

Lego voor organisaties

Het staat bekend om zijn flexibiliteit en daarbij de vele mogelijkheden die er zijn op het gebied van kennisdelen, documentbeheer en samenwerking. Daarnaast heeft bijna iedereen in het bedrijfsleven er wel eens van gehoord en wordt het bij steeds meer organisaties geïmplementeerd. Desondanks is het een product dat nog altijd veel vragen oproept: Microsoft SharePoint.

Joyce van Aalten en Daniël de Vette

SharePoint is te vergelijken met een grote doos Lego: je kunt er van alles mee maken, want het is heel flexibel. SharePoint biedt organisaties bouwstenen voor het opslaan, delen, beheren, bewaren en toegankelijk maken van content en documenten die de organisatie produceert en nodig heeft. Afhankelijk van de gewenste enterprise contentmanagement (ECM)-toepassing haal je de benodigde bouwstenen uit de SharePoint-'blokkendoos'. Met de gekozen bouwstenen kun je van SharePoint een intranet maken, of een documentmanagementsysteem (DMS). Ook kun je het inzetten als vervanging van de netwerkschijf. En zo zijn er nog vele andere toepassingen te bedenken.

Enkele nadelen

Dat is het grote voordeel ervan. Maar SharePoint kent ook enkele nadelen. Het belangrijkste is dat het van alles een beetje kan. Zo is het geen volwaardig documentmanagementsysteem of intranet, maar levert het de bouwstenen. Vervolgens kan de organisatie op basis daarvan kiezen wat ze wil bouwen. Lang niet alle organisaties realiseren zich dat ze met de aanschaf van SharePoint alleen de bouwstenen voor een enterprise contentmanagement-toepassing hebben gekocht, en dat ze nog aan de slag moeten voordat ze daadwerkelijk een documentmanagementsysteem of intranet in gebruik kunnen nemen.

Maar er zijn wellicht systemen die veel beter aansluiten bij de specifieke eisen die een organisatie aan een documentmanagementsysteem stelt. Voor de ene organisatie is het 'beetje' dat SharePoint kan voldoende.

Een andere wil meer dan 'een beetje' en zal beter uit zijn met een ander documentmanagementsysteem. In dat opzicht is SharePoint net een Zwitsers zakmes: prima voor het ontkurken van een fles wijn op een picknickkleedje in een park, absoluut ongeschikt als je sommelier in een restaurant bent.

SharePoint kan dus zeker niet alles. Al jarenlang is de gebrekkige integratie tussen Microsofts mailsysteem Outlook en SharePoint een bekend voorbeeld. En dus is het goed om te weten dat je nog naar de winkel kunt gaan voor uitbreidingssetjes in de vorm van maatwerk of *add-ons* van derde partijen.

Toepassingen

SharePoint kent vele toepassingsmogelijkheden. Een van de meest gebruikte is die van 'internal collaboration'. Daaronder verstaan we het intern samenwerken binnen projecten, teams of afdelingen. SharePoint biedt hiervoor zogenaamde teamsites, waarbinnen gebruikers onder andere documenten, takenlijsten en projectvoortgang met elkaar kunnen delen. Afhankelijk van de ingestelde rechten mogen projectleden de site bewerken en is de site voor iedereen beschikbaar of mogen alleen de projectleden de site bekijken en bewerken.

SharePoint werkt echter het beste via het 'open, tenzij'-principe: SharePoint-sites zijn dan voor iedereen raadpleegbaar, tenzij het vertrouwelijke informatie betreft.

Verder wordt SharePoint vaak ingezet om een netwerkschijf te vervangen. In plaats van het delen van documenten via de mapstructuur van netwerkschijven, worden documenten intern op SharePoint gezet en op deze wijze gedeeld. Wanneer er geen nieuwe functionaliteiten aan worden toegevoegd, is SharePoint slechts een 'veredelde net-

'SharePoint biedt organisaties bouwstenen voor het opslaan, delen, beheren, bewaren en toegankelijk maken van content en documenten'

werkschijf'.

