook verwijzen naar leden of niet-leden van de politie die bekwaam zijn om betekenis te geven of om mee te helpen aan de analyse van een fenomeen waar de politie mee wordt geconfronteerd. Eén van de eigenschappen van deze informatie is dat ze heel verspreid en

geïndividualiseerd is binnen het kader van de politiemacht, elke dienst of afdeling heeft in de loop van de tijd haar eigen referenties en haar eigen netwerk van preferente contacten ontwikkeld. Het doel van de opdracht, namelijk de verwerking van flarden van informatie tot een geordende informatiebron die bruikbaar is voor iedereen, is dus niet eenvoudig, noch neutraal.

We kunnen dit politieproject in verband brengen met "kennisbeheer", een eerder algemene evolutie die zich tegenwoordig voordoet in de wereld van bestuur - en bedrijfsmanagement. Onder het begrip kennisbeheer, verstaan we het geheel van beheervoorzieningen dat in bedrijven wordt geïntroduceerd en dat een beter gebruik van informatiebronnen als doel heeft. We kunnen in deze evolutie van het kennisbeheer twee benaderingen onderscheiden. Ten eerste een statistische benadering van de informatie die vooral gericht is op het inventariseren en het opslaan van de informatie in databases onder de vorm van informatiefiches waardoor in principe iedereen de nodige informatie voor zijn of haar werk gemakkelijker kan raadplegen. Ten tweede een dynamische benadering van de informatie gericht op het invoeren van beheerprocedures waardoor de informatie beter wordt aaneengeschaakeld of waardoor de uitwisseling van informatie tussen de leden van eenzelfde organisatie efficiënter wordt.

Gezien ons onderzoek gericht is op het bedenken van een toepassing met als doel het zorgen voor een betere verwijzing van de contextuele informatie, is het duidelijk dat ons huidig project aansluit op de eerste benadering van kennisbeheer. Toch is het beheer en het gebruik van de toepassing gebaseerd op het idee van de evolutie die moet worden aangewend om de dynamiek en de geldigheid van deze verwijzing te ondersteunen.

Een opbouw grotendeels gebaseerd op de deelname van de actoren

Vanuit methodologisch standpunt is ons onderzoek opgebouwd in vier fases. In de eerste fase van het project zijn we overgegaan tot de analyse van de behoeftes en hebben we eveneens de verschillende types van informatiebronnen die in de toepassing moesten verwerkt worden, vastgesteld. We hebben tevens een aantal voorbereidende gesprekken gehouden met verschillende diensten van de politie om hun verwachtingen ten opzichte van het project te weten te komen. Deze gesprekken werden aangevuld door een reeks focusgroepen met de diensten die het meest geïnteresseerd waren in het project met

als doel te begrijpen hoe deze diensten de informatie die ter hun beschikking wordt gesteld gebruiken, selecteren en verwerken. In de tweede fase van het onderzoek hebben we de juridische, technische en operationele voorwaarden geanalyseerd waaraan moet worden voldaan, wanneer dergelijke bronnen ter beschikking worden gesteld in een virtuele bibliotheek. Deze fase heeft onze haalbaarheidsstudie van de toepassing afgesloten. In de derde fase, hebben we een prototype van de toepassing opgesteld en de doelmatigheden van het beheer bepaald (toegangsvoorwaarden van de toepassing, de rollen en statuten binnenin deze toepassing,...). Ten slotte, hebben we in het laatste deel van het werk de structuur van de documentatiefiches binnenin de toepassing, evenals het zoekstelsel van de toepassing bedacht. Gedurende het hele onderzoek hebben we in nauw overleg samengewerkt met de leidinggevende figuren op dit gebied: het Documentatiecentrum van de federale politie (CDC), de Directie van de Nationale Gegevensbank (DSB), bepaalde departementen van de politie die uitdrukkelijk geïnteresseerd waren in het project, namelijk de leden van de Bestuurlijke Politie/Directie van het beleid, het beheer en de ontwikkeling (DGA/DAG), de leden van de Gerechtelijke Politie/Directie van technische en wetenschappelijke politie, zowel van het centrale als laboratorium niveau (DGJ/DJT) en de strategisch analisten van centrale en arrondissementale niveau. En tot slot het begeleidingscomité samengesteld uit hoofdfiguren uit zowel juridische, politieke en wetenschappelijke middens, die ons zowel raad als inlichtingen hebben gegeven in de loop van het hele project.

