

1e blad ivm layout Knipsel met 2 bladzijden naast elkaar!

Ontwikkelingen op kantoor in vlooienvlucht!

Leo A.M. Hooijmans¹

De verhalen hoe het kantoor er in de toekomst eruit gaat zien zijn de laatste decenia bijna onveranderlijk. Totaal geautomatiseerd en volledig papierloos. Aan het begin van deze verhalen was dat nog een illusie en waren de technische mogelijkheden ver weg. De technische mogelijkheden zijn nu volop voorhanden maar onkunde, onbegrip en winstbejag (of verliesangst) staan de uitdaging om tot realisatie te komen veelal in de weg. Het wordt eens tijd dat de mouwen opgestroopt worden en er niet lijdzaam afgewacht wordt tot de upgrade van Windows 2012 of er een nieuwe Sdu-CD met ogenscheinlijke nieuwe Arboregels wordt uitgebracht.



In de rest van dit verhaal kunnen u schokkende beelden voor de geest komen. U bent gewaarschuwd. U kunt nog stoppen met lezen en in uw schulp kruipen. Of niet!

Als men zich realiseert hoe leuk werken op of voor kantoor kan zijn is de juiste realisatie hiervan een ultieme uitdaging. Laat ik daarom maar verder schrijven dan kunt u verder lezen. Ik deel het verhaal in drieën op. Een maatschappelijk, een technisch en een documentendeel.

Functioneringsmaatschappij

In mei 2001 maakt Josephine Green (Philips Design) op een seminar een grote indruk op me met haar kennis over de veranderende maatschappij. Ze haalde het landbouwtijdperk aan (tot 20^e eeuw) en gaf uitleg over het industriële tijdperk (20^e eeuw). Ze sprak over de hiërarchische driehoeken uit die tijd die langzaam zouden moeten veranderen naar een cirkel voor het informatie tijdperk (vanaf nu). In die cirkel krijgt ieder zijn deel en geeft ieder zijn bijdrage. Vrijheid is toegang tot kennis.

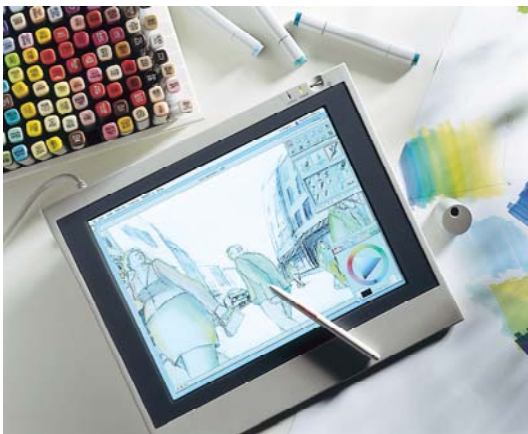
Ze meldde toen al dat het legertje alleenstaanden groeit (2001 gemiddeld 30% van de volwassenen in Nederland, 50% in Den Haag en 70% in New York) Daarom zullen er in de maatschappij andere vormen van collectieve en emotionele momenten ontstaan.

Theo Magermans (Assenburg) grijpt deze informatie aan om die momenten te laten plaatsvinden op het kantoor. Het werk als ontmoetingsplaats. 25% van de relaties starten op het werk meld hij. Cijfers over welke echtscheidingen dat tot gevolg heeft zijn even niet voorhanden!

De uitdaging is nu om vele oude waarden los te laten en er nieuwe respectvolle waarden voor neer te zetten. In een economisch goede tijd maken bedrijven graag een PR-stuntje van het kantoor om te laten zien dat het ze goed gaat. Dit in tijden van recessie uit te voeren getuigd van moed en een goede sociale beleving.

Het is de vraag echter of geld het bindmiddel van de maatschappij blijft. Kijk naar het paniekvoetbal op de beurs; de grote en kleine criminaliteit; het illegaal kopiëren van alles wat los en vast zit; beurs-, bouw- en boekhoudfraude. Buiten voornoemde speelt de energieverspilling om het geld iedere keer van hot naar her te schuiven natuurlijk ook een rol. Laat staan de verspilling van energie en tijd om iedere keer voor een sluitend budget te moeten zorgen.