Bouwstenen of functionaliteiten als versiebeheer, het in- en uitchecken van documenten, toekennen van metadata en taxonomieën (zie kader) maken het mogelijk SharePoint in te zetten als documentmanagementsysteem. Met functionaliteiten als automatische bewaar- en vernietigingstermijnen, documentensets voor dossiervorming en de mogelijkheid tot het maken van een apart record center kent SharePoint ook mogelijkheden om het in te zetten als recordsmanagementapplicatie.

Juiste functionele inrichting

We vergeleken SharePoint al met Lego: flexibel en met veel toepassingsmogelijkheden. Hierin ligt niet alleen de kracht, maar ook de uitdaging. Om het juiste bouwwerk te kunnen maken, moet je allereerst weten waar je het voor wilt gebruiken. En juist aan een duidelijk doel ontbreekt het regelmatig binnen organisaties. Omdat andere organisaties al gebruik maken van SharePoint, willen zij dat ook. Zij kiezen alleen voor SharePoint omdat anderen dat ook al doen. Werknemers willen echter niet zozeer 'SharePointen', maar liever – onafhankelijk van het product – effectief samenwerken in teams, documenten toegankelijk maken of informatie snel tot hun beschikking hebben.

Daarnaast moet je kennis hebben van de bouwstenen die je wel én niet tot je beschikking hebt. Omdat SharePoint er daar zo ontzettend veel van bevat, is dat geen peulenschil. De technische bouwstenen worden over het algemeen bij de installatie goed geregeld, maar de inrichting van SharePoint is daarmee nog niet voltooid. Een goede, functionele inrichting die aansluit bij de wensen en behoeften van gebruikers bepaalt het succes van SharePoint.

'In de flexibi-
liteit en
vele toe-
passings-
mogelijk-
heden zit
niet alleen
de kracht,
maar ook
de uit-
daging'

Rol van de informatieprofessional

Idealiter krijgt de informatieprofessional vanaf de start van een SharePoint-project een plek in de werkgroep die zich bezighoudt met de inrichting en implementatie. Er is voor de informatieprofessional een belangrijke rol weggelegd in het verbinden van de wensen en eisen van gebruikers enerzijds en de functionele inrichting van SharePoint anderzijds. Hierbij zal hij soms de wensen van gebruikers zodanig moeten aanscherpen dat de standaard SharePoint-functionaliteiten beter aansluiten. Wanneer dit onmogelijk of ongewenst is, geeft de informatieprofessional advies rondom maatwerk of *add-ons* van derde partijen.

Daarnaast is de informatieprofessional leidend bij het opstellen van een metadata-model en een taxonomie. Wanneer SharePoint de functie van bijvoorbeeld een documentmanagementsysteem gaat vervullen, moet hij aangeven welke (wettelijke) eisen hieraan worden gesteld. Het spreekt voor zich dat hij kennis heeft van alle mogelijkheden die SharePoint biedt.

Na de ontwerp- en ontwikkelfase kan de informatieprofessional opgeleverde functionaliteiten testen, gebruikerstrainingen geven, het *governance* plan (mede) ontwikkelen en beheren en (onderdelen van) de SharePoint-omgeving beheren.

Kortom: de informatieprofessional wordt in een SharePoint-traject een projectmedewerker die breed inzetbaar moet zijn. Hiervoor worden ook de bijbehorende competenties verlangd: een pro-actieve houding, effectief kunnen samenwerken en organisatiesensitiviteit.

➔ Zie ook de ervaringen van twee informatieprofessionals op pagina 20.