Indien men een bruikbare informaticatoepassing wil ontwikkelen, moet men gedurende een bepaalde periode en dat kan soms een aanzienlijke lange periode zijn, de gebruikers observeren, hen ondervragen over hun manier van werken, over hun organisatie en ook de informatieproblemen die een rol spelen in het bedrijf, begrijpen. Deze benaderingswijze, die werd opgebouwd met de gebruikers, hebben we aangewend in het kader van het huidig onderzoek. We hebben gedurende het hele project de gebruikers voldoende betrokken bij het ontwerp van de toepassing.

Indien men te weinig tijd spendeert aan het observeren en begrijpen van de wereld van de gebruikers, kan dit heel negatieve gevolgen hebben in de informaticawereld. De enquête van de "Chaos du Standish Group" van 1994 bewijst dit uitdrukkelijk. Deze enquête werd in 365 Noord-Amerikaanse bedrijven gehouden en heeft 8380 informaticaprojecten geanalyseerd⁶. Uit deze analyse, hebben de onderzoekers drie groepen afgeleid:

- Groep 1: de projecten die werden afgewerkt binnen de tijdsperiode en het budget dat werd vooropgesteld: 16,2%
- Groep 2: de projecten die werden afgewerkt, maar die meer tijd en budget hebben gekost (>150%) en die functionaliteiten aanbieden die weinig overeenstemmen met de aanvankelijke behoeftes: 52,7%
- Groep 3: de projecten die tijdens hun ontwikkeling moesten stopgezet worden: 31,1%

Dit betekent dus dat 83% van de ingewijde projecten mislukkingen of halve mislukkingen waren! Onder de meest gebruikte redenen voor het mislukken vond men hoofdzakelijk oorzaken terug die in verband staan met een gebrek aan specificatie. Deze oorzaken zijn op hun beurt dan weer toe te schrijven aan een gebrek aan voorafgaande kennis van de wereld van de gebruiker, hun organisatie en hun problemen en die begint bij het gebrek aan inspraak van de hoofdfiguren in het project, namelijk de gebruikers!

Indien men weet wat een investering in een informaticatoepassing betekent, dan heeft men alle reden om de zaken eens op een rijtje te zetten en in de ontwikkeling van de toepassing de nadruk te leggen op de inspraak en op de bekrachtigde preciseringen van de gebruikers. Daar ligt nu net één van de belangrijkste bijdrages tot de ontwikkeling die we hebben gevoerd binnen de federale politie.

Een project gericht op twee centrale behoeftes

Op basis van de gesprekken, de interviews en de focusgroepen binnen de federale politie, hebben we twee grote vormen van behoeftes waargenomen bij de betrokken personen. De eerste is de nood aan identificatie en verdeling van de informatie. De leden van de politiediensten met wie we in contact zijn gekomen, hebben ons gezegd dat ze dikwijls geconfronteerd worden met een berg aan informatie van verschillende oorsprong en van verschillend formaat (boeken, tijdschriften, elektronische documenten,...) en dat ze niet alleen moeilijkheden hebben bij het doornemen van deze informatie, maar ook bij het bepalen van haar betrouwbaarheid om hun analyses uit te voeren. De informatiebronnen die door de leden van de politiediensten kunnen worden gebruikt, zijn overigens ook niet gecentraliseerd. Er bestaan binnen de politie verscheidene bibliotheken, documentaire toepassingen of databases waarvan de informatie niet altijd gekend was of verdeeld werd onder de diensten van de politie. De tweede behoefte die we hebben vastgesteld, is de nood aan het identificeren van de bekwaamheden. De toegang tot contextuele infor-

