

Afstudeerverslag

Afstudeerverslag

Advies verbetering huidig digitaal archiefsysteem.

Naam	Frederique den Oudsten
Studentnummer	20067112
Afstudeerperiode	10-10-2011– 17-02-2012
Bedrijf	Benschop
Mentor/opdrachtgever	Jacob de Boer
Bedrijfsbegeleider	Jacob de Boer
Instituut	Haagse Hogeschool
Opleiding	Informatiedienstverlening en –management
Examinatoren	Dhr. J van Helvoort en Dhr. P Becker

Referaat

Frederique den Oudsten, *het opstellen van een advies over hoe Benschop het huidige digitale archiefsysteem kan verbeteren*, 's-Gravenhage, Haagse Hogeschool, Academie voor ICT & Media, Opleiding 'Informatiedienstverlening en –management'.

Dit verslag is gemaakt naar aanleiding van het afstuderen van Frederique den Oudsten.

In de periode van 10 oktober 2011 tot 17 februari 2012 is er gewerkt aan een advies over de verbetering van het huidige digitale archiefsysteem voor Benschop B.V.

Dit afstudeerverslag beschrijft de aanpak, de werkzaamheden en de daaruit voortgekomen resultaten bij het uitvoeren van de afstudeeropdracht 'opstellen van een advies over hoe Benschop het huidige digitale archiefsysteem kan verbeteren' in de periode van oktober 2011 tot en met februari 2012.

De afstudeeropdracht betreft het onderzoeken van de informatiestromen en bedrijfsprocessen binnen Benschop, en aan de hand hiervan de informatiebehoeften achterhalen voor het advies over de verbetering van het huidige digitale archiefsysteem.

Descriptoren, in alfabetische volgorde:

- Adviesrapport
- Businesscase
- Digitaal archiefsysteem
- Documentair structuurplan
- Functionele eisen
- Gebruikersanalyse
- Informatiebehoeften

Voorwoord

In de periode van oktober 2011 tot februari 2012 heb ik een opdracht uitgevoerd bij Benschop B.V. De opdracht was in het kader van mijn afstuderen van de opleiding Informatiedienstverlening en – management aan de Haagse Hogeschool.

Tijdens deze opdracht heb ik mij bezig gehouden met het huidige digitale archiefsysteem. Duidelijk is mij geworden hoe het archiefsysteem werkt en hoe ermee gewerkt wordt. Ook de informatiebehoeften van de medewerkers zijn aan bod gekomen, hierdoor kon ik een passend adviesrapport schrijven. De resultaten van de in de afgelopen maanden uitgevoerde onderzoeken zijn beschreven in een adviesrapport dat als externe bijlage is bijgevoegd.

De open- en hartelijkheid waarmee ik vanaf dag 1 werd ontvangen binnen de organisatie, de uitdagende opdracht en de mensen om me heen waar ik elke dag weer van kon leren maakte het dat ik kan zeggen dat ik deze afstudeerperiode als zeer leuk en leerzaam ervaren heb.

Middels dit voorwoord wil ik daarom graag van de gelegenheid gebruik maken om een aantal personen te bedanken voor bijdrage aan mijn afstuderen. Allereerst gaat mijn dank uit naar de opdrachtgever en tevens begeleider, Jacob de Boer, voor het verlenen van de opdracht, zijn bereidheid om tijd te besteden aan het geven van feedback en adviezen en het beantwoorden van mijn vragen. Niet minder belangrijk zijn mijn collega's Leonie Zebeda, Jeanette Wiesehahn, Jan Gillot en Koos Kornaat, waarmee ik op de afdeling werkte. Ook hun wil ik graag bedanken voor het beantwoorden van mijn vragen, de gezellige tijd en het geven van feedback en adviezen. Ook wil ik mijn examinatoren Jos van Helvoort en Peter Becker bedanken voor hun begeleiding vanuit de Haagse Hogeschool.

Tot slot dank aan alle andere collega's die tijdens het afstuderen tijd vrij hebben gemaakt, vragen hebben beantwoord en hebben gezorgd voor een gezellige en prettige werksfeer.

Frederique den Oudsten
Zoetermeer, februari 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	7
1. Benschop	8
1.1. Gedragcodes	9
1.3. Positionering afstudeerder	10
1.4. Huidige situatie bij aanvang	11
2. Voorbereiding afstuderen	12
2.1. Afstudeerplan	12
2.1.1. Afwijking afstudeerplan	12
2.2. Plan van aanpak	13
3. Opdracht en aanpak	14
3.1. Opdrachtschrijving	14
3.2 Planning	17
3.3 Afwijking planning	18
4. De informatiebehoeften	20
4.1. Bedrijfsprocessen	23
4.2. Informatiestromen	25
5. Huidige situatie digitaal archiefsysteem	26
5.1. Locatie en gebruikers	26
5.2. Werken met het digitale archiefsysteem	27
6. Verbetering huidig digitaal archiefsysteem	30
7. Evaluatie	32
7.1. Producten	32
7.1.1. Adviesrapport	32
7.1.2. Bedrijfsanalyse	33
7.1.3. Bijenkorf map	33
7.1.4. Documentair structuurplan	34
7.1.5. Gebruikersanalyse	34
7.1.6. Business case	35
7.1.7 functionele eisen rapport	35
7.2. Aanpak en methoden	36
7.2.1. Planning	36
7.2.2. Onderzoeksmethodes	37
7.2.3. Logboek en aantekeningen	39
7.3. Competenties	40

Verklarende woordenlijst	43
Bronvermelding	44
Bijlagen	45
Bijlage 1: Adviesrapport	46
Bijlage 2: Afstudeerplan	47
Bijlage 3: Businesscase	56
Bijlage 4: Documentair structuurplan	67
Bijlage 5: functionele eisen rapport	68
Bijlage 6: Gebruikersanalyse.....	78
Bijlage 7: Interviewvragen	94
Bijlage 8: Plan van aanpak	98
Bijlage 9: Probleemanalyse.....	112

Inleiding

Dit document is geschreven naar aanleiding van mijn afstuderen bij Benschop B.V. Het doel van dit verslag is de lezer inzicht te geven in het door mij doorlopen proces bij het uitvoeren van mijn afstudeeropdracht. Daarnaast hoop ik de lezer er van te overtuigen dat er met goed gevolg aan de opdracht en mijn competenties is gewerkt. Daarbij zijn niet alleen de opgeleverde producten belangrijk, maar ook de aanpak en de keuzes die gemaakt zijn tijdens het afstudeertraject.

De afstudeeropdracht is uitgevoerd op de support afdeling binnen Benschop. Het afstudeerverslag bestaat uit vijf delen: de organisatie, de voorbereiding voor het afstuderen, de opdracht en aanpak, de 3 uitgewerkte hoofdvragen en de evaluatie.

Het verslag is chronologisch opgebouwd aan de hand van de doorlopen fasen en de daarbij opgeleverde producten.

Hoofdstuk 1 geeft informatie over de organisatie waar de afstudeeropdracht is uitgevoerd. Hoofdstuk 2 bevat informatie de verwezenlijking van het afstudeerplan en het plan van aanpak. Het derde hoofdstuk beschrijft de opdracht en de gehanteerde methodes. Hoofdstuk 4, 5 en 6 behandelen de 3 opgestelde hoofdvragen. Duidelijk wordt hoe het onderzoek is uitgevoerd en wat de resultaten en conclusies zijn. Hoofdstuk 7 bevat de afronding, waarin het proces en de producten worden geëvalueerd. Als laatste is er een verklarende woordenlijst en bronvermelding te vinden.

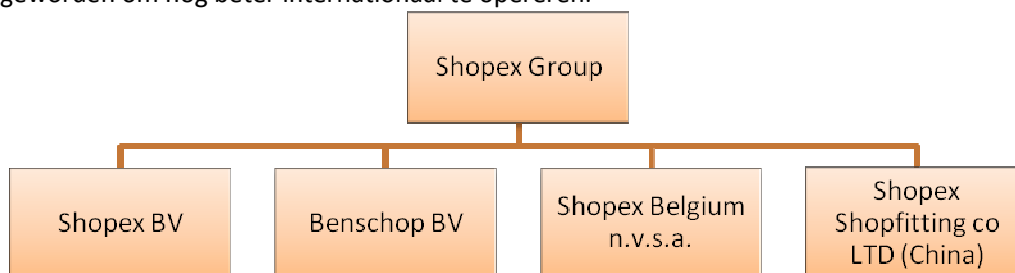
1. Benschop

Benschop is een interieurbedrijf en bestaat uit ongeveer 70 vaste werknemers. Zij houdt zich bezig met retailmarketing, design en realisatie van (winkel)interieurbouwprojecten en bouwmanagement. Benschop ontwerpt en realiseert concepten voor binnen- en buitenlandse retailorganisaties. Dit doet zij onder andere voor: KPN, Miss Etam, de Bijenkorf, Amsterdam Schiphol Airport en Vodafone.

Benschop is opgericht in 1943 en was begin jaren 60 tot eind jaren 80 nog gevestigd in Den Haag. Nu is zij gevestigd in Zoetermeer.

Tegenwoordig is Benschop de marktleider op het gebied van store design en het realiseren van winkelconcepten en geeft winkels, shoppingcentra en warenhuizen vorm.
(Benschop, 2011)

Eind 2007 is Benschop onderdeel geworden van de Shopex Group, The International Retail Connection. Dit is een netwerk van hoogwaardige en specialistische bedrijven die zich bezighouden met de realisatie van retailomgevingen. Door onderdeel te worden van de Shopex Group, is het voor Benschop mogelijk geworden om nog beter internationaal te opereren.