‘Op een netwerkschijf zijn we gebonden aan het werken met mappen, maar binnen SharePoint kennen we iets dat veel krachtiger is: metadata’

‘Veredelde’ netwerkschijf

De ‘veredelde’ netwerkschijf is een begrip dat gebruikers noemen wanneer ze zien dat de SharePoint-omgeving niet méér is dan hun oude netwerkschijf in een nieuw jasje. Dit idee wordt nog versterkt doordat het vrij eenvoudig is om de gehele mappenstructuur van de netwerkschijf in één keer over te zetten naar SharePoint.

Mappen hebben echter als groot nadeel dat ze eendimensionaal zijn: je kunt een document maar in één map stoppen, terwijl ze vaak in meerdere mappen passen. Op een netwerkschijf zijn we gebonden aan het werken met mappen, maar binnen SharePoint kennen we iets dat veel krachtiger is, namelijk metadata (zie kader).

Toch is niet alleen metadata een functionaliteit die de toegevoegde waarde van SharePoint ten opzichte van de netwerkschijf kan laten zien. Ook de mogelijkheden om bijvoorbeeld documenten in- en uit te checken, versiebeheer en het instellen van alerts laten de gebruikers zien dat er meer mogelijk is met SharePoint dan ze eerder met de netwerkschijf konden.

Bij een onzorgvuldige inrichting van SharePoint nemen organisaties soms klakkeloos de volledige structuur van de netwerkschijf over, inclusief mappen van twintig lagen diep. Daarbij wordt ook nog eens veel content meegenomen die niet meer relevant is of niet langer wordt gebruikt. Het is dus van groot belang om alle content op te schonen voor je gaat migreren, oftewel alleen content over te zetten die niet Redundant, Outdated of Trivial (‘ROT’) is.

Uit onderzoek* blijkt dat veel gebruikers na een SharePoint-implementatie toch de voorkeur geven aan de oude, vertrouwde netwerkschijf voor het ‘snel en gemakkelijk’ delen van hun dagelijkse content. Een van de grote uitdagingen is dan ook om gebruikers ervan te overtuigen hun documenten op SharePoint te plaatsen en niet meer op de netwerkschijf.

Wat ook niet helpt is dat de meeste organisaties na implementatie de oude netwerkschijf nog laten draaien naast de nieuwe SharePoint-omgeving. Die netwerkschijf moet dus, al dan niet gefaseerd, toegankelijk worden gemaakt.

Rol van de gebruiker

Het ontbreken van acceptatie door gebruikers is een van de belangrijkste redenen waarom SharePoint-trajecten mislukken. En dat is jammer, want als er geen mensen mee werken, komt er weinig terecht van de ‘share’ in SharePoint. Het heet niet voor niets *SharePoint*. Het is de bedoeling dat de gebruikers informatie, kennis en documenten gaan delen. Om ze zover te krijgen, dienen ze vanaf de start van het SharePoint-traject er nauw bij betrokken te worden. Het beste is om de gebruikers, althans een afvaardiging vanuit verschillende gebruikersgroepen, een plek in één of meer werkgroepen te geven. Via die werkgroepen kunnen vervolgens de wensen en eisen verzameld worden en vertaald worden naar SharePoint-functionaliteiten. Met deze werkwijze ontstaat er draagvlak.

Het spannende gedeelte begint eigenlijk pas na de ontwikkeling en livegang. Gebruikers moeten SharePoint nu gaan toepassen en daarvoor hebben ze allemaal een vorm van training nodig. Dat kan een meerdaagse cursus zijn, maar denk bijvoorbeeld ook aan online video’s en quick reference cards. Een persoonlijke rondgang langs de gebruikers behoort eveneens tot de mogelijkheden. Bij een training gaat het niet alleen om een knoppentraining ‘hoe-doe-ik-wat’. Gebruikers dienen ook de spelregels uitgelegd te krijgen: op welke plek sla ik content op; hoe ken ik goede metadata toe; waarom is ervoor

gekozen dat ieder team zijn eigen site krijgt. Deze spelregels zijn in feite een praktische vertaling van het *governance* plan waarin onder andere de rollen, verantwoordelijkheden en processen van SharePoint zijn vastgelegd. In dit geheel dient de voorbeeldfunctie van het management en de directie niet te worden vergeten. Juist zij kunnen de rest van de organisatie enthousiasmeren om SharePoint te gaan gebruiken.

