

ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN

De poststroom onder spanning! (deel 2) **De post in een stroomversnelling? (deel 2)**

In de vorige aflevering is er een start gemaakt om u over digitalisering van binnenkomende post te informeren. Wat gaat er in de postkamer veranderen? Op een seminar van Mailprofs meldde mr. drs. Herna Verhagen dat de papierstroom alleen maar zal toenemen. Wordt het niet eens tijd dat men echt gaat automatiseren en digitaliseren. Waarom, wat, hoe moet het aangepakt worden en hoeveel kost het aan geld, tijd en inspanning?

Leo A.M. Hooijmans¹

Het is onmogelijk om bovenstaande vraag in het kort (zeg 2-3 A4jes) te beantwoorden. Om toch een poging te wagen kunt u onderstaande uiteenzetting lezen die geschreven is met de ervaring van ongeveer zes jaar ploeteren met scannen van inkomende post. Let wel, een zeer persoonlijke kijk op digitalisering van de poststroom van buiten naar binnen. Deze is namelijk veel moeilijker dan de poststroom van binnen naar buiten. Naar buiten is in het algemeen al voor een 80% mogelijk digitaal te archiveren en met een klein beetje gevoel voor digitalisering is 100% ook haalbaar.

De volgende aandachtspunten worden behandeld:

- Waarom digitalisering van binnenkomende post?
- Welke binnenkomende post wel en welke zeker niet scannen?
- Consensus (eensgezindheid) in het bedrijf of de instelling
- Hoe moet het aangepakt worden?
- Wat kost het aan geld, tijd en inspanning?
- Kunnen (moeten) anderen u helpen?

Waarom digitalisering van binnenkomende post?

Het digitaal voorhanden hebben van alle informatie en zeker ook de inkomende en uitgaande administratie heeft het voordeel, dat fysiek de post niet meer rondgebracht behoeft te worden. Als men tenminste

voor centraal inscannen kiest. Dit kan ook gerust buiten het gebouw gebeuren. Mits goed georganiseerd is het document overal ter wereld benaderbaar voor de afhandeling. Voor flexibilisering van de werkplek (denk aan wisselwerkplekken en telewerken) is het zelfs een vereiste om de flexibilisering te bereiken. Papier in de vorm van cellulosemassa behoeft niet meer op locaties aanwezig te zijn daar waar de vierkante meters duur zijn. Een ander prettig bijkomend voordeel is dat er bij calamiteiten (bijvoorbeeld brand, wateroverlast, inbraak, enzovoort) er binnen een paar uur of dagen weer gewoon doorgewerkt kan worden. Ongeveer 75% van de bedrijven die een uitlaande brand achter de rug hebben overleven het niet ondanks de schade-uitkering. Het regelmatig (1x per dag tot uiterlijk 1x per week) kopiëren van de harde schijf of serverbestanden is hiervoor van belang. Afhankelijk van het bedrijf of instelling bewaart men de kopie buiten de deur (in een banksafe) of zelfs op een ander werelddeel.

Consensus (eensgezindheid) in het bedrijf of instelling!

Een inventarisatie vooraf in de organisatie om met ieder belanghebbende af te stemmen wat belangrijk is voor de werkplek of de afdeling is van groot belang. Het zelf meedenken motiveert en geeft informatie vooraf die achteraf wel eens problemen of weerstand opleveren. De ondersteuning van het managementteam is van zeer groot belang. Zij moeten de leider van het projectteam volledige procuratie geven in de verwerking van het digitale postkamerproject.

Welke binnenkomende post wel en welke zéker niet scannen?

Als men de archiefwet en de belastingwet letterlijk neemt dan moet bijna alles wat de brievenbus, respectievelijk de postkamer binnenkomt bewaard worden. Onder bepaalde voorwaarden mag tegenwoordig bijna alles digitaal bewaard worden, mits men het op tijd weer zichtbaar kan maken.

Na de interne inventarisatie kan al snel een 'digitaal' handboek gemaakt worden met de zaken die bij binnenkomst wel of niet voor de scanner bestemd zijn. Ongeadresseerd reclamedrukwerk en reclamebrieven bijvoorbeeld worden direct weggegooid of worden uitsluitend op speciaal verzoek voor een functie en/of afdeling in natura doorgezonden. Informatie-aanvragen moeten worden geadresseerd ter attentie van een persoon of een afdeling. Informatie wordt bij voorkeur opgehaald van internet en direct digitaal gearchiveerd.

Verder moet er de keus gemaakt worden voor inscannen en bewaren of voor inscannen en direct weggooien. Indien de keuze bewaren is moet ook duidelijk zijn wat waar bewaard wordt en wanneer en hoe het origineel opgehaald moet kunnen worden. Dit is allemaal sterk bedrijfsgebonden en kan dus per organisatie sterk variëren. Het kan zijn dat een organisatie kiest voor decentraal op de afdelingen of secretariaten inscannen in verband met vertrouwelijke informatie. De buurman kan wel eens kiezen voor centraal inscannen en het uitbesteden aan derden.

