

Waar blijft het digitale archief?

Jarenlang wordt er al gesproken over het digitale kantoor; flexwerken en telewerken. Zo'n kantoor is alleen mogelijk als alle documenten digitaal leesbaar zijn op een beeldscherm. Nu worden documenten digitaal aangemaakt, verwerkt en bewerkt, waarna ze worden afgedrukt op cellulose-papier, opgeborgen en (soms niet meer) teruggezocht. Een kostenverslindende en milieuvervuilende bezigheid.

TEKST: LEO HOOIJMANS

Misschien behoort u tot de 10 tot 20 procent van de bedrijven die het digitaal archiveren onder de knie heeft, maar misschien ook niet. Misschien behoort u bij 10 tot 20 procent van de bedrijven die het digitaal archiveren niet onder de knie krijgt voordat u verslagen wordt door de concurrentie. Groot is de kans dat u bij de 60 tot 80 procent hoort die het half doet.

Digitalisering

Personeel opleiden en binden is een belangrijke succesfactor van voor de continuering van een bedrijf. De laatste jaren is dat wat moeilijk geweest. Er worden steeds vaker mensen ingehuurd vanuit een uitzendbureau of projectbureau. Meestal voor een afgesproken (vaak korte) periode. Als het project of de drukke periode voorbij is, dan wordt dit tijdelijke personeel weer afgevoerd. En de kennis ook. Erg onhandig, als men na een tijdje nog tapijt of een deurklink wil nabestellen en er dan niemand meer de projectinformatie kan terugvinden. Belangrijk is daarom alle gegevens goed (digitaal) vast te leggen, zodat de betreffende informatie snel kan worden teruggevonden. Er wordt veel bewaard, waarnaar nooit meer gekeken wordt. In de regel wordt de informatie op papier

in mappen opgeborgen. Bij administraties verdwijnt dat na 1 tot 1,5 jaar naar het centraal archief. Algemene informatie blijft soms jarenlang staan. Soms wordt het intern verhuisd, zonder dat men weet wat er voor informatie in mappen en/of kasten staat.

Als men deze algemene informatie digitaal vastlegt, slaat men vijf vliegen in één klap. De informatie neemt minimale ruimte in. De fysieke informatie hoeft niet meer verhuisd te worden. Men kan, indien noodzakelijk, snel zoeken en terugvinden. Vanaf iedere werkplek, waar ook ter wereld. Als men bij calamiteiten een back-up inzet gaat de informatie nooit verloren.

Hoe en door wie?

Wat komt er allemaal bij kijken om het digitale archief goed te regelen? En wie draagt daar zorg voor? De verantwoording en de uitdaging ligt bij de directie. Als het even kan bij de manager die Personeelszaken, ICT, Archivering en Facilitaire Zaken aanstuurt. Geen van deze partijen

lukt het in z'n eentje. Samenwerking is dus van belang.

Een reductie van de kosten en een snelle afhandeling van zoekopdrachten zijn van vitaal belang voor een bedrijf. De aandacht moet op de klant gericht zijn. Die komt met een vraag, probleem en/of aankoop. Dan is het

Er wordt veel bewaard, waar nooit meer naar gekeken wordt

handig dat intern alles gladjes verloopt. Als het even kan met zo weinig mogelijk kosten en energieverspilling. En natuurlijk met groot plezier!

Tante Post

De normale workflow (afhandeling van het werk) op kantoor is inmiddels redelijk goed gemechaniseerd. Bewust staat hier 'gemechaniseerd'; de automatisering heeft nog maar gedeeltelijk plaatsgevonden. Kijk als voorbeeld naar de bancaire wereld. Het telebankieren, opnemen en storten is daar nagenoeg geheel geautomatiseerd. Als u echter wil communiceren met uw bankrelatie valt u 30 jaar terug in de tijd. Formulieren invullen, ondertekenen en heen en weer zenden met tante Post. De

pc wordt dan gebruikt als schrijfmachine. Niet meer en niet minder.