matie is vaak toegeschreven aan personen die al dan niet behoren tot de politiewereld en de bekwaamheid hebben om bepaalde politiefenomenen te analyseren. De geraadpleegde actoren ervaren het bereik en de lokalisatie van deze personen als moeilijk. Op dit ogenblik bestaat er slechts één repertorium dat de namen van de onderzoekers van de politie bevat, maar deze is niet voldoende om de bekwaamheden van iedereen weer te geven. Via deze twee centrale behoeftes hebben we de algemene oriëntering van deze toepassing die we hieronder verder bespreken, kunnen bepalen.

In onze benadering die ons ertoe leidt om een lastenboek van het systeem op te maken, hebben we ook onze opvattingen en aanbevelingen aangepast, in functie van de beperkingen op gebied van techniek en materiaal, en de organisatorische en juridische beperkingen waarmee we werden geconfronteerd. Zo is bijvoorbeeld het Intranet van de politie niet verbonden met het Internet en binnen de federale politie, zijn er meer diensten uitgerust met Intranet dan diensten met Internet. Om deze redenen hebben we twee versies van onze toepassing moeten ontwerpen, een versie voor het Internet en een versie voor het Intranet. Tevens hebben we rekening moeten houden met het beperkte volume van de bandbreedte van de politie (waardoor grote documenten niet kunnen worden gedownload), de vertrouwelijkheid van de politionele documenten (sommige informatie mag niet worden gepubliceerd), andere databases en documentaire dispositieven van de politie opdat er in combinatie met de bestaande toepassingen geen dubbel gebruik zou optreden, evenals met verschillende wetten inzake het opstellen van boeken, samenvattingen of verwijzingen naar documenten. We hebben het over de wet op de auteursrechten en naburige rechten van 30 juni 1994 en de wet van 22 mei 2005 houdende de omzetting in het Belgische recht van de Europese richtlijn 2001/29/EG van 22 mei 2001 betreffende de harmonisatie van bepaalde aspecten van het auteursrecht en de naburige rechten in de informatiemaatschappij.

Een project gericht op de constructie van een referotheek

Ons onderzoek heeft geleid tot de oprichting van een lastenboek voor de federale politie in overleg met de verschillende politiediensten die zich nauw betrokken voelen met het project. In de volgende rubrieken stellen we u de voornaamste resultaten voor, namelijk het lastenboek van de toepassing die we hebben voorgesteld, met name de vorm en de oriëntering van de toepassing,

haar structuur en haar interface evenals het gebruik hiervan.

Op het gebied van de vormgeving, hebben we voorgesteld dat de toepassing zou worden opgesteld in de vorm van een referotheek. Dit houdt in dat de toepassing een geheel van verwijzingen naar informatiebronnen bevat, weergegeven in de vorm van documentatiefiches die indien mogelijk toegang geven tot deze verwijzingen. We hebben de voorkeur gegeven aan dit type toepassing in plaats van aan een "virtuele bibliotheek" (toepassing waarbij een geheel van documenten on-line kan geraadpleegd worden of kan worden gedownload) of een "portalsite" (thematische of all-round website waar een lijst met verwijzingen kan worden teruggevonden naar documenten of bronnen)⁷. Een toepassing in de vorm van een referotheek beantwoordde aan de verwachtingen van de gebruikers en bood tevens de beste oplossing voor een aantal aangetroffen beperkingen (beperkte mogelijkheid tot downloaden op het netwerk van de politie, juridische beperkingen zoals de auteursrechten van bronnen, voornemen om dubbel gebruik met bestaande toepassingen van de politie te voorkomen,...).