De keuze voor inscannen en direct weggooien heeft nog een bijkomend voordeel. Voorheen liet ik bij twijfel nogal eens informatie stapelen. In veel gevallen keek ik er niet meer naar om, maar na verloop van tijd zat er toch wel iets tussen wat ik dan op moest zoeken. De stapels troep zijn inmiddels uit het zicht en als ik toch iets nodig heb laat ik de computer op dossiernaam en/of in de tekst zoeken. Een fluitje van een cent. Over de ruimte die dit op de harde schijf inneemt zo meer.

Hoe moet het aangepakt worden?

Succesvolle voorbeelden zijn er nog weinig. Een groot aantal bedrijven is gestart. Bij velen is de experimentele fase nog volop aan de gang en sommige zijn wel succesvol, maar alleen nog maar op deelgebieden van de totale digitalisering.

Als men reeds goede hardware en software in huis heeft, moeten er bij de instellingen voor het scannen nog vele keuzes gemaakt worden. De software die een exacte kopie van een brief op het beeldscherm laat zien met daarbij een goede afdruk op cellulosepapier en daarbij de afbeelding in computertekst (OCR=Optical Character Recognition) wegschrijft én weinig schijfruimte opeist heb ik nog niet echt gezien.

Belangrijk is daarom eerst te onderkennen waarom de scan gemaakt wordt. Gaat het om tekstinformatie of gaat het om een afbeelding. Ieder scan is voor de computer in eerste instantie een afbeelding. Daarna kan er door middel van OCR-software een tekstdocument van gemaakt worden.

Voor onze Knipselkrant ten behoeve van onze cursusdeelnemers, relaties en zakenvrienden scannen we veel vakinformatie in. Op een scaninstelling van 300 dpi (dotch per inch) is een kleurenskan van een A-4 gauw een 25-30MB. Kaal wegschrijven in PDF (Portabel Document File) comprimeert dit naar 10-15MB. Het voordeel van het wegschrijven in PDF is niet alleen dat dit direct comprimeert, maar een

ieder mag een gratis leesprogramma op zijn PC gebruiken om de informatie op het scherm te kunnen zien. Op dit moment heeft u een exacte kopie van het origineel, maar de weergave is traag. Zeker als het op een iets oudere PC met een 'langzame' processor plaatsvindt. Voor tekstinformatie of om op woorden te zoeken heeft u nog niets aan dit dossier. Daarvoor moet er een OCR-sessie plaatsvinden. Hiervoor ken ik twee systemen. Een 'normale' OCR. De tekst wordt dan omgezet naar vector georiënteerde computerletters. Hierbij wordt de inhoud direct naar een 500-700 Kbyte verlaagd. Een ander voordeel is dat de letters op het scherm er scherper zullen uitzien (ook als er sterk wordt ingezoomd). Men kan de tekst kopiëren, corrigeren en men kan op tekstinhoud zoeken. Het nadeel is dat het de authenticiteit van het origineel meestal sterk wordt aangetast en er veel zichtbare correcties moeten worden aangebracht. Vooral plaatjes en logo's moeten het ontgelden. Een computer kijkt met andere ogen naar teksten en plaatjes dan mensenogen. Als je een scherpe heldere tekst hebt bakt het OCR programma er soms niets van en soms wordt een groezelige kopie of een slordige fax naar een prachtig computerdocument overgezet. Er is ook een 'speciale' OCR mogelijk. Deze laat de tekst en afbeeldingen intact en schrijft in een onderliggende laag de vectortekst weg. Hierbij blijft dan nog ca. 800-1000 Kbyte op de harde schijf staan. Voordeel is dat je op woord kan zoeken en de tekst naar een ander document kunt kopiëren. Bij een 100% instelling op het beeldscherm kan je de afbeelding zeker een exacte kopie van het origineel noemen. Bij het afdrukken en zeker bij het inzoomen op het beeldscherm blijkt dat de scherppte vooral van de letters sterk minder is. Bij binnenkomende post maak ik meestal gebruik van het laatste voorbeeld. Bij het opslaan van naslaginformatie ga ik een stap verder en kopiër de tekst uit het OCR document en de plaatjes naar een tekstprogramma. Dit tekstdocument is dan ca. 200-300 Kbyte. Daarna in PDF afgedrukt blijft er nog maar een 10-100 Kbyte over. Dit is dan een document die niet meer een exacte kopie is van het origineel, maar wel alle informatie bevat om het duidelijk te kunnen lezen op het beeldscherm en er op woorden in te kunnen zoeken.