Koudwatervrees

Wat ik regelmatig opmerk is dat men niet gewend is om papier en potlood/pen los te laten. Onlangs hoorde ik een studente (ruimtevaart-techniek!) klagen dat ze zoveel papier op haar stageplek heeft. Op dat moment zat ze haar zoveelste A4'tje vol te pennen. Zelf gebruik ik één Parker Rollerboll per vier jaar. Meestal koop ik een nieuwe omdat ik de vorige ergens heb laten liggen. Voor notities en interviews (ik schrijf stukjes voor een weekblad) gebruik ik mijn Palm Pilot (hand-computer). Ik heb dan ook mijn boodschappenlijstje van de supermarkt bij de hand, mijn complete adressenlijst van de laatste vijftien jaar, de foto's van familie en vriend(inn)en en allerhande notities.

De naam zegt het al, het apparaatje is niet groter dan mijn handpalm. Dat doe ik al een jaar of vijftien. Overal waar ik zit te schrijven vallen de bekkies open. 'Wat doe je daar? Kan je dat?' zijn de vragen. Ik ben eraan begonnen omdat ik bang was om achter te raken bij de jeugdige generatie die gewend is om alleen nog op de pc of spelcomputers te spelen en niet meer te ganzenborden.

Voor het echte werk onderweg gebruik ik een laptop. Ik doe veel teken- en digitaliseringswerk. Soms neem ik zelfs een kleine scanner mee om dat digitaliseringswerk praktisch bij de relatie uit te voeren. Weg papier! Vooral als het om snel uitwisselen gaat.

Nieuwe middelen

Van uw medewerkers/collega's valt niet te verwachten dat ze zo handig met een Palm Pilot omgaan. Toch is het van essentieel belang dat ze het A4-bloc inruilen voor iets beters; een apparaat waar ze digitale documenten in kunnen meenemen en notities digitaal kunnen invoeren. Tot voor een paar jaar terug was dat nog lastig en kostbaar. Tegenwoordig heb je laptops die handzaam zijn, een krachtige processor hebben en veel opslagcapaciteit. Praktisch zijn de tablet-pc's. Dat zijn laptops waarvan het beeldscherm zo is te draaien, dat als je de laptop dicht-



Leo Hooijmans.

klapt het scherm aan de bovenzijde beschreven kan worden. Ze zijn er ook met een afneembaar scherm. Het toetsenbord blijft dan op het bureau staan.

Een opkomend product zijn de e-books. Een Nederlandse uitvinding is de iLiad (www.edupapier.nl). Alternatieven hiervoor zijn de Hanlin eReader en de Kolin eBook Reader. Zo'n e-book is handig om documenten mee te nemen naar een vergadering en ter plekke notities in documenten te maken. Voor in de trein onderweg naar kantoor/huis is het handzaam lezen en op vakantie kan je duizenden pagina's leesplezier meenemen.

De informatie is makkelijk te synchroniseren met de pc, waarna op de werkplek de laptop en/of bureau-computer gebruikt kan worden voor de uitwerking van de notities.

Bezwaren

De grootste tegenwerping tegen digitalisering die gebruikt wordt is dat men 'niet kan lezen van het beeldscherm'. Dit heeft drie totaal verschillende oorzaken.

Allereerst zijn we gestart met don-

kere beeldschermen met groene of amberkleurige tekens (jaren '80) en een beeldresolutie van 72 dpi (dotch per inch). De iLiad werkt nu met 160 dpi en er zijn LCD schermen van 120 tot 200 dpi. Een sterke verbetering van de leesmogelijkheid, maar het oud zeer van de 72 dpi blijft nog steeds achter in de hersenpan van de gebruikers hangen.

Een andere reden is de lay-out. Wat voor (cellulose) papier ontworpen wordt is niet altijd geschikt om op het beeldscherm te lezen (kijk bijvoorbeeld naar de opbouw van een krant). Wat goed leesbaar is op het scherm zal (ik raad het niet aan) goed te lezen zijn op een afdruk vanuit de printer. Persoonlijk vind ik menig handleiding van apparaten beter van het scherm te lezen dan de verschrikkelijk kleine lettertjes van de papieren uitvoering.

De derde oorzaak is angst. Automatiseren laat bij veel mensen alarmbellen rinkelen. Men denkt dat de mens overbodig wordt als alles digitaal is. Dat is kolder natuurlijk. Ik spreek hier alleen van een ander opslagmedium. Digitaal papier in plaats van cellulosepapier.