Onze toepassing zou de voornaamste bronnen weergeven die nodig zijn voor het gespecialiseerde werk van bepaalde actoren. De toepassing zou de enorme hoeveelheid beschikbare bronnen sorteren (zowel externe als interne documenten, maar ook diensten of contactpersonen, etc.), de relevante en gebruikte bronnen voorzien van verwijzingen en de mogelijkheid geven ze te delen met andere actoren die in hetzelfde domein werken maar dan wel in verschillende diensten. Een deel van het werk van de actoren van de politie zal eenvoudiger worden doordat geïdentificeerde en gevalideerde bronnen uit gespecialiseerde sectoren beschikbaar worden gesteld (in plaats van het geval waarin iedereen deze bronnen individueel moet valideren). Daar zit nu net het idee, in de mogelijkheid om de kennis van de individuen te verzamelen om een potentieel te creëren dat de prestaties van de organisatie kan verbeteren. Deze toepassing is gericht op een formalisering van de informatie, via de individuen, die hun manier van aanpakken en hun kennis van een specifiek onderwerp of domein samenbinden.

Bij ons voorstel van de toepassing zouden de gebruikers fiches kunnen raadplegen met verwijzingen en contacten waardoor ze aanvullende informatie over bepaalde fenomenen of specifieke materie kunnen analyseren, contextualiseren of verwerven. De toepassing zou overigens niet alleen gespecialiseerde informatie bevatten die nog niet terug te vinden is in bestaande databa-

ses van de politie, maar het zou ook links aanbieden naar catalogussen en documentaire toepassingen die reeds door de leden van de politie worden gebruikt.

Een gestructureerd project rond vier informatiebronnen

We hebben de toepassing opgesplitst in vier categorieën van bronnen. Ten eerste hebben we een categorie bestaande uit gespecialiseerde documentatie bronnen die nodig zijn volgens de behoeften van de ondervraagde diensten. Zij vullen de bronnen aan die reeds beschikbaar zijn in de documentaire catalogussen van de politie (boeken, artikels, tijdschriften, scripties, rapporten en nota's, handleidingen en syllabi, audiovisueel materiaal en multimedia,...). Ten tweede, hebben we een database met bruikbare contacten, zowel de persoonsgegevens als de bekwamheidsgebieden van de contacten afkomstig uit zowel de politiewereld als uit ander sectoren zoals de wetenschappelijke, gerechtelijke, sociale sector,... zijn opgenomen. Ten derde, omvat de categorie agenda van de evenementen, fiches/gegevens/omschrijvingen van vormingen, congressen, colloquium en andere evenementen die de leden van de politiediensten kunnen interesseren, evenals ook de belangrijkste links naar bestaande vormingssites van de politie zijn opgenomen. Ten slotte, is er de categorie tools die verschillende toepassingen of programma's omvat die de gebruikers van de toepassing kunnen helpen bij hun informatiebeheer: zoekprogramma's, encyclopedieën, woordenboeken, software of andere hulpmiddelen (forums, discussiegroepen,...). We hebben de bronnen georganiseerd volgens vier thema's of onderwerpen die we gekozen hebben in functie van de diensten die het meest geïnteresseerd waren in het project. Deze verschillende thema's zijn de gerechtelijke materies (criminaliteit, terrorisme, drugs, immigratie,...), de technische en wetenschappelijke materies (onderzoek van sporen, behandeling van de plaats van de misdaad, fotografie,...), de materies van de administratieve politie (openbare orde, verkeerspolitie, bescherming van personen en goederen,...) en verwijzingen naar humane wetenschappen (criminologie, sociologie, statistieken, recht,...). Deze thema's kunnen altijd nog verder uitgewerkt worden naargelang de interesses en de behoeften van de gebruikers van de toekomstige referotheek.

Tijdens ons onderzoek hebben een prototype op papier gezet van elk scherm van de referotheek met verschillende rubrieken waarvan we u hieronder het plan voorstellen.