Figuur 1: Organisatieschema Shopex Group

Benschop kent vijf disciplines:

1. Store Design: het maximale rendement halen uit de ontwerpfase door doelgroepprofielen, marketing-mix, concurrentieomgeving en gewenst image helder te formuleren
2. Engineering: het ontwerp vertalen naar werktekeningen en gedetailleerde constructietekeningen
3. Productie
4. Logistiek en montage
5. Projectmanagement

Benschop bedenkt niet alleen ontwerpen, maar realiseert deze ook. Hierdoor is zij in staat om het maximale voor haar opdrachtgevers te betekenen. Benschop heeft een “brede menukaart” en levert turn-key productie. Dit houdt in dat de producten gebruiksklaar geleverd worden. Klanten kunnen kiezen uit de 5 bovengenoemde disciplines, niet alle 5 de punten hoeven gekozen te worden.

Missie, doel en visie

Als missie wil Benschop marketing strategisch advies geven, ontwerpen en gebruiksklare producten realiseren.

Benschop heeft niet als doel een zo hoog mogelijke opbrengst te hebben, maar een maximale opbrengst per m2.

Als visie moeten de bedrijven waar Benschop voor ontwerpt en produceert een hoge toegevoegde waarde krijgen door positie en styling. Dit doet Benschop o.a. door winkelinterieur te ontwerpen. Benschop zorgt ervoor dat elke klant uniek is.

Doelgroepen

- | | |
|--|------------------------|
| • Mode | • Voedsel |
| • Reisbureaus | • Apotheken |
| • Warenhuizen | • Financiële bedrijven |
| • Telecom bedrijven | • Vliegvelden |
| • Drogisterijen, parfumerie en cosmetica | • Schoenen |
| • Automotive | • Sport |

Opdrachtgevers

- | | |
|------------------|-------------|
| • Adidas | • Miss Etam |
| • Holland Casino | • Pandora |
| • Douwe Egberts | • Riverdale |
| • HEMA | • Staedion |
| • Hunkemöller | • Shell |
| • KPN | • TNT |
| • Mexx | • Vodafone |

1.1. Gedragcodes

Binnen Benschop hangt er een open en informele sfeer, daarom is het wel belangrijk dat de medewerkers onderling respect tonen voor elkaar maar ook voor de klant. De volgende gezamenlijke waarden onder de werknemers staan centraal:

- Commitment
- Deskundigheid
- Gelijkwaardigheid
- Gezamenlijkheid
- Integriteit
- Openheid
- Respect
- Vertrouwen

Ondanks de open en informele sfeer, wordt er wel van de medewerkers een professionele houding verwacht. Naast respect moet de medewerker ook begrip tonen en een helpende hand bieden, ongeacht tot welk functieniveau de medewerker behoort.

1.2. SWOT-analyse

Sterkten	Veel (vaste) klanten Ervaren en gespecialiseerde teams Hoog kwaliteitsniveau Turn-key: design, interieur, montage, werk derden en productie Aangename ontvangstruimte voor klanten Flexibiliteit
Zwakten	Creativiteit op marktveranderingen Door werkmethodek relatief hoog kostenniveau Hoge gemiddelde leeftijd werknemers
Kansen	Verandering in retail van winkelconcept naar serviceconcept Branding in de markt (van te duur naar partner) Samenwerkingsverbanden met toeleveranciers Toepassen van nieuwe materialen en technologieën
Bedreigingen	Kleinere markt voor winkelretail door internet Hogere kosten door strengere wet- en regelgeving Volatiele grondstofprijzen (o.a. hout, staal) Huidige bedreigingen economische omstandigheden Open economie (Oostblok, Azië)

1.3. Positionering afstudeerder

Benschop is te verdelen in 9 afdelingen. Het Management Team, Sales, Support, Projectmanagement, Design, Werkvoorbereiding, Calculatie, Logistiek en Productie. Elke afdeling heeft zijn eigen taken en activiteiten maar slechts 1 doel, namelijk het leveren van turn-key productie.

Zie bijlage 9 van het adviesrapport voor het organogram van de organisatie.

Support afdeling

De afdeling support, waar ik onder val tijdens de afstudeerperiode, bestaat (zoals het organogram aangeeft) uit een ICT medewerker, de financiële administratie, een Human resource manager, de receptie en facilities. De afdeling heeft een ondersteunende taak binnen Benschop met als deelgebieden finance, HR, IT en facilities. Onder facilities vallen onder andere contracten met brandweer, magazijn, leveranciers, lease auto's, kantoorartikelen e.d.

De ICT medewerker houdt zich bezig met alles op technisch gebied. Te denken valt aan computerproblemen, printerstoringen, machinestoringen etc. Zij zorgt er vaak voor dat de medewerkers binnen Benschop op technisch gebied probleemloos hun werk kunnen verrichten.

De administratie doet de financiële zaken binnen Benschop. Dit kunnen algemene zaken zijn, maar ook zaken die specifiek op een project gericht zijn, zoals de kosten die bij de uitvoering van een project komen kijken.

De Human Resource Manager houdt zich bezig met personeelszaken en alles wat daarbij komt kijken. Te denken valt aan loonuitbetaling, leaseauto's, jaarplanningen, personeelsadministratie, ziekteregistratie, functioneringsgesprekken etc. De receptie houdt zich vooral bezig met het in orde maken van conceptdocumenten. Dit houdt in dat ze in de juiste lay-out worden gezet. Het beheer van de telefoon contacten die dagelijks binnen komen hoort hier ook bij.

1.4. Huidige situatie bij aanvang

Ongeveer de helft van het totale aantal medewerkers binnen Benschop bevindt zich op de kantoorafdelingen binnen de organisatie. De andere helft zijn de productiemedewerkers, en werken in de fabriek. De medewerkers op de kantoorafdelingen maken gebruik van het digitale archiefsysteem. Deze is te vinden op de netwerkschijf, die op elke computer te vinden is. Alle medewerkers die gebruik maken van het digitale archief, gebruiken deze dagelijks tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. De belangrijkste map is de projectenmap. Hier wordt alle informatie, die te koppelen zijn aan de projecten die Benschop uitvoert, in aangemaakt en bewaard. Aan de hand van verschillende onderverdelingen is deze informatie te vinden. De medewerkers vinden het op het moment niet altijd even gemakkelijk om de informatie terug te vinden die zij nodig hebben. Door de vele informatie, lastige mappenstructuur en onjuiste manier van opslaan is informatie niet altijd snel en gemakkelijk te raadplegen. Vaak wordt de benodigde informatie gezocht door te bladeren door het systeem. Uiteindelijk vinden de medewerkers het document dat ze nodig hebben, dit duurt echter langer dan nodig.

Het digitale archiefsysteem binnen Benschop is door iedere gebruiker, die beschikt over een computer, te gebruiken. Er zijn enkele uitzonderingen van mappen die niet door iedereen in te zien zijn, maar over het algemeen is elke map te raadplegen, te bewerken en te verwijderen. Ditzelfde geldt ook voor de documenten binnen de mappen.

Door deze manier van werken is het overzicht over het digitale archief en de informatie binnen de organisatie verloren gegaan. Medewerkers weten niet goed hoe de documenten opgeslagen moeten worden, waardoor het voor elke medewerker moeilijk wordt om gebruik te maken van het digitale archief. Door de grootte van de projecten is het soms moeilijk om de juiste structuur te hanteren voor de mappen. Documenten worden hierdoor op verkeerde locaties opgeslagen.

Iedere medewerker hanteert momenteel een eigen manier van werken. Deze manier van werken wordt vaak wel binnen een afdeling hetzelfde gehanteerd, maar medewerkers van andere afdelingen hanteren vaak een andere methode.

2. Voorbereiding afstuderen

Ter voorbereiding van het afstuderen is er een afstudeerplan en plan van aanpak opgesteld. Hoe beide documenten tot stand zijn gekomen, wordt hieronder nader toegelicht.

2.1. Afstudeerplan

Het afstudeerplan (zie bijlage 2), dat gemaakt is voordat de afstudeerperiode van start ging, diende als input voor het opstellen van het plan van aanpak.

Aan de opgestelde onderzoeksvragen is enkele keren gesleuteld, totdat de vragen een goed houvast waren voor de afstudeerperiode. De eerst opgestelde onderzoeksvragen toonden namelijk niet goed aan wat er exact onderzocht ging worden. De vragen waren te globaal en waren niet in de juiste volgorde geformuleerd. De vragen dienden niet als bouwplan voor de afstudeeropdracht.

Naast de onderzoeksvragen was de planning te globaal, deze is na feedback concreter gemaakt. De competenties hadden ook enkele uitbreiding nodig, er moest bij vermeld worden hoe exact achteraf gemeten kon worden of de competentie behaald zou zijn of niet. De feedback over de zojuist genoemde onderdelen kwamen voort uit gesprekken met de begeleider van school. Tijdens deze gesprekken hebben we het voornamelijk over de exacte invulling van de opdracht gehad. Ook hebben we besproken met welke hoofd- en deelvragen ik mij bezig ging houden om tot het gewenste eindresultaat te komen. Wat het gewenste resultaat is, is besproken met de opdrachtgever en heeft geresulteerd in een opdracht omschrijving, deze is na dit gesprek niet gewijzigd.

Het maken van het afstudeerplan is uiteindelijk zonder problemen verlopen en 7 oktober goedgekeurd, drie dagen voor het begin van de afstudeerperiode.

2.1.1. Afwijking afstudeerplan

Bij het opstellen van het afstudeerplan bevatte hoofdvraag 3 (hoe kan het huidige archiefsysteem verbeterd worden?) nog geen deelvragen. In het afstudeerplan is vermeld dat de deelvragen bij hoofdvraag 3 pas opgesteld konden worden, nadat hoofdvraag 1 en 2 beantwoord waren. In dit verslag is het afstudeerplan als bijlage toegevoegd, hierin zijn de bij hoofdvraag 3 opgestelde deelvragen te vinden.