Het wordt tijd voor de Cirkel van Josephine Green. Een functioneringsmaatschappij in plaats van een geldmaatschappij.



Bakeliet!

Van een bakelieten telefoon (1 in de straat voor de hele buurt) naar een PDA voorzien van telefoon, email, fototoestel, muziek, GPS, enzovoort lijkt onwaarschijnlijk maar is in nog geen 40 jaar gerealiseerd. Hetzelfde geldt voor muziek. Van een bakelieten 78-toerenplaat naar 7500 mpg-muziekjes in een speler die nauwelijks groter is dan een doosje lucifers.

Kan, moet of mag de techniek nog verder. Duizend maal ja. Ontwikkelingen versnellen zich alleen nog maar. Van belang is echter dat de nieuwe apparaten makkelijker te bedienen worden. De handboeken zijn inmiddels tien maal zo groot als de apparaten zelf. Een computer aanzetten moet zo makkelijk zijn als de lichtknop omzetten. Het energieverbruik per apparaat moet omlaag. Fabrikanten zijn hier druk mee bezig. Soms in een samenwerkingsverband, maar dat kan veel beter. Tot nu toe leiden zelfstandige ontwikkelingen tot een vooruitgang, maar doordat de concurrentie of het bedrijf zelf weer een stapje verder gaat is de vorige ontwikkeling al weer achterhaald voordat de energie die erin gestoken is rendeert. Ieder jaar geeft de Hannover Cebit een stand van zaken en een vooruitblik.



Op kantoor zullen de eerstkomende ontwikkelingen al vruchten afwerpen. Kijk naar de verschuiving van beeldbuischermen naar LCD-schermen en van de kabelspaghetti naar de draadloze mogelijkheden.

De ontwikkelingen in de LCD-schermen volg ik nu al een jaar of tien. De eerste acht jaar waren taaie trage jaren, maar de laatste ontwikkelingen gaan razendsnel. Om er een paar te noemen: De pixelgrootte is van 72 DPI al naar over de 200 DPI mogelijk waardoor de leesbaarheid sterk is toegenomen; tot 20 inch schermen zijn betaalbaar geworden waardoor meerdere documenten op het bureaublad kunnen worden getoond. In plaats van TL- is er LED-verlichting. Hiermee kunnen de schermen beter op de gewenste kleuren ingesteld worden. Werkplekken waar men röntgenfoto's of kadasterfoto's bekijkt en/of creatieve werkzaamheden uitvoert komen in het LCD bereik. Hiermee geen noemenswaardige straling meer, minder warmtelast en een betere informatiekwaliteit. Daarnaast geeft de draagbaarheid een extra dimensie aan de flexibele werkplek.

Dit laatste wordt dan weer mogelijk gemaakt door de draadloze mogelijkheden. Ook hierin verdiepen we ons al een jaar of vijf. BlueTooth was een kreet die toen al beloofde dat alle apparaten binnen korte tijd draadloos met elkaar zouden communiceren. Door kinnesinde en eigenbelang van telecom- en it-leveranciers is dit ook even blijven liggen. Er wordt echter een inhaalslag gemaakt en ondernemingen doen er hun voordeel mee. De Kamer van Koophandel Rotterdam is er een goed voorbeeld van. Data- en telecomvrijheid in het gehele gebouw. De investering begint zich al zo goed terug te verdienen dat recent in Dordrecht dezelfde manier van werken is toegepast.

Het leuke van deze communicatietechnologieën is dat historische gebouwen en slecht toegeruste gebouwen uit het tweede deel van de vorige eeuw ineens weer makkelijker te voorzien zijn van een data- en telecomstructuur. Het kost even wat, maar maakt de uitdaging wel leuk om het bedrijf een eigen gezicht te geven. Voorbeelden hiervan zijn de voornoemde Kamer van Koophandel Rotterdam, het Van Nellegebouw, Gemeente Heusden en Woningbouwcoöperatie Vestia in het oude kantoor van het Bouwcentrum.