Logo van de interface	<u>Referotheek van de federale politie</u>						
	Welkom	Bronnen	Bronnen Opzoeken	Mijn bib	Site map	Contact	Hulp
	FR NL D						
	Afmelden						
<p>Bronnen</p> <p>Gespecialiseerde bibliotheek Nuttige contacten Agenda Tools Catalogus van de bibliotheek Intradoc</p> <p>Zoeken op de website:</p> <input type="text"/> GO <p>Mijn bibliotheek</p> <p>Mijn profiel Mijn opzoeken Beheer van het systeem</p> <p>Nieuws ?</p>	<p>U bent hier: Welkom > > Plan</p> <p>Plan van de referotheek van de federale politie</p> <p>1. Welkomspagina 2. Documentaire bronnen</p> <p>2.1 Gespecialiseerde Bibliotheek (<i>Gespecialiseerde referotheek met boeken, artikels, tijdschriften, verhandelingen, rapporten, nota's, handleidingen, syllabi, documentatie van conferenties, websites, audiovisueel materiaal, multimedia en andere. Gespecialiseerde Bibliotheek geklasseerd per thema. Deze bibliotheek is opgedeeld in 4 hoofdthema's die op hun beurt dan weer zijn opgedeeld in secundaire thema's. Dit zijn de hoofdthema's: gerechtelijke materies, wetenschappelijke en technische materies, materies van de administratieve politie en humane wetenschappen.</i>)</p> <p>2.2 Nuttige contactgegevens (<i>De contacten zijn geklasseerd per type. Er zijn verschillende soorten contacten: leden en niet-leden van de politie.</i>)</p> <p>2.3 Agenda van de evenementen (<i>De contacten zijn geklasseerd per type en zijn voorzien van een bijhorende link. Er zijn verschillende soorten evenementen: congressen, conferenties, studiedagen en andere evenementen. Er zijn ook links die verwijzen naar vormingscentra van de politie.</i>)</p> <p>2.4 Tools (<i>Geklasseerd per type. Er zijn verschillende soorten instrumenten: zoekprogramma's, woordenboeken, software freeware/shareware, andere instrumenten...</i>)</p> <p>2.5 Catalogus van de bibliotheek (<i>We hebben hier de links naar verschillende catalogussen van bibliotheken geordend die nuttig kunnen zijn voor de politie. Deze kunnen later nog aangevuld worden.</i>)</p> <p>2.6 Intradoc (<i>link naar de interface van Intradoc</i>)</p> <p>3. Zoeken</p> <p>3.1 Zoeken in gespecialiseerde bibliotheek</p> <p>3.1.1 Eenvoudig zoeken 3.1.2 Geavanceerd zoeken 3.1.3 Opzoeking per thema</p> <p>3.2 Zoeken in de catalogus van de bibliotheek:</p> <p>3.2.1 Zoeken met Vubis : catalogus van de bibliotheek van het CDC 3.2.2 Zoeken in de andere catalogussen van de bibliotheek</p> <p>3.3 Zoeken in Intradoc (link naar de zoekmodule van Intradoc)</p> <p>3.4 Zoeken op deze site</p> <p>4. Mijn bibliotheek</p> <p>4.1 Mijn profiel 4.2 Mijn opzoeken 4.3 Beheer van het systeem</p> <p><i>(Hier kunnen de gebruikers hun profiel aanpassen om er hun persoonsgegevens in te plaatsen, kunnen ze kiezen om bepaalde nieuwsberichten te ontvangen om de taal van de toepassing te veranderen, ..., of om de documentatiefiches die ze hebben opgezocht te op te slaan en naar gelang hun statuut(en) toe te treden tot het beheer van de toepassing).</i></p> <p>5. Site map</p> <p>6. Contact</p> <p>7. Hulp</p> <p>8. New?</p>						