Ook desinteresse van het bedrijfsleven om innovaties verder door te voeren zou een remmende werking kunnen hebben. Of dat internationaal is kan ik niet overzien, maar in Nederland sluit bijvoorbeeld het

Leo Hooijmans is werkzaam bij
Galileo & Partners.
galileo@hetkantoorgebouw.nl.

innovatieve voorbeeldkantoor 'Livin Tomorrow' in april de deuren (webwereld 17 maart). Het heeft hier dan vijf jaar gedraaid. In Brussel zit 'Livin Tomorrow' in zijn derde vijfjaarscyclus. Het zegt iets over de Belgen of het zegt iets over ons. Vult u het zelf maar in.

Kennis opdoen

Het is van belang dat iemand (of afdeling) in een organisatie, die zich verdiept in het digitaal archiveren, zich ook verdiept in het afhandelen van formulieren, conceptwerk, werkwijzen, methodes, enzovoort. Men kan bijvoorbeeld ieder jaar naar de CeBIT Messe in Hannover. Al een jaar of 10 tot 12 volg ik deze beurs. Het is héél mooi om soms ver vooruit te kunnen kijken wat er in het vat zit. Oprolbare schermen heb ik net als de OLED-schermen in het begin van deze eeuw gezien. Die komen nu op de markt. Al die tijd heb ik me vertwijfeld afgevraagd waar ze bleven. Maar ook de techniek heeft tijd nodig.

Buiten de CeBIT om zijn er iedere dag nieuwe belevenissen op het internet. Zo stond op de site van webwereld een interessant stukje over de beste grootte van een beeldscherm. Uit Amerikaans onderzoek bleek dat er 52 procent meer productiviteit wordt gegenereerd met een beeldscherm van 24 inch. Het ging hier om tekstverwerking en het werken met spreadsheets. Grappig is dat ik (geheel onwetend van bovenstaand stukje) mijn vorige laptop en bureaucomputer heb ingewisseld voor één laptop en een 24 inch scherm. De laptop gaat mee als ik naar relaties ga. Op kantoor gebruik ik hem als bureaucomputer met als voordeel dat ik mijn digitale bureaublad vergroot. Links van mij m'n agenda, adressenlijst, skype-telefoon en recht voor mij een scherm waarop ik twee A4'tjes op 100 procent voor mijn neus heb. In mijn systeem zit dan nog het voordeel dat ik meerdere vensters kan maken, waardoor ik een altijd een rustig bureaublad voor mijn neus heb. Méér of minder productiviteit heb ik niet gemeten. Het werkt zo heerlijk, dat ik er soms bij wegdroom.

REAGEREN?
redactie@fmm.nl

Piloot of metertjes?



Ben u in control? Het is een schitterend beeld aan het einde van een presentatie: De facilitaire gezagsvoerder die vanuit zijn cockpit een lange rij meters en lichtjes overziet die hem vertellen hoe de zaak er voor staat. Sterren, cijfers, dashboards, KPI's en stoplichtjes geven u dagelijks een precies beeld van de doorlooptijden in het restaurant, klachten over verstopte toiletten en de rekening van de loodgieter binnen de SLA daarna. In de financiële benchmark doet u het fantasieus. Bij afwijkingen staan de facilitaire adviseurs in de verkeerstoren paraat om op koers te blijven zodat het dashboard weer de gewenste waarden laat zien. Laat ik vooropstellen dat cijfers een prima hulpmiddel zijn voor de facilitaire organisatie. Ik mis in dit beeld echter de medewerker zelf. Het vliegtuig vliegt namelijk niet zonder een ervaren goed opgeleide piloot die het vliegtuig bestuurt en vooraf met verstand van zaken checkt en je vervolgens veilig neerzet op je vakantiebestemming. De passagiers aan boord zullen vooral een ervaren crew waarderen die professioneel gastheerschap combineert met persoonlijke aandacht, ook bij veeleisende passagiers en grote culturele verschillen. Ook dit jaar betreedt een nieuwe lichting enthousiaste FM'ers de arbeidsmarkt. Zij kunnen FM als bedrijfskundige discipline uitstekend uitdrukken in sterren, cijfers, dashboards en stoplichtjes of kiezen voor een rol als adviseur in de verkeerstoren. Maar worden het ook ervaren piloten of professionele gastheren aan boord? Facility management is meer dan alleen een vak en vraagt om een facilitair karakter dat tijdens de opleiding gevormd moet worden. Het lijkt of de Nederlandse opleidingen dit punt links laten liggen. Geert, kunnen we hier iets leren van het land waar service altijd met een glimlach wordt geboden?

Iwan van Eldijk
iwan.vaneldijk@planon.nl