In week 7 van de afstudeerperiode is er een afwijking van het afstudeerplan ontstaan. Van te voren was, als competentie, afgesproken dat er een informatie-, gegevens- en gebruikersanalyse zou worden opgesteld. Na overleg met de begeleidende docent van de Haagse Hogeschool, is besloten deze analyse niet meer te doen. Er was namelijk veel overlapping met het documentair structuurplan, wat als tussenproduct opgeleverd is (zie bijlage 4). Veel informatie is dus al terug te vinden in dit plan. Uiteindelijk heb ik ervoor gekozen, om het advies zo gericht mogelijk te kunnen schrijven, wel een gebruikersanalyse te schrijven. Hiervoor is een apart document aangemaakt (zie bijlage 6).

Een andere afwijking aan het afstudeerplan valt onder het onderzoeksvragen schema. Hierin is opgenomen dat er een logboek bijgehouden zou worden om de raadpleegfrequentie en de zoekingen van de medewerkers te achterhalen. En een enquête afgenomen zou worden om te achterhalen wie de gebruikers van het archiefsysteem zijn en welke bewaartermijnen er gehanteerd worden. Uiteindelijk heb ik ervoor gekozen beiden niet meer te doen. Ik vond het beter de focus te verleggen op de interviews, waar ik naar mijn mening veel (meer) informatie uit kon halen. Daarnaast zijn de medewerkers al erg druk met de eigen werkzaamheden en zouden ze geen tijd hebben om een logboek bij te houden of enquête in te vullen, ook aangezien de interviews i.v.m. tijd niet altijd snel plaats konden vinden.

Tijdens de interviews is inderdaad duidelijk geworden wie de gebruikers van het archiefsysteem zijn en hoe vaak de medewerkers gebruik maakten van het huidige digitale archiefsysteem. Ook werd al snel duidelijk welke zoekingen ze gebruikten, hoe ze de manier van werken aan de hand van deze zoekingen vonden en welke bewaartermijnen er gehanteerd werden. Het bijhouden van een logboek door de medewerkers, en het afnemen van een enquête werd dus overbodig.

Deze afwijking van het afstudeerplan heeft uiteindelijk niet voor problemen gezorgd. De informatie die nodig was, is achterhaald aan de hand van interviews.

Een derde aanpassing aan het afstudeerplan, is het feit dat er in het plan opgenomen was dat er deskresearch uitgevoerd zou worden. Dit heb ik verward met literatuuronderzoek. In week 14 van de afstudeerperiode is besloten om overal in de verslagen te noemen dat literatuuronderzoek is uitgevoerd, in plaats van deskresearch. Deskresearch werd in de teksten namelijk verkeerd gebruikt en werd 'zelf oriëntatie' omschreven als deskresearch. Voordat het afstudeerplan opgesteld werd, was de bedoeling dat literatuuronderzoek uitgevoerd zou worden en niet deskresearch. Het is dus een term verwarring geweest, qua onderzoek is het zo uitgevoerd zoals van te voren bedacht was.

2.2. Plan van aanpak

Het plan van aanpak wordt altijd aan het begin van een opdracht/onderzoek gemaakt. Dit om inzicht te krijgen in wat de exacte opdracht is en welke onderzoeksmethoden er gebruikt gaan worden. In paragraaf 3.1 is te zien welke onderzoeksmethoden dit zijn en waarom deze methodes gekozen zijn. Ook wordt er een planning in opgenomen die nodig is om het project tot een goed eind te brengen. Voordat de afstudeerperiode van start ging, is het plan van aanpak alvast opgesteld. Dit zodat ik van te voren een goed beeld voor mezelf kreeg wat de opdracht inhield en wat er precies gedaan moest worden om de opdracht tot een goed eind te brengen. Na een gesprek met Benschop en gesprekken met docenten van school, is de opdracht iets aangepast. De eerder opgestelde opdracht gaf namelijk niet duidelijk aan wat precies het probleem was, zoals beschreven in paragraaf 3.1. Er moest goed bij vermeld worden dat het niet altijd duidelijk is of de documenten de goede en laatste versies zijn. Door de aanpassing van de opdracht is uiteindelijk het plan van aanpak ook aangepast.

Het voorwerk zorgde ervoor dat het plan van aanpak in week 1 van de afstudeerperiode af was. Zie bijlage 8 voor het plan van aanpak.

3. Opdracht en aanpak

Dit hoofdstuk licht toe wat de afstudeeropdracht inhoud en welke aanpak er is gehanteerd. Dit gebeurt aan de hand van de aanleiding, opdrachtformulering, probleemstelling, onderzoeksvragen en de gehanteerde methodes per deelvraag. Een uitgebreide omschrijving van hoe de methodes zijn uitgevoerd, komt aan bod tijdens de hoofdstukken 4, 5 en 6.

3.1. Opdrachtomschrijving

Aanleiding tot onderzoek

De afstudeeropdracht is ontstaan doordat Benschop steeds vaker tegen het probleem aanloopt dat informatie, in het door hun gebruikte digitale archiefsysteem, moeilijk te vinden is. De mappenstructuur die binnen het archief gehanteerd wordt, biedt niet altijd de goede oplossing voor het opslaan en terugvinden van informatie. Naast de mappenstructuur is er niet genoeg consistentie in het benoemen van documenten en de locatie van de documenten. Hierdoor zijn de documenten moeilijk terug te vinden en is het vaak niet duidelijk of een document de laatste en goede versie is.

Opdrachtformulering

Het verrichten van een onderzoek en het daaropvolgend opstellen van een adviesrapport over hoe Benschop in de toekomst informatie binnen de organisatie beter kan organiseren zodat medewerkers niet onnodig veel tijd kwijt zijn aan het zoeken naar informatie. Bij het onderzoek dient rekening gehouden te worden met het gemakkelijk kunnen vinden van de laatste versie van documenten, het consistent benoemen van documenten en het op een consistente manier opslaan van documenten.

Probleemstelling

Voor Benschop is het momenteel niet duidelijk welke informatiestromen er binnen de organisatie aanwezig zijn. Daarnaast zijn de medewerkers veel tijd kwijt aan het zoeken naar documenten en kunnen zij niet gemakkelijk de laatste en goede versie van een document vinden.

Onderzoeksvragen + gehanteerde methodes

Onderzoeksvragen	Methoden			
	Literatuur onderzoek	Documenten onderzoek	Interview	Observatie
Hoofdvraag 1: Wat zijn de informatiebehoeften van de medewerkers wat betreft de informatievoorziening				
Deelvraag 1: welke bedrijfsprocessen voert Benschop uit?		✓		
Deelvraag 2: Welke informatiestromen zijn te koppelen aan deze bedrijfsprocessen?		✓		
Hoofdvraag 2: Wat is de huidige situatie m.b.t. het archiefsysteem?				
Deelvraag 1: Wat is de locatie van het archiefsysteem?			✓	
Deelvraag 2: Wie zijn de gebruikers van het archiefsysteem?		✓		
Deelvraag 3: Hoe wordt er nu met het archiefsysteem gewerkt?		✓	✓	✓
Hoofdvraag 3: Hoe kan het huidige archiefsysteem verbeterd worden?				
Deelvraag 1: Hoe kan Benschop haar informatie het beste ordenen?	✓			
Deelvraag 2: Welke zoekmachine kan Benschop het beste gebruiken?	✓			
Deelvraag 3: Aan wat voor systeem geeft Benschop de voorkeur?			✓	

Zoals het bovenstaande schema laat zien, zijn er 4 onderzoeksmethodes uitgevoerd. Namelijk literatuuronderzoek, documenten onderzoek, interviews en observatie onderzoek.

Literatuuronderzoek is, zoals het schema aangeeft, bij hoofdvraag 3 vooral aan de orde gekomen. Literatuuronderzoek was namelijk nodig om de 3 deelvragen van hoofdvraag 3 te kunnen beantwoorden. De deelvragen zijn rond week 6 opgesteld. Aan het begin van de afstudeerperiode waren enkele voorbeeldvragen opgesteld, die eventueel deelvragen zouden kunnen worden van de laatste hoofdvraag. Rond week 6 zijn 3 vragen uit deze voorbeeldvragen gekozen als uiteindelijke deelvragen. De vragen waren goede vragen om hoofdvraag 3 te kunnen beantwoorden.

Er is gekozen om literatuuronderzoek uit te voeren omdat documenten onderzoek (wat bestond uit interne documenten), interviews en observatie zouden mij niet helpen bij de beantwoording van de 3 deelvragen. Nodig was literatuur van onder andere het internet. Ik had nieuwe informatie nodig van eerder gedane onderzoeken en informatieve teksten, die mij konden helpen bij het beantwoorden van de vragen. Duidelijk moest worden hoe Benschop haar informatie het beste kan ordenen en welke zoekmachine Benschop het beste kan gebruiken. De bronnen die gevonden zijn tijdens zoekopdrachten op het internet, zijn zeer van toepassing geweest tijdens de invulling van het adviesrapport, om gericht advies te kunnen geven over hoe het huidige archiefsysteem verbeterd kan worden. Deelvraag 3, aan wat voor systeem Benschop de voorkeur geeft, kon beantwoord worden door een interview af te nemen bij de opdrachtgever. Hij kon mij, als manager van de organisatie, vertellen welk systeem hij graag wilde gebruiken om de documenten binnen de organisatie te ordenen en toegankelijk te maken.