Elke documentatiebron werd weergegeven onder de vorm van een specifieke fiche. Bij het ontwerp van deze fiches hebben we ons gebaseerd op reeds bestaande documentatiefiches van andere referotheken of documentaire systemen, met name vooral op het initiatief "Dublin Core"⁸ waarbij we gebruik hebben gemaakt van verschillende meta-gegevens waardoor er in de documentatiefiches de BibTeX⁹ overeenkomsten en verscheidene ISO-normen verwerkt zijn. We hebben de ISO 690 : 1987 normen gebruikt "Information et documentation – Références bibliographiques – Contenu, forme et structure", samengesteld in 1997, ISO 690-2 "Documents électroniques, documents complets ou partie de documents"¹⁰.

Een project ondersteund door een humaan beheersysteem

We hebben ook een aantal aanbevelingen opgesteld op het gebied van toegang en beheer van de toepassingen. Vooreerst is deze referotheek bedoeld om toegang te bieden aan alle leden van de diensten van de lokale en federale politie op basis van een aanvraag van iedere dienst. Het is eveneens de bedoeling dat de referotheek toegankelijk is voor en gevoed wordt door verschillende instellingen die niet behoren tot de politie maar die ook werken op dezelfde thema's of domeinen (wetenschappelijke, gerechtelijke of sociale sector,...). Ons onderzoeksprogramma, opgenomen in het programma Agora, voorziet een opening van de toepassing naar andere publieke instellingen. De instellingen die niet tot de politie behoren en die toegang wensen tot de toepassing, kunnen hun lidmaatschap aanvragen bij het "Toegangscomité" samengesteld uit leden van de politie en verschillende instellingen die betrekking hebben tot het juridische veld. Dit comité schrijft vervolgens een aantal regels voor omtrent de toegang tot de toepassing en bepaalt de statuten van de gebruikers in de referotheek. De toepassing zou dan toegankelijk zijn via een paswoord en een login bij de Portalsite van het Intranet van de politie, om de meerderheid van de politiediensten te bereiken en tevens toegankelijk te zijn via een Internetsite. Deze site is te raadplegen voor de instellingen die niet tot de politie behoren en voor de leden van de politiediensten die niet over een verbinding tot het Intranet van de politie beschikken. Het verschil tussen de versie op Intranet en die beschikbaar op beveiligd Internet, is in hoofdzaak de aanwezigheid van Internetlinks binnen de versie van het Intranetsysteem die niet actief zijn.

We hebben verschillende rollen uitgewerkt die in de toepassing kunnen worden ingenomen volgens een systeem van piramidale workflow. Een

workflow-mechanisme definiëren we als een mechanisme dat het toelaat om een inhoud te valideren om het online te plaatsen alvorens zijn publicatie, het is te zeggen het gaat om een geëvolueerd vereenvoudigingsstelsel voor het coderen van de publicatie van een document. Zo kan eenzelfde persoon gebruiker (gebruik van de toepassing en raadpleging van de fiches), redacteur (opstellen of wijziging van de fiches die zorgen voor de toevoer van de toepassing), bekrachtiger (bekrachtiging van fiches opgesteld door anderen), beheerder (beheer van de toegang en recht tot opstellen bekrachtigen van fiches) of webmaster van de referotheek (beheer van het design, de interface en de ergonomie van de toepassing) zijn. We hebben voorzien dat eenzelfde persoon titularis kan zijn van meerdere statuten en dus ook het systeem zodanig ontworpen dat de kwaliteit en de relevantie van de beschikbare informatie in de referotheek evenals een goede werking van het proces kan worden gegarandeerd. Elke gebruiker zal toegang hebben tot de fiches van de toepassing afhankelijk van de graad van de vertrouwelijkheid die zal worden vastgelegd door de redacteurs. Een fiche kan worden weergegeven als consulteerbaar voor alle gebruikers, als uitsluitend consulteerbaar door de leden van de politiediensten of als uitsluitend consulteerbaar door een bepaalde politiedienst in het bijzonder.