Papier hier.

Alle digitale en elektronische ontwikkelingen dragen bij aan een sneller afdrukken op papier. Het kopieevolume neemt iets af, maar het printvolume stijgt gigantisch. Siemens Nederland meldt dat sinds de invoering van email het printvolume met 40% is toegenomen! Ze verbruikten in 2002 ruim 27 miljoen A-4tjes. Per medewerker ruim 6000 terwijl in 2001 dat er nog maar net 5000 waren. Ze voeren op dit moment actie om het papierverbruik niet te laten stijgen.

De gezamenlijke Nederlandse Gemeenten verbruiken per jaar meer papier dan dat er in de Flevopolder aan bomen geplant kunnen worden (SBS6-nieuws). Weliswaar zijn dit productieboomen, maar toch!

Het printen is niet eens zo kostbaar. Facilitaire inkopers kunnen dat tot op drie cijfers achter de komma uitrekenen. De kosten zitten in het opbergen en terugzoeken. In overheidsinstellingen is al eens uitgerekend dat de exploitatiekosten van een strekkende meter gemiddeld 1500 euro kost.

Siemens opgelet! (en andere ook!) 27 miljoen A-4tjes vertaalt naar ordners brengen ieder jaar circa 9000 strekkende meter naar het archief.

Hier zijn gigantische kosten te besparen. Daardoor komt er geld vrij om het kantoor aantrekkelijker en productiever te maken voor de medewerkers. Meer m² en leuke aangeklede pauzehoeken motiveren medewerkers meer dan de stoffige papierzooi die daarna naar de papierenvernietiger en/of oud archief verdwijnt.

Is digitaal papier dan alles? Ja en nee. Het is maar wat je wilt invullen. Er zit een variatie in. Bewaren kan je alles digitaal. Aan lezen zitten nogal wat voorwaarden. Dit stukje is te kort om daar op in te gaan. Om het kort duidelijk te maken kunt u zich afvragen of u een roman wilt lezen van uw beeldscherm en of u nog een papieren handboek van 2000 pagina's wilt doorbladeren om een informatie te vinden. Voor in de toekomst is het wel duidelijk dat de zogenaamde e-books een deel van de papieren boeken gaan inpikken. Vooral nu ik het concept van Philips gezien heb met een pixelgrootte van 2000 DPI! Zo scherp krijg je het niet op cellulosepapier gedrukt. Voordeel dat het op de camping in het donker en bij een het licht van een bedlampje heel goed lezen is.

Voor het lezen op kantoor is het van belang dat de ontwerpers van informatie er rekening mee moeten houden hoe mensen lezen. Ergonomie is van groot belang. Als men doormoddert op de bekende weg blijkt dat mensen van cellulosepapier 5-7 maal sneller lezen en het veel beter onthouden. Dit ligt niet alleen aan het medium, maar vooral aan de layout van de informatie.

De techniek voor digitale informatie is er al lang genoeg. Eind jaren tachtig kwam Adobe met de nu algemeen geaccepteerde Acrobat Reader. Een ieder die de Acrobat printer als softwareprogramma had kon zijn digitale documenten vanuit Word, Excel, CorelDraw, AutoCAD, enzovoort wegzetten in een PDF (Portable Document File). Voor de lezer waren dan de (soms dure) originele programma's niet noodzakelijk om de documenten te lezen. Bijkomend voordeel is dat de originele layout van het document gehandhaafd blijft.

Als u uw leveranciers of andere belanghebbende vraagt om hun correspondentie als bijlage via de email te verzenden scheelt u dat een vermogen aan inscannen en reproduceren. En ehh... de verzender ook.

Kantoorinnovatie is sterk afhankelijk voor de voornoemde digitale zaken. Als een bedrijf naast de nodige organisatieverandering de digitale en kabelloze automatisering goed toepast is de inhaalslag met de productiebedrijven die robotisering toepassen snel gemaakt.

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