Het documenten onderzoek houdt in dat er gebruik is gemaakt van interne documenten. Dit waren documenten die ik verkregen heb via collega's van Benschop. Er is gekozen om documenten onderzoek te doen omdat de deelvragen beantwoord konden worden door interne documenten te raadplegen. Uit ervaring wist ik dat de meeste bedrijven vaak de bedrijfsprocessen op papier hebben staan, dit was bij Benschop ook het geval. Hierdoor kon ik deelvraag 1 van de eerste hoofdvraag beantwoorden. Ook deelvraag 2 van hoofdvraag 1 en de deelvragen 2 en 3 van hoofdvraag 2 konden aan de hand van interne documenten beantwoord worden.

De interviews zijn onder andere uitgevoerd om erachter te komen hoe de medewerkers gebruik maken van het digitale archiefsysteem. Daarnaast is aan de hand van de interviews duidelijk geworden welke informatie er precies te vinden is in het systeem, welke informatie voor welke medewerkers interessant is en hoe het beheer van het systeem is. Daarnaast is duidelijk geworden wat de mening van de medewerkers is wat betreft het digitale archief, en wat ze graag anders zouden willen zien. De interviewvragen zijn te vinden in bijlage 7.

Om de deelvragen te kunnen beantwoorden waren de interviews een belangrijk middel. De visie vanuit de medewerkers betreffende het digitale archiefsysteem werd goed duidelijk, daarnaast ook hun informatiebehoeften. Hier is uiteindelijk het adviesrapport op afgestemd.

Het observatie onderzoek is uitgevoerd tijdens de interviews. Tijdens dit onderzoek toonden de medewerkers op de eigen computer hoe zij gebruik maakten van het digitale archiefsysteem. Welke informatie zij veel gebruikten en op welke manier zij zochten in het digitale archief. De medewerkers legden tijdens dit onderzoek vaak uit op welke manier zij gebruik maakten van het systeem en waarom. Dit was ook direct een onderdeel van het interview. Er werden vragen beantwoord die ook als interviewvragen waren opgesteld.

3.2 Planning

Activiteiten- en productplanning

Activiteit	Product	Opleveringsweek
Plan van aanpak schrijven Bedrijf oriëntatie Probleem analyseren	Concept plan van aanpak Bedrijfsanalyse	Week 1
Plan van aanpak schrijven Bedrijf oriëntatie Probleem analyseren	Bedrijfsanalyse Definitief plan van aanpak Probleemanalyse	Week 2
Interviews, documenten onderzoek, observatie		Week 3
Interviews, documenten onderzoek, observatie	Interviewverslagen	Week 4
Documenten onderzoek, observatie, DSP en IGGA schrijven		Week 5
Documenten onderzoek, observatie, DSP en IGGA schrijven		Week 6
Documenten onderzoek, observatie, DSP en IGGA schrijven	DSP, IGGA	Week 7
Literatuuronderzoek		Week 8
Literatuuronderzoek		Week 9
Literatuuronderzoek		Week 10
Pakketvergelijking	Pakketvergelijking advies	Week 11
Adviesfase		Week 12
Adviesfase		Week 13
Adviesfase	Adviesrapport	Week 14
Dossiervorming		Week 15
Dossiervorming		Week 16
Dossiervorming	Afstudeerdossier	Week 17
Inleveren afstudeerdossier		19 maart 2012

3.3 Afwijking planning

Interviews

Zoals in de bovenstaande planning is te zien, zouden de interviews in de weken 3 en 4 afgenomen en uitgewerkt worden. Dit is niet volledig volgens planning verlopen.

Aan het begin van week 2 waren de interviewvragen gereed. Deze zelfde week heeft de opdrachtgever mij akkoord gegeven om alvast bij 3 medewerkers (van de Support afdeling) de interviews af te nemen. De drempel om de medewerkers van de supportafdeling te benaderen was laag omdat ik ook op de afdeling Support werkte. Twee van de drie interviews zijn die dag afgenomen. Andere collega's mochten pas geïnterviewd worden nadat de opdrachtgever via de mail aangekondigd had dat ik interviews zou komen afnemen. Eind week 2 hadden de opdrachtgever en ik afgesproken dat hij begin week 3 de interviewvragen met de vestigingsmanager zou bespreken voor controle. Uiteindelijk zijn midden week 3 de interviewvragen besproken en is de dag erna de email naar de collega's verstuurd.

Begin week 4 zijn er 5 interviews gepland. Vanwege drukte werden veel interviews verplaatst naar een week later. Uiteindelijk zijn in week 6 vrijwel alle interviews afgenomen, op twee na. Dit is dus een afwijking van de planning van 2 weken. Om het proces onder controle te houden, en het project niet te laten leiden onder het feit dat de interviews uitgesteld werden, heb ik mij in de tussentijd bezig gehouden met taken die volgens de planning in de weken 5 en 6 hadden moeten gebeuren. Dit waren taken als het documentair structuurplan en de informatie-, gegevens- en gebruikersanalyse.

Er zijn verder geen problemen geweest door het feit dat de interviews 2 weken later pas afgerond waren. Dit vanwege de taken die ik in de 2^e, 3^e en 4^e week gedaan heb, die eigenlijk pas in de weken 5 en 6 aan bod zouden komen.

Bedrijfsanalyse

De bedrijfsanalyse heeft uiteindelijk enkele dagen langer geduurd dan volgens planning. In week twee zou de analyse oorspronkelijk afgerond moeten zijn, maar uiteindelijk is aan het begin van week 3 van de afstudeerperiode nog enkele laatste aanpassingen gedaan. Dit kwam vooral omdat de SWOT analyse nog niet volledig en goed gekeurd was door de opdrachtgever. In paragraaf 7.1.2 wordt dit nader toegelicht.

Documentair structuurplan

Het documentair structuurplan (DSP) zou volgens planning in week 7 afgerond moeten zijn. Uiteindelijk is het plan in week 9 als af beschouwd, dit is twee weken later dan gepland. Vanaf week 1 ben ik gestart met het plan, terwijl oorspronkelijk de bedoeling was dat in week 5 begonnen zou worden aan het plan. Ik ben hier eerder aan begonnen omdat het plannen van de interviews langer duurde dan gedacht, en de structuur van het plan al vrij snel bepaald was. Aan de hand van documenten van een Informatiedienstverlening en –management blok die ik gevolgd heb, kon ik achterhalen welke informatie een DSP ongeveer moest bevatten. Pas nadat de interviews afgenomen waren kon ik het plan goed afronden.

Pakketvergelijking

Pakketvergelijking zou alleen in week 11 gedaan worden, zoals de planning bij paragraaf 3.2 aangeeft. Uiteindelijk heeft dit langer geduurd, en is in week 16 nog aan het document gewerkt. In week 16 van de afstudeerperiode is er namelijk contact geweest met een bedrijf (Eteck), gevestigd in Waddinxveen. Dit is een energiebedrijf, waarvan was vernomen dat zij recentelijk een DMS pakket hadden aangeschaft. Dit wist ik, doordat de opdrachtgever van Benschop contacten heeft met het bedrijf. Het was de bedoeling dat in week 12 van de afstudeerperiode, contact opgenomen zou worden met Eteck. Helaas was de persoon die mij verder kon helpen op vakantie. Hierna is in de 15^e week dit contact alsnog opgenomen. Uiteindelijk kon ik in week 16 langskomen.

Ik heb hier veel informatie verkregen. Duidelijk is geworden welk DMS pakket zij gekozen hebben, uit welke pakketten ze de keuze hadden, waarom ze voor dit pakket gekozen hebben en hoe het werken met het pakket is bevallen. Ook heb ik vragen gesteld over de implementatie van het systeem, hoe heeft zij (de systeembeheerder) ervoor gezorgd dat alle medewerkers achter dit nieuwe systeem stonden. Alle informatie die tijdens het bezoek vergaard is, is toegevoegd aan het adviesrapport in bijlage 11.

Naast het bedrijfsbezoek, is er op internet veel informatie vergaard over de verschillende DMS pakketten. Uiteindelijk kwam ik bij een DMS vergelijkingswebsite, DMS matrix. Hier zijn verschillende DMS pakketten beoordeeld, waarvan een lijst is gemaakt met de meest hoog beoordeelde DMS systemen. Hierdoor was snel te zien welke DMS systemen beter aangeschreven staan dan andere systemen. Van deze DMS systemen zijn de specificaties bekeken, in combinatie met de wensen en eisen van Benschop, die naar voren zijn gekomen tijdens het onderzoek naar de informatiebehoeften. Hier is uiteindelijk een schema van gemaakt, zie bladzijde 21. Het schema maakt duidelijk welke DMS pakketten voor Benschop interessant zouden kunnen zijn. Daarvan zijn twee pakketten extra uitgewerkt en besproken, in het adviesrapport. Deze twee pakketten sloten goed aan bij de wensen van Benschop, een van deze pakketten was het pakket dat bij Eteck was geïmplementeerd.

Er is geen losstaand pakketvergelijking document opgesteld. Er is wel aan begonnen, maar veel van de informatie kwam ook terug in het adviesrapport. Uiteindelijk heb ik ervoor gekozen om geen los pakketvergelijking document te maken.

4. De informatiebehoeften

Voor het onderzoek naar de informatiebehoeften van de medewerkers heb ik twee onderzoeksmethodes gehanteerd, namelijk interviewen en observatie. Hieronder wordt per methode beschreven op welke manier ik de onderzoeksmethodes heb uitgevoerd. Hierna zijn de resultaten van het onderzoek beschreven en als laatste is er een conclusie gegeven.

Binnen het onderzoek naar de informatiebehoeften, is ook gekeken naar de bedrijfsprocessen en informatiestromen binnen de organisatie, hierover is meer te vinden in paragraaf 4.1 en 4.2.

Onderzoek

Tijdens het onderzoek naar de informatiebehoeften van de medewerkers binnen Benschop is er rekening gehouden met een aantal punten.