Er is meer dan uitsluitend technologie...

Tot slot is het belangrijk in te zien dat men geen enkel informaticasysteem kan beschouwen als een miraculeuze oplossing of het toevormiddel bij uitstek voor een organisatie. Integendeel, een informaticatoepassing maakt slechts deel uit van een systeem waarrond het geheel van actoren, werkorganisatie, ... draait en het zou bedrieglijk zijn te geloven dat uitsluitend een informatica-toepassing volstaat om problemen op te lossen. Zoals Wanda Orlikowski met nadruk beweert, omvat een informatiesysteem niet uitsluitend een technologie, maar omhelst het ook een geheel van regels, normen en waarden waarop en waarrond de actoren reageren¹¹. Een informatiesysteem is een "sociale constructie die een politieke of relationele dimensie omvat evenals een symbolische of culturele dimensie"¹².

Naast dit "technisch" aspect van de toepassing dat we hebben voorgesteld, zijn er nog de humane en organisatorische aspecten. Het is van essentieel belang rekening te houden met deze aspecten bij het ontwerp van het eindresultaat. Enerzijds kan een organisatie op zichzelf zoals de politie, ertoe worden gebracht te evolueren in

verhouding met de bepaalde doelstellingen van de toepassing (bijvoorbeeld: de verdeling van informatie zou een wijziging in de bestaande versnippering tussen bepaalde diensten of in de communicatie tussen deze diensten met zich kunnen meebrengen). Anderzijds, blijft een organisatie op zichzelf noodzakelijk voor de werking van de toepassing. Zo zal bijvoorbeeld het beheersysteem dat verdeeld is onder talrijke gebruikers (workflow) en zoals we het voorstellen in de toepassing, behoefte hebben aan onderhandeling en aan een invoer van maatregelen met betrekking tot de werking van het systeem. Er zullen normen worden opgesteld inzake de inhoud van de toepassing (doelgerichte en gelimiteerde informatie), het proces van bekrachtiging, methodes van beheer, gebruik en van aanvulling,... Deze normen kunnen dus de werking van het geheel van de politie beïnvloeden. Anderzijds, zal de verdere ontwikkeling van het project zoals we het hebben uitgedacht, evolueren onder invloed van een reeks organisatorische elementen en actoren zoals het opvolgingscomité dat het implementeren van het project als voornaamste taak heeft, het toegangscomité dat als belangrijkste taak het uitvaardigen van regels en normen inzake de toegang en de statuten van de toepassing heeft, of de behoeftes en verwachtingen van de gebruikers, of alle personen die nodig zijn voor de goed werking van de toepassing.

Ten slotte willen we ook nog onderlijnen dat het verder bestaan van deze toepassing sterk afhankelijk is van de betrokkenheid en de inzet van haar gebruikers. Zij moeten daadwerkelijk geneigd zijn om hun informatieve bronnen te delen (behalve wanneer de informatie van strategisch belang is). Om zich volledig aan deze toepassing te wijden, is het dus belangrijk dat haar gebruikers er een bepaalde herkenning of bepaald voordeel uithalen (bijvoorbeeld: de snelheid bij het zoeken naar informatie, een wederzijdse betrekking tot de bronnen dankzij de aanbreng van de andere gebruikers van het systeem,...), maar men mag niet vergeten dat het even belangrijk is aandacht te blijven verlenen aan hun behoeftes.