In onze kleine organisatie met medewerkers en partners waarvan de neuzen allemaal dezelfde richting heen staan is het natuurlijk iets eenvoudiger dan in een organisatie met meerdere werknemers. Ook het Macintosh-platform werkt wat gebruiksvriendelijker dan het meer voorkomende Windows-platform. Zodra er sprake is van een

directiesecretariaat en afdelingen voor verkoop, administratie, techneuten, enzovoort is het verstandig om een zogenaamde workflow- en/of postregistratie-programma te implementeren. Voorbeelden zijn Lotus Notes en Decos software. Binnenkomende en uitgaande post kunnen van de aangesloten PC rechtstreeks in het systeem worden ingevoerd. Daarbij kan men aan de documenten nummers en notities hangen en de afhandeling kan worden geprogrammeerd. Hierdoor kan de voortgang van de documentenstroom beter worden beheerst.

Grappig was dat bij de (uitstekende) presentatie bij Decos door Margreet Ruysbroek en Patrick Crooijmans, Patrick de opmerking maakte liever geen gebruik te maken van de PDF mogelijkheid om documenten weg te schrijven in het systeem. Dit omdat het teveel ruimte zou innemen. Zo zie je maar weer dat een jongeman al weer snel een opmerking plaatst die in de snelle wereld van de informatietechnologie verouderd is. Ik weet niet zeker of hun scanmodule zuiniger of grover met de ruimte op de harde schijf omspringt. Ik weet wel dat hun standaard tekstverwerker driemaal zoveel ruimte inneemt dan dat je het in PDF wegschrijft, want ik gebruik dezelfde tekstverwerker.

Wat kost het aan investering, tijd en inspanning?

Scanners zijn er te koop vanaf fl. 150,00 tot en met fl. 30.000,00. In 1993 kocht ik een scanner voor ongeveer fl. 2.500,00. In 1998 verwisselde ik hem voor een scanner van ongeveer fl. 800,00 (met een papierinvoer van fl. 700,00) die meer kon. De scanner bevat me wel, maar de sheetfeeder is meer een shit-feeder en kan me gestolen worden. Voor een decentrale plek in een grotere organisatie hoeft de scanner niet meer dan fl. 1.000,00 te kosten, maar voor een centrale scanner moet er grote aandacht zijn voor de snelheid van de documenten doorvoer. Dan komt u terecht bij machines boven de fl. 10.000,00. (januari 2000)

Software is er voor ieder platform in verschillende soorten en prijzen. De Acrobat programmatuur die wij in onze organisatie gebruiken voor het archiveren van uitgaande post, het scannen van binnenkomende post, het omzetten naar OCR, het combineren van dossiers kost nog maar rond de fl. 400,00 voor één PC (voor meerdere licenties geldt natuurlijk een lagere prijs per PC). Rond 1990 kostte deze software (in een experimentele kwaliteit) minimaal fl. 15.000,00. Om de dossiers te lezen kost het zogenaamde Reader programma niets. U heeft het naar

grote waarschijnlijk al op de PC of minimaal op een van uw software CD staan. Zoniet is het gratis op te halen van www.adobe.nl.

De kosten van hard- en software zijn in verhouding van de tijdsbesteding en inspanning van ondergeschikt belang. De tijdsbesteding van intern en extern personeel is meestal groter dan optimistisch gestemd management verwacht. Maurice de Hond meldde recent in een seminar dat IT-projecten driemaal zoveel kosten, driemaal zolang duren en driemaal minder opbrengen dan gemiddeld wordt verwacht. Negen van de tien keer komt dat door een verkeerde en/of te korte voorbereiding.

Kunnen (moeten) anderen u helpen?

Men kan twee soorten hulp aanspreken. Informeer voordat uzelf een proefproject opstart in uw netwerk of anderen al geheel of gedeeltelijk hiermee door de bocht zijn. Van leveranciers ontvangt u alleen positieve berichten, maar ervaren gebruikers kunnen u ook de valkuilen aanwijzen. Door schade en schande wordt men wijs. Maak gebruik van die schade en schande die anderen wijs gemaakt hebben. In een goed communicatiesfeer is dat zeer goed mogelijk. (galileo@npartners.nl)

De tweede mogelijkheid is om van leveranciers keihard te eisen om informatie en administratieve gegevens digitaal aan te leveren. Als u in offertestadium aangeeft dat de leverancier die correspondentie, technische informatie en tekeningen in bijvoorbeeld PDF kan aanleveren een stapje voor heeft bij de keuze dan scheelt u dat tijdens en na de opdracht veel scanwerk en ruimte op de harde schijf. Een document rechtstreeks uit de tekstverwerker naar digitaal papier kost niet meer 8-10 Kbyte, terwijl een ingescand document toch minimaal 100-200 Kbyte zal zijn. (voor zolang de IT-ontwikkeling dit gegeven niet inhaalt!!)

¹Leo Hooijmans van Galileo & Partners (www.npartners.nl) uit Noordwijk is kenniswerker en docent op het gebied van de kantoorindeling en –uitrusting.