- Wie zijn de medewerkers? Zijn er categorieën medewerkers te onderscheiden?
- Welke taken voeren de medewerkers uit?
- Wanneer ontstaan informatiebehoeften? Welke problemen lossen medewerkers op?
- Welke informatie hebben de medewerkers nodig om het probleem op te lossen? Wat is het belang van de informatie?
- Welke informatiesystemen gebruiken medewerkers om hun vraag helder te krijgen? Op welke manier zouden ze willen werken?

(Veen, van. M.J.P. en Boekhorst. A.L. 2007)

Het onderzoek naar de informatiebehoeften bestond uit het interviewen van enkele medewerkers van elke afdeling, en hierbij direct een observatie van hoe zij werken met het digitale archief. Door de juiste vragen te stellen (zie bijlage 7) kwam ik erachter wat de informatiebehoeften van de medewerkers zijn. Door hier op door te vragen werden de antwoorden nog specifieker, het kunnen doorvragen is een voordeel van het afnemen van interviews. Het observatie onderzoek werd vaak tegelijkertijd met het interview gedaan. Sommige medewerkers lieten op de eigen computer zien op welke manier zij gebruik maken van het digitale archiefsysteem en welke informatie zij gebruiken. De medewerkers legden tijdens deze observatie altijd uit waarom en op welke manier zij gebruik maken van het systeem. Tijdens de interviews en de observatie was het vooral belangrijk om echt duidelijk te krijgen welke informatie de medewerkers nodig hebben tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

Dit alles is uiteindelijk vertaald in het functionele eisen rapport, zie bijlage 5. Hierin is per afdeling vermeld welke informatie belangrijk is voor de medewerkers binnen die afdeling, om de werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. Daarbij is ook omschreven tegen welke knelpunten de medewerkers dagelijks aanlopen, en hoe zij dit graag anders zouden willen zien, om het werken met het digitaal archiefsysteem prettiger te maken. Het functionele eisen rapport is dus opgesteld aan de hand van verkregen informatie tijdens de interviews.

32 medewerkers binnen Benschop maken gebruik van het digitale archiefsysteem, hiervan is ongeveer de helft (18 medewerkers) geïnterviewd. Van elke afdeling is ten minste 1 persoon gekozen die de rest van de afdeling vertegenwoordigde. Van sommige afdelingen zijn meerdere medewerkers geïnterviewd. Dit is gedaan omdat op sommige afdelingen de werkzaamheden onderling weer verschilden. De medewerkers binnen de afdelingen zijn gekozen op betrokkenheid (bij projecten) binnen de organisatie. Sommige medewerkers zijn net iets meer betrokken bij projecten dan een ander. Deze zijn daarom bewust gekozen, om zoveel mogelijk informatie te kunnen vergaren.

De interviewvragen zijn opgesteld aan de hand van de onderzoeksvragen die aan het begin van de afstudeerperiode zijn opgesteld. Daarna is er gekeken welke van deze onderzoeksvragen aan de hand van interviews beantwoord konden worden. Deze vragen zijn genoteerd en uitgewerkt tot specifieke goede open vragen. Uiteindelijk is er een lijst ontstaan van 28 vragen, te zien in bijlage 7. In deze zelfde bijlage is te zien dat de vragen later zijn teruggedrongen tot 18 vragen. Dit is gebeurd omdat tijdens de interviews duidelijk werd dat sommige vragen niet beantwoord kunnen worden of door alle medewerkers op eenzelfde manier beantwoord zouden worden. Dit zijn bijvoorbeeld vragen als: "hoe

worden medewerkers op de hoogte gesteld als er nieuwe informatie beschikbaar is binnen het digitale archief” en “is er een trefwoordenlijst aanwezig”.

De 28 eerst opgestelde interviewvragen zijn gecheckt door de opdrachtgever en de vestigingsmanager. Het maken van de afspraken met de geïnterviewden verliep vrij soepel. Nadat duidelijk was wie ik wilde interviewen, kon ik door langs te lopen bij de collega's een afspraak maken. De meeste collega's hadden vrij snel tijd voor me, andere collega's konden een week later. Soms is het voorgekomen dat een afspraak, door omstandigheden niet meer door kon gaan. Hier is een tweede afspraak voor gemaakt, deze is wel altijd doorgegaan.

De interviews zijn altijd direct uitgewerkt nadat een interview had plaatsgevonden. De uitgewerkte interviewverslagen zijn naar de geïnterviewde medewerkers gemaild, ter informatie en controle. Mocht ik iets anders geïnterpreteerd hebben dan de medewerker bedoelde, kon hij/zij dit via deze manier aangeven. Via de mail, of persoonlijk, kreeg ik dan de wijzigingen door. Dit verbeterde ik direct, zodat er geen onjuistheden konden ontstaan over het afgenomen interview.

In paragraaf 7.2 wordt uitgelegd hoe de interviews gingen en wat er eventueel beter kon.

Resultaten

Het onderzoek is goed uitgevoerd om de informatiebehoeften van de medewerkers goed in kaart te kunnen brengen. Uit de interviews en observatie is allereerst gebleken dat iedere medewerker andere activiteiten en taken heeft, op een andere manier werkt en andere informatie nodig heeft dan een ander. Iedere medewerker hanteert zijn eigen manier wat betreft het bewerken en opslaan van de digitale documenten. Duidelijk is geworden dat de medewerkers vaak 1, 2 of 3 mappen hoofdzakelijk gebruiken. Het onderstaande schema, tevens te vinden in het documentair structuurplan (zie bijlage 4), geeft aan welke functies binnen de organisatie welke mappen hoofdzakelijk gebruiken.

Functie	Mappen
Administratieve medewerkers	Boekhouding Crediteuren Projecten: planningen, alle mappen
Human resource manager	P&O (persoonsdossiers)
ICT medewerker	Projecten: alle mappen
Front desk manager (receptie)	Secretariaat: conceptmap Projecten: correspondentiemap
Projectassistent	Secretariaat: conceptmap, standaard map Projecten: productie map, correspondentiemap, projectmanagementmap, projectfoto's map
Projectmanagers	Projecten: correspondentiemap, projectmanagementmap, modemap Secretariaat: conceptmap
Designers	Projecten: designmap, engineeringmap, correspondentiemap Secretariaat: conceptmap
Engineers	Projecten: engineeringmap, werkvoorbereidingmap Secretariaat: conceptmap
Calculator	Projecten: calculatie map Secretariaat: conceptmap
Productiemanager	Productie: documenten Frank, top 2000 Projecten: vooral de productie map, alle mappen
Quality control inspector	Geen
Operations manager	Prodplan/overall planning Productie

Het was niet moeilijk om het bovenstaande schema te maken. Tijdens de interviews verkreeg ik deze informatie door goede vragen te stellen over het gebruik met het digitale archiefsysteem. De medewerkers vertelde mij toen van welke mappen zij gebruik maakten. Zoals het schema laat zien worden de projecten map (8x) en concept map (6x) het meest gebruikt. Binnen de projecten map heeft iedere medewerker/functie weer eigen mappen die gebruikt worden. Binnen elk project is namelijk een standaard indeling te vinden met mappen zoals calculatie, design en werkvoorbereiding. Dit houdt dus in dat deze mappen bedoeld zijn voor calculators, designers of werkvoorbereiders. In de andere mappen hoeven de medewerkers vaak niet te werken. Enkel alleen om een gemaakt document uit te gebruiken.

Ook is duidelijk geworden dat de mappen die de medewerkers gebruiken altijd nodig zijn tijdens de uitvoering van de projecten waar de medewerkers aan werken. Van begin tot eind is er informatie nodig uit het digitale archiefsysteem en wordt er informatie aan toegevoegd, die weer noodzakelijk zijn voor andere medewerkers. De eventuele problemen die tijdens de projecten kunnen voorkomen, worden ook opgelost aan de hand van informatie uit het digitale archiefsysteem. De mappen en documenten moeten dus altijd gemakkelijk en snel raadpleegbaar zijn. Niet alleen om het project uit te kunnen voeren maar ook om de eventuele problemen zo snel mogelijk op te kunnen lossen.

In het adviesrapport is uiteindelijk geadviseerd om een document management systeem aan te schaffen. In het onderstaande figuur worden de informatiebehoeften/wensen van de medewerkers in combinatie met de specificaties van een document management systeem, getoond.

Document management systeem elementen	Wensen Benschop?
Centrale opslag van documenten	✓
Juiste locatie van documenten	✓
Lees-en schrijfrechten toekennen	✓
Documentkenmerken vastleggen (metadata)	✓
Versiebeheer	✓
Sjabloon beheer	✓
Documentviewer	X
Documenten samenvoegen in dossiers	✓
Automatisch omzetten naar PDF of TIFF	X
Samenwerken aan documenten (d.m.v. Workflow)	✓
Goede zoekfunctie	✓

Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat de 1 tot 3 mappen die de medewerkers vaak standaard gebruiken, altijd raadpleegbaar moeten zijn. De medewerkers moeten aan de hand van deze mappen hun werkzaamheden altijd kunnen uitvoeren. Ook moeten de medewerkers informatie uit andere mappen, behalve de “eigen” mappen, kunnen halen.

4.1. Bedrijfsprocessen

In deze paragraaf wordt omschreven hoe het onderzoek naar de bedrijfsprocessen plaats heeft gevonden en wat de resultaten en conclusies van dit onderzoek zijn.