Tot slot

SharePoint is niet dé oplossing tot alle netwerk-, documentbeheer- of samenwerking-gerelateerde problemen. Maar de flexibiliteit, veelzijdigheid en schaalbaarheid dragen bij aan een oplossing voor deze problemen. Hiervoor is een gedegen bouwwerk nodig, waarbij gebruikers vanaf het begin betrokken zijn en hun eisen en wensen zo goed mogelijk zijn gerealiseerd. Voor de informatieprofessional (zie kader) is in dit proces een belangrijke rol weggelegd. Hij kan de wensen en eisen van de gebruikers vertalen naar functionele eisen, inclusief informatie-architectuur en metadata. Wanneer bovenstaande factoren samenkomen, kan SharePoint voor een organisatie het succesvolle ECM-systeem worden dat het in potentie is.

* Bron: Connecting and Optimizing SharePoint – important strategy choices – AIIM Industry Watch, 2015

Joyce van Aalten (Invenier.nl) is zelfstandig adviseur op het gebied van vindbaarheid van informatie en geeft SharePoint-trainingen. Daniël de Vette rondt binnenkort zijn opleiding Informatiedienstverlening en management (IDM) aan de Haagse Hogeschool af en werkt als SharePoint-consultant bij ShareValue.



‘Gebruikers dienen de spelregels uitgelegd te krijgen’

Metadata

Met de komst van de SharePoint 2010-versie kregen organisaties de beschikking over de zogenoemde ‘managed metadata store’. Dit is een apart gedeelte binnen SharePoint waarin taxonomieën (gecontroleerde trefwoordenlijsten) kunnen worden gemaakt en beheerd. Taxonomieën worden vanaf deze centrale plek beschikbaar gesteld voor de gehele SharePoint-omgeving.

In de SharePoint-taxonomieën worden hiërarchische relaties tussen termen gelegd. Ook is het mogelijk om trefwoorden (synoniemen, afkortingen) en definities (omschrijvingen) aan termen toe te voegen. Op die manier wordt ervoor gezorgd dat taxonomietermen eenduidig(er) kunnen worden toegekend. En dit kan weer ingezet worden bij het filteren op trefwoorden of in de verfijnmogelijkheden van de zoekmachine.

Hoewel de ‘managed metadata store’ het mogelijk maakt termen te importeren, verplaatsen, hergebruiken of te verwijderen, is het geen volwaardige managementtool voor het maken van taxonomieën. Het grootste euvel is dat SharePoint geen exportfunctionaliteit kent en dat taxonomieën binnen SharePoint moeten worden onderhouden. Taxonomieën delen met andere systemen is dus niet mogelijk.

Alternatieven voor SharePoint

Wat zijn de alternatieven voor SharePoint? Hamvraag hierbij is: waar moet het voor worden ingezet? Wil je een intranet, dan zoek je waarschijnlijk een contentmanagementsysteem, zoals Drupal of Tridion. Wil je een documentmanagementsysteem, dan zou Corsa of Decos geschikt kunnen zijn. Het samenwerken aan en het delen van documenten kan via Dropbox of Google Docs. Deze producten zijn op zichzelf geen vervanging voor de complete SharePoint-‘blokkendoos’. Maar ze kunnen in principe wel een oplossing zijn voor hetgeen een organisatie wil bereiken. Sterker nog: wellicht kunnen deze producten dat zelfs beter dan SharePoint.

Ook SharePoint heeft concurrenten, bijvoorbeeld Alfresco of Nuxeo (beide open source). Kijk je naar de hoeveelheid aan functionaliteiten, dan komen zij het dichtst in de buurt van wat je met SharePoint kan bereiken.