Conclusie

In dit artikel hebben we het onderzoek voorgesteld waar we aan hebben gewerkt. Dit onder-

zoek beperkt zich tot het schriftelijke ontwerp van een referotheek voor de federale politie en van een lastenboek van deze referotheek. Tot op dit moment is de toepassing nog steeds in handen van een opvolgingscomité dat werd gesticht binnen de politie en dat als taak heeft de toepassing in de praktijk te brengen. Dit onderzoek heeft ons aangetoond dat dergelijke projecten niet alleen een beschouwing op technisch niveau vereisen, maar ook op organisatorisch niveau, evenals de betrokkenheid van alle actoren die geïnteresseerd kunnen zijn in dit project. Al deze elementen zijn vaak met elkaar vermengd binnen een complex systeem. Om dergelijk onderzoek te kunnen aanvangen, hebben we een participerende methodologie ontwikkeld waarbij we bij het ontwerp van deze referotheek rekening hebben gehouden met de betrokken actoren en hun inspraak. Door aandacht te besteden aan de ervaringen, verwachtingen en de behoeftes van de gebruikers, zijn zij bereid zich te engageren en kan de toepassing zich pas ten volle ontwikkelen.

Het volledige rapport is terug te vinden op volgende website:

<<http://www.fundp.ac.be/recherche/publications/pdf/55401.pdf>>

Evelien De Pauw
Paul Ponsaers

*Universiteit Gent, Vakgroep Strafrecht
en Criminologie*
Universiteitsstraat 4
9000 Gent
Evelien.DePauw@UGent.be
Paul.ponsaers@UGent.be

Véronique Dumont
Véronique Laurent
Claire Lobet-Maris

*Facultés Universitaires Notre-Dame de
la paix, Institut d'Informatique*
Rue Grandgagnage, 21
5000 Namur
vdu@info.fundp.ac.be
vla@info.fundp.ac.be
clo@info.fundp.ac.be

30 maart 2006

Nota's

1. <http://www.belspo.be/belspo/agora/index_fr.stm> (geraadpleegd op 21 april 2006).
2. <<http://www.info.fundp.ac.be/cita>> (geraadpleegd op 21 april 2006).
3. <<http://www.sva.ugent.be>> (geraadpleegd op 21 april 2006).

4. Dumont V., Laurent V., De Pauw E., Lobet-Maris C., Ponsaers P., *Eindrapport van het onderzoek Agora – Virtuele Bibliotheek : Analyse van de haalbaarheid van het project en methodologisch lastenboek*, 30 november 2005, Onderzoek voor de federale politie, december 2004 – november 2005, FUNDP Namur, Universiteit Gent.
5. Elektronische versie van het rapport beschikbaar op:
<<http://www.fundp.ac.be/recherche/publications/pdf/55401.pdf>> (geraadpleegd op 21 april 2006).
6. <http://www.standishgroup.com/sample_research/chaos_1994_1.php> (geraadpleegd op 14 maart 2006).
7. De Baenst-Vandenbroucke A., *Gestion de contenu ou bibliothèque numérique*, Séminaire pour la Cellule Interfacultaire de Technology Assessment, Namur, Facultés Universitaires Notre Dame de la Paix, 13 décembre 2004.
<<http://www.fundp.ac.be/recherche/publications/pdf/55401.pdf>> (geraadpleegd op 21 april 2006).
8. <<http://www.niso.org/international/SC4/n515.pdf>> (geraadpleegd op 14 april 2005).
9. <http://www.irit.fr/ACTIVITES/EQ_TCI/BIBLIO/help_bibtex_fr.html> (geraadpleegd op 14 april 2005).
10. <http://www.hesge.ch/heg/infotheque/doc/references_bibliographiques.pdf> (geraadpleegd op 18 augustus 2005).
11. Orlikowski W., The duality of technology : rethinking the concept of technology in organisations. *Organisation Science*, 1992, vol 3, N° 3, pp 398-427.
12. Dumont V. ; Lobet-Maris C. ; Rousseau A. Eléments critiques de l'appropriation de l'informatique dans les services d'urgence, in *Urgence aux urgences, l'informatique, une solution ?* Dumont V., Lobet-Maris C., Rousseau A. (ed), Namur : Presses Universitaires de Namur, 2004, pp 75-99.