Onderzoek

Het onderzoek naar de bedrijfsprocessen is gedaan door interviews af te nemen. Tijdens de interviews is de medewerkers gevraagd welke taken en activiteiten zij uitvoeren en bij welk bedrijfsproces dit hoort. Ook aan de hand van een schema van de bedrijfsprocessen, verkregen via de vestigingsmanager, is duidelijk geworden welke bedrijfsprocessen er aanwezig zijn binnen de organisatie. Aan de hand van dit schema kon ik de medewerkers vragen tot welk onderdeel in het bedrijfsproces de taken die zij uitvoeren behoren.

Echter, als ik tijdens de interviews de medewerkers vroeg bij welke bedrijfsprocessen hun taken hoorden, konden ze me niet altijd antwoord geven. Sommigen konden wel ongeveer aangeven waar in het verloop van een project hun taken aan de orde kwamen, maar niet exact. Het bedrijfsprocessen schema, dat ik had gekregen, had vaak niemand nog gezien. Sommige medewerkers maken alle bedrijfsprocessen van begin tot eind mee. Dit zijn vaak de projectleiders. Andere medewerkers spelen vooral in de beginfase, rond het schets- en voorlopig ontwerp en afrondingsproces, een rol.

Resultaten

Uit het onderzoek is duidelijk geworden dat er 39 bedrijfsprocessen (van begin tot eind) te noemen zijn. Hieronder worden deze genoemd:

1. Acquisitie
2. Aanvraag order nummer nieuw project
3. Overall projectplanning (design t/m realisatie)
4. Design briefing incl. uitvoeringsbudget en planning
5. Design (Schets- en voorlopig ontwerp)
6. Omschrijving op basis van voorlopig ontwerp t.b.v. kostenraming
7. Calculatie
8. Opgave levertijd kritische materialen
9. Commerciële omschrijving voor kostenraming incl. prijzen naar klant
10. Kostenraming en planning naar klant
11. Definitief ontwerp incl. ontwerp detaillering en materialisatie
12. Definitieve projectomschrijving t.b.v. definitieve kostenspecificatie
13. Definitieve calculatie t.b.v. opdrachtbevestiging
14. Afdeling calculatie, projectleider Opdrachtbevestiging Excel
15. Kritische materialen
16. Commerciële omschrijving t.b.v. definitieve schriftelijke opdracht
17. Tijdige schriftelijke
18. Inmeten op
19. 1e kick off meeting (overdracht aan operators)
20. Samenstelling productie map (orderbon, calculatie)
21. Termijn facturatie
22. Interne project team meeting
23. Afbouwschema + transportplanning
24. Werkvoorbereiding incl. montage map en laadlijsten
25. Inkoop materialen (checklist t.a.v. compleetheid en planning)
26. Kick off - productie
27. Productie
28. Kwaliteitscontrole productie

29. Vaststelling montage
30. Kick off productie - montage
31. Montage (klantcontact tijdens uitvoering)
32. Vooroplevering (aannemers, montagevoorman)
33. Oplevering incl. opleveringsverslag
34. Gereedmelding
35. Controle uitvoering opleveringspunten
36. Concept eindfactuur
37. Controle en verzending eindfactuur
38. Project evaluatie
39. Lessons learnt aan systeem toevoegen

Deze bedrijfsprocessen zijn nodig om de projecten binnen Benschop tot een goed eind te laten komen. Duidelijk wordt dat er altijd eerst een opdracht verworven wordt. Hierna worden er schetsontwerpen gemaakt, opdrachtomschrijving geschreven en een offerte opgesteld. Deze opdrachtomschrijving en offerte worden met de klant besproken en mochten deze naar wens zijn dan zal Benschop akkoord krijgen om het project uit te voeren. Hierna worden er definitieve ontwerpen gemaakt, worden er materialen besteld, worden de producten in elkaar gezet, in het winkelpand geplaatst en uiteindelijk getoond aan de klant. Nadat het project klaar is, worden er lessons learnt toegevoegd aan het project. Voor latere projecten is dit handig, om bijvoorbeeld eventuele fouten niet nogmaals voor te laten komen. Benschop levert turn-key productie en is er altijd van begin tot eind bij. Vanaf een leegstaand pand, tot een pand dat compleet ingericht is en klaar voor gebruik.

Conclusie

Veel van de taken die door de medewerkers uitgevoerd worden, die tevens gebruik maken van het digitale archiefsysteem, gebeuren vooral tijdens het ontwerp proces of het afrondingsproces.

4.2. Informatiestromen

Naast de bedrijfsprocessen, zijn de informatiestromen onderzocht. Wie heeft wanneer welke informatie nodig? Werken meerdere medewerkers samen met/aan een document, en hoe loopt deze samenwerking? Dit waren vragen die ik stelde tijdens de interviews, hierover hieronder meer.

Onderzoek

Het onderzoek naar de informatiestromen bestond vooral uit interviews en het bekijken van interne documentatie. Tijdens de interviews werd al gauw duidelijk van welke informatie de medewerkers gebruik maakten. Hierdoor werd ontdekt hoe precies die informatiestromen liepen. Welke medewerker welke informatie wanneer nodig heeft. Uiteindelijk is samen met verschillende medewerkers een schema met de bedrijfsprocessen ingevuld. Dit schema is een intern document, dat verkregen is via de vestigingsmanager. In bijlage 1 van het adviesrapport is dit schema te zien.

Tijdens de interviews is vooral gevraagd aan welke documenten zij werken, wat zij precies met dat document doen en hoe de samenwerking is betreffende dat document.

Resultaten

Zoals paragraaf 4.1 al aangeeft, behoren de taken van de medewerkers niet bij specifieke bedrijfsprocessen. Het was daarom lastig om van hoofdvraag 1 deelvraag 2 (welke informatiestromen zijn te koppelen aan deze bedrijfsprocessen?) te beantwoorden. De informatiestromen die zich binnen de organisatie bevinden, zijn vaak nodig tijdens het gehele project proces. Van begin tot eind zijn verschillende informatiestromen nodig. De designers houden zich vooral in het begin bezig met het tekenen van de winkel + inrichting. De calculators gaan dan aan de slag met de opdrachtoomschrijving + gemaakte tekeningen, om er een prijsindicatie aan te geven. Het managementteam, sales manager, houdt zich bezig met de communicatie tussen de klant. En als uiteindelijk de opdracht door gaat, houden de werkvoorbereider, projectmanagers en uiteraard de productiemedewerkers zich bezig met het eindproduct. In al deze fasen zijn eigen informatiedocumenten nodig.

Het schema in bijlage 1 van het adviesrapport laat zien bij welk bedrijfsproces welke personen en documenten nodig zijn.

De medewerkers hebben vaak de documenten na elkaar nodig. Er loopt globaal gezien, en zoals uitgelegd in paragraaf 4.1, een informatiestroom van de salesmanager, naar de designers, de calculators, de projectmanagers, de werkvoorbereiders en productiemedewerkers. Hier is een mate van samenwerking nodig, omdat de medewerkers na elkaar de documenten nodig hebben.

Conclusie

De medewerkers moeten de mogelijkheid hebben alle documenten die bij een project horen in te kunnen zien. De medewerkers hebben informatie van andere afdelingen, om de eigen taken uit te kunnen voeren. Het is daarom noodzakelijk dat de medewerkers in de mappen kunnen van de andere afdelingen.

5. Huidige situatie digitaal archiefsysteem

Het onderzoek naar de huidige situatie van het digitale archiefsysteem is in 3 onderdelen verdeeld. Als eerste is de locatie van het systeem onderzocht, vanaf welke locatie kunnen de medewerkers het archiefsysteem raadplegen. Als tweede is onderzocht wie de gebruikers van het systeem zijn en als laatst hoe er momenteel met het archiefsysteem gewerkt wordt. In dit hoofdstuk zijn in paragraaf 5.1 de onderdelen locatie en gebruikers behandeld. In paragraaf 5.2 wordt de manier van werken met het archief beschreven. Dit gebeurt in beide paragrafen aan de hand van een onderzoeksomschrijving, omschrijving van de resultaten en een conclusie.

5.1. Locatie en gebruikers

Voor het onderzoek naar de locatie en gebruikers van het digitale archiefsysteem zijn de onderzoeksmethodes interviewen en documenten onderzoek gebruikt. Hieronder wordt omschreven hoe deze zijn uitgevoerd, met daaropvolgend de resultaten en conclusies van het onderzoek

Onderzoek

De locatie van het digitale archiefsysteem was snel achterhaald. De opdrachtgever had mij het digitale archiefsysteem aan het begin van de afstudeerperiode laten zien en uitgelegd dat die locatie de enige is waarvandaan de medewerkers het digitale archiefsysteem kunnen raadplegen.

De gebruikers ben ik te weten gekomen door een interview af te nemen bij de human resource manager (HRM). Zij had een lijst met namen van alle werknemers binnen de organisatie. Zij kon mij aan de hand van deze lijst vertellen welke medewerkers er met het digitale archiefsysteem werken.

Naast het interview met de HRM heb ik gebruik gemaakt van de intranet van Shopex (zie omschrijving organisatie, hoofdstuk 1). Hierop was duidelijk te zien welke medewerkers er binnen Benschop werken en wie daarvan productiemedewerkers zijn. Aan de hand van het interview met de HRM ben ik erachter gekomen dat de productiemedewerkers geen toegang hebben tot een computer en dus ook geen gebruik maken van het digitale archief. Hierdoor kon ik, door de intranet te gebruiken, zien hoeveel medewerkers er niet in de productie werken en dus wel gebruik maken van het digitale archiefsysteem.

Resultaten

Zoals hoofdstuk 1.2 al omschreven heeft, is het digitale archiefsysteem van Benschop op een schijf op het netwerk te vinden. 32 van de 69 medewerkers maken gebruik van het digitale archiefsysteem. De andere 37 medewerkers werken in de productie en logistiek en hebben geen toegang tot een computer, en dus ook niet tot het digitale archiefsysteem.

De locatie van het digitale archief is tijdens de interviews niet meer naar voren gekomen. Maar door het gesprek met de opdrachtgever en zelf onderzoek, is gebleken dat het archief op een centrale locatie te raadplegen is. Elke medewerker, die beschikking heeft tot een computer, heeft toegang tot het digitale archiefsysteem. De netwerkschijven zijn gemakkelijk te raadplegen en zo ook de schijf waar het digitale archief te vinden is. Van de netwerkschijven wordt elke dag een back-up gemaakt, dit zorgt ervoor dat informatie nooit verloren kan gaan.

Van verschillende afdelingen werken gebruikers met het digitaal archiefsysteem. Dit zijn de afdelingen Managementteam, Support, Projectmanagement, Design, Werkvoorbereiding en Calculatie. De kenmerken van de gebruikers zijn uitgebreid beschreven in de gebruikersanalyse, zie bijlage 6.

Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat de locatie van het digitale archiefsysteem goed is. Het is snel en gemakkelijk te raadplegen en informatie kan nooit verloren gaan. De manier van werken met het digitale systeem wordt bij paragraaf 5.2 omschreven.

5.2. Werken met het digitale archiefsysteem

Voor het onderzoek naar de manieren van werken met het archiefsysteem zijn de onderzoeksmethodes documenten onderzoek, interviews en observatie gebruikt. Hieronder wordt omschreven hoe deze zijn uitgevoerd, met daaropvolgend de resultaten en conclusies van het onderzoek.

Onderzoek

Hieronder wordt omschreven hoe de gehanteerde onderzoeksmethodes zijn uitgevoerd. Het betreffen de onderzoeksmethodes documenten onderzoek, interviews en observatie.

Documenten onderzoek

Zoals paragraaf 3.1 al omschrijft, houdt het documenten onderzoek in dat er gebruik is gemaakt van interne documenten. Via de human resource manager binnen Benschop, is een document verkregen waarin alle medewerkers zijn opgenomen. Hiervan kon zij vertellen welke medewerkers er gebruik maken van het digitale archiefsysteem en welke niet. In het onderzoek schema, paragraaf 3.1, was opgenomen dat het documenten onderzoek ook zou achterhalen hoe er met het huidige archiefsysteem gewerkt wordt. Dit is echter niet het geval, het documenten onderzoek kon dit niet aantonen. Er is geen intern document aanwezig waarin omschreven staat hoe de medewerkers met het digitale archiefsysteem werken. Alleen de interviews en het observatie onderzoek konden dit duidelijk maken. Achteraf gezien is de onderzoeksmethode 'documenten onderzoek' dus verkeerd gekozen om deze deelvraag (deelvraag 3, hoofdvraag2) te beantwoorden. Dit is duidelijk geworden tijdens de interviews en het observatie onderzoek. Hierover hieronder meer bij de koppen interviews en observatie.

Interviews

Om er achter te komen hoe de medewerkers binnen Benschop werken met het digitale archief, heb ik interviews afgenomen. Benschop is onder te verdelen in 8 afdelingen: Managementteam, Support, Projectmanagement, Design, Werkvoorbereiding, Calculatie, Logistiek en Productie (zie organogram, bijlage 9 van het adviesrapport). Zoals hoofdstuk 4 al omschrijft, heb ik van elke afdeling ten minste 1 persoon geïnterviewd. Omdat er ongeveer 70 mensen werken bij Benschop, waarvan iets meer dan 30 in de productie, was het qua tijd niet mogelijk om de gehele populatie te interviewen. Uiteindelijk heb ik 18 interviews afgenomen.

Hieronder is te zien van welke afdeling ik hoeveel personen heb geïnterviewd.

Afdeling	Aantal
Managementteam	3
Support	5
Projectmanagement	4
Design	2
Werkvoorbereiding	1
Calculatie	1
Logistiek	1
Productie	1

Zoals hoofdstuk 4 al aangeeft, zijn de 18 geïnterviewden bewust gekozen.

Het managementteam bestaat uit 4 personen, 1 daarvan kon vanwege privé omstandigheden niet benaderd worden. De andere 3 medewerkers zijn wel benaderd, waarvan 1 hoofd is van de designafdeling. Deze medewerker is in het bovenstaande schema bij managementteam genoteerd. Van de support afdeling, bestaande uit 5 medewerkers, is iedereen geïnterviewd omdat iedere medewerker andere taken uitvoert. Het projectmanagementteam bestaat uit 3 projectleiders en 1 project assistent, alle 3 de projectleiders en de project assistent zijn geïnterviewd. Van de designafdeling zijn 2 medewerkers geïnterviewd. De werkvoorbereiding bestaat uit 7 medewerkers, hiervan is 1 iemand geïnterviewd. Over het algemeen doen alle werkvoorbereiders dezelfde taken en activiteiten. Degene die ik geïnterviewd heb, is in overleg met de opdrachtgever gekozen.

De calculatieafdeling bestaat uit 3 medewerkers, hiervan is 1 persoon geïnterviewd.

Van de afdeling logistiek is 1 persoon van het bedrijfsbureau (binnen logistiek) geïnterviewd. Deze is in overleg met de opdrachtgever gekozen.

De afdeling productie is vrij groot, alle productiemedewerkers vallen hieronder. Omdat deze niet met het digitale archief werken, is alleen gekozen om de productie manager te interview, hij werkt wel met het archiefsysteem.

De interviewvragen zijn in week 1 opgesteld. De lijst bestond toen uit 28 vragen. Tijdens de eerste interviews waren sommige vragen al beantwoord die niet aan iedereen gesteld hoefde te worden. De lijst is daarom uiteindelijk korter geworden, zie bijlage 7 voor de interviewvragen.

In paragraaf 7.2 is een evaluatie van de interviews te vinden.

Observatieonderzoek

Als onderdeel van de interviews heb ik tijdens sommige interviews een observatieonderzoek uitgevoerd. Hierbij heb ik gelet op hoe de medewerkers met het huidige digitaal archiefsysteem werken. Duidelijk is geworden dat niet iedereen op dezelfde manier met het digitale archief werkt, het observatieonderzoek was daarom een efficiënte aanvulling op de interviews.

Het observatieonderzoek is niet bij iedere geïnterviewde uitgevoerd. Dit heeft als reden dat niet alle interviews achter een computer plaatsvonden en plaats konden vinden. Bij de interviews waar het wel mogelijk was, lieten de medewerkers op hun eigen (of mijn) computer zien hoe ze met het archief werkten en welke handelingen ze verrichtten. Bij 1 medewerker, de project assistent van de projectmanagement afdeling, is alleen het observatieonderzoek uitgevoerd. Zij is assistente van de 3 projectmanagers en werkt daarom binnen het digitale archief op meerdere locaties. Een projectmanager werd vaak aan 3 of meer projecten tegelijk, zij gebruiken dan ook vaak alleen de mappen van die projecten waar zij zich mee bezig houden. De projectassistente houdt zich bezig met de projecten van alle projectmanagers en dus meerdere locaties op het digitale archief. Daarom leek het mij slim om met haar mee te kijken tijdens de dagelijkse werkzaamheden. Tijdens het observatieonderzoek zijn uiteraard enkele vragen gesteld, maar niet in de mate zoals tijdens de interviews gebeurde.

Bij de front desk manager heb ik ook het observatieonderzoek uitgevoerd. Zij liet mij niet alleen zien hoe ze met het digitale archief werkt, maar ook hoe zij de post afhandelt. Deze informatie was voor mij handig om het documentair structuurplan te kunnen schrijven.

Ter voorbereiding van het observatieonderzoek heb ik enkele vragen opgesteld, waardoor duidelijk werd wat ik graag wilde weten en waar ik op ging letten. Deze vragen kwamen voort uit de interviewvragen. Tijdens het observatieonderzoek heb ik ook vragen gesteld die mij opvielen of me te binnen schoten.

Resultaten

Uit de interviews en het observatieonderzoek, is duidelijk geworden hoe de medewerkers werken met het digitale archiefsysteem. De gebruikte onderzoeksmethodes waren dus een goede keus. Duidelijk is dat vrijwel elke medewerker andere mappen gebruikt, en dus andere informatie nodig heeft. Sommige mappen worden door meerdere medewerkers gebruikt, zoals de hoofdmap projecten en de secretariaat map.

Ook is duidelijk geworden dat het digitale archief niet (altijd) optimaal werkt. Documenten zijn moeilijk terug te vinden en er moeten (te)veel handelingen worden verricht om uiteindelijk tot de informatie te komen die nodig is. Het zoeken naar informatie doen de medewerkers vooral door te 'bladeren' door de mappen. Er wordt hierbij gezocht door de mappen, en mappen geopend waar de informatie waarschijnlijk zou staan. Uiteindelijk, na enkele mappen geopend te hebben, wordt de benodigde informatie vaak wel gevonden. Ook wordt soms de Windows zoekmachine bij dit zoekproces gebruikt. Deze werkt echter niet altijd even praktisch, omdat er veel en onrelevante documenten als resultaten getoond worden. Daarnaast zijn de gevonden documenten niet altijd de juiste en volledige versie. De documenten zijn om meerdere redenen niet gemakkelijk terug te vinden. De eerste reden is het feit dat er weinig consistentie bestaat binnen het gebruik van het digitale archief. Hiermee wordt bedoeld dat het opslaan van documenten niet altijd op eenzelfde manier gedaan wordt. Documenten worden op verschillende manieren genoemd en op steeds verschillende locaties opgeslagen. Voor de medewerkers, en de Windows zoekmachine, wordt het daarom lastig om een document snel te vinden. Om ervoor te zorgen dat de medewerkers in de toekomst documenten sneller kunnen raadplegen kan Benschop ervoor kiezen om, in combinatie met een eenduidige opslagstructuur, een desktop zoekmachine te gebruiken. Hierover is meer verteld in bijlage 4 van het adviesrapport.

Naast de benoeming van de documenten is de ordening binnen het digitale archief niet altijd even praktisch en logisch. Documenten staan vaak in mappen waar ze niet horen of waar het niet voor iedereen logisch is. Het is voor de medewerkers die 'bladeren' door de mappen, op zoek naar de benodigde informatie, dan extra moeilijk om de informatie te vinden. De mappen die zij openen, omdat zij denken daar de informatie te vinden, geven vaak andere resultaten dan verwacht.

Laatste versies die vaak niet getoond worden tijdens een zoekproces met de Windows zoekmachine, zijn een belangrijk punt binnen Benschop. Laatste versies van documenten en tekeningen zijn zeer belangrijk tijdens de uitvoering van een project.

Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat er bepaalde dingen moeten veranderen betreffende het gebruik van het digitaal archief systeem.

Belangrijk is dat er een goede mappenstructuur aanwezig is, zodat de documenten op logische locaties opgeslagen kunnen worden, en hierdoor sneller terug te vinden zijn. Hierbij hoort een goede opslagstructuur. Hiermee wordt bedoeld een eenduidige en consistente manier van opslaan. Zodra alle medewerkers eenzelfde opslagstructuur hanteren, zal het werken met het digitale systeem gemakkelijker en prettiger zijn. Documenten worden dan sneller gevonden, zodat er meer tijd overblijft voor de dagelijkse werkzaamheden.

Naast het hanteren van een goede mappen- en opslagstructuur, is het kunnen gebruiken van een goede zoekmachine belangrijk. Dit kan bijvoorbeeld door een desktop zoekmachine te gebruiken.

6. Verbetering huidig digitaal archiefsysteem

In dit hoofdstuk wordt de verbetering van het huidige digitaal archiefsysteem omschreven. Dit wordt gedaan aan de hand van een omschrijving hoe het onderzoek is uitgevoerd, wat de resultaten van het onderzoek zijn en als laatste de conclusies. Dit hoofdstuk maakt duidelijk op welke manier het huidige digitaal archiefsysteem verbeterd moet worden, om ervoor te zorgen dat de medewerkers in hun informatiebehoeften worden voorzien.

Onderzoek

Voor het onderzoek naar de verbetering van het huidige digitaal archiefsysteem, is vooral literatuuronderzoek gedaan. Het literatuuronderzoek is vooral gedaan met behulp van het internet. De resultaten van de eerder gedane onderzoeken (interviews en eigen oriëntatie) naar de informatiebehoeften en huidige manier van werken met het systeem zijn ook gebruikt tijdens het onderzoek naar de verbetering van het huidige digitaal archiefsysteem.

Ook is een bedrijf (Eteck) benaderd, tijdens het onderzoek. Het bedrijf gaf mij informatie over hun pas aangeschafte document management systeem, wat een optie zou kunnen zijn voor de verbetering van het huidige systeem binnen Benschop. Zij kon mij duidelijk vertellen welk systeem zij gebruiken, waarom zij voor deze gekozen hebben en welke functionaliteiten hun DMS bood. Dit was handig om mee te nemen in het onderzoek, en het advies voor Benschop. Aan het eind van het gesprek heb ik twee documenten meegekregen. Dit betroffen een quickscan en een checklist, te vinden in het adviesrapport in bijlage 10. Deze documenten zijn als extra documenten toegevoegd aan het adviesrapport, omdat het Benschop kan helpen bij het maken van een keuze voor een document management systeem. De quickscan bestaat uit vragen als: 'wat voor soort documenten wilt u archiveren', 'welk type documenten', 'hoeveel gebruikers dienen toegang te hebben tot het toekomstige DMS', 'wat is het budget ongeveer' etc.

De checklist gaat dieper in de functionaliteiten van een DMS. In de checklist kan aangekruist worden welke functies Benschop belangrijk vindt. Daarnaast is een kolom 'ja/nee' aanwezig, daarin kan de eventuele toekomstige DMS leverancier aangeven of het pakket dat hij aanbiedt de functies ondersteunen of niet.

Tijdens de interviews en de eigen oriëntatie zijn vooral knelpunten naar voren gekomen, die benoemd zijn door de geïnterviewde medewerkers. Bronnen die via het internet zijn verkregen hebben geholpen oplossingen te vinden om deze knelpunten op te lossen. Hierbij is steeds opnieuw de volgende vraag gesteld: "wat kan Benschop doen, om ervoor te zorgen dat de informatie binnen Benschop sneller en gemakkelijker toegankelijk wordt". Voorbeelden van termen die hierbij gebruik zijn, zijn document management, informatie organiseren, digitale mappenstructuur, desktop zoekmachine en tekeningenbeheer.

Gedurende de afstudeerperiode zijn de tekeningen die gemaakt worden bij elk project vaak aan bod gekomen, vooral tijdens de interviews. Een collega begon enkele keren over PDM, en dat dat Benschop zou helpen om de tekeningen goed te kunnen beheren. Uiteindelijk, na onderzoek hiernaar gedaan te hebben, is duidelijk geworden dat Benschop over het programma Solidworks PDM beschikt. Het is een programma waar de tekeningen in opgeslagen kunnen worden, en waar vanuit de tekeningen altijd raadpleegbaar zijn. Ook samenwerking binnen het programma is goed geregeld. In het adviesrapport heb ik daarom een los onderdeel gewijd aan tekeningenbeheer, en redenen waarom tekeningenbeheer verstandig is binnen Benschop.

Resultaten

Tijdens het onderzoek zijn de volgende knelpunten vooral naar voren gekomen:

- Onduidelijke mappenstructuur
- Geen vaste opslagstructuur
- Niet altijd een goede samenwerking
- Veel vrijheid/weinig rechten gekoppeld aan mappen
- Slecht werkende zoekfunctie
- Geen metadata gekoppeld aan de documenten en dus geen trefwoordenlijst aanwezig

Met de zojuist genoemde knelpunten hebben de medewerkers dagelijks te maken. De knelpunten zijn naar voren gekomen tijdens de interviews.

De onduidelijke mappenstructuur zorgt ervoor dat het overzicht van de beschikbare documenten verdwijnt en medewerkers documenten moeilijker kunnen vinden. In de toekomst is het slim een goede en overzichtelijke mappenstructuur te hanteren. Documenten worden hierdoor sneller op een juiste locatie opgeslagen. Momenteel worden documenten vaak opgeslagen op locaties dat niet voor iedere medewerker als juiste locatie gezien wordt.

Ditzelfde geldt voor de opslagstructuur. Elke medewerker binnen Benschop moet eenzelfde opslagstructuur hanteren, om ervoor te zorgen dat documenten gemakkelijker te vinden zijn. Wanneer elke medewerker de documenten opslaat op eenzelfde manier, weet iedereen via welke trefwoorden de documenten te vinden zijn. Momenteel is dit lastig, omdat de medewerkers niet altijd weten hoe de documenten genoemd zijn door de medewerkers. Dit maakt het zoeken moeilijk. De medewerkers moeten dan, zoals hoofdstuk 5.2 al aangeeft, door de mappen bladeren op zoek naar het benodigde document. Dit laatst wordt weer moeilijk gemaakt door de onduidelijke mappenstructuur.

Samenwerking is bij sommige documenten binnen Benschop belangrijk. Bij documenten zoals tekeningen, opdrachtschrijvingen en het productieplan, is dit vooral zo omdat meerdere medewerkers hiermee werken. Het is dan dus belangrijk dat deze samenwerking soepel verloopt, zonder dat iedereen in andere versies bezig is.

De vele vrijheid binnen het digitale archief geeft de medewerkers de mogelijkheid om eigen manieren van werken te hanteren. Documenten kunnen op een eigen manier opgeslagen worden, dus is de verleiding groot voor de medewerkers om dit te doen. Hierdoor wordt het digitale archief onoverzichtelijk, en moeilijk om ermee te werken.

In hoofdstuk 5.2 is gezegd dat de medewerkers nu niet op een snelle manier de benodigde documenten kunnen vinden. De zoekmachine werkt niet optimaal. Als verbetering van het huidig digitaal archiefsysteem, is het dus verstandig om het zoeken naar documenten gemakkelijker te maken. Indien Benschop het huidige systeem wil behouden, dan kan dit gedaan worden door een desktop zoekmachine aan te schaffen. Mocht er gekozen worden voor het aanschaffen van een DMS pakket, dan zal er (in de meeste DMS pakketten) een geïntegreerde zoekmachine aanwezig zijn. Wat een desktop zoekmachine exact is, legt bijlage 4 van het adviesrapport uit.

Het feit dat er geen metadata is gekoppeld aan de documenten zorgt, mede met een onjuiste opslagstructuur, ervoor dat documenten moeilijk terug te vinden zijn.

Conclusie

Benschop moet zich in de toekomst bezighouden met de bij de resultaten genoemde knelpunten. Als deze opgelost zijn, zal het huidige digitale systeem of het toekomstige DMS pakket prettiger werken en zullen de medewerkers sneller de benodigde informatie vinden. Er kan hierdoor meer tijd besteedt worden aan de activiteiten die belangrijk zijn tijdens de uitvoering van de projecten.

7. Evaluatie

Dit hoofdstuk bevat de evaluatie betreffende de afstudeerperiode. Duidelijk wordt welke keuzes ik heb gemaakt, waarom ik die heb gemaakt, of ik tevreden ben geweest met de geleverde producten en aanpak en de realisatie van de competenties.

Allereerst worden in paragraaf 7.1 de producten los behandeld. Hierover wordt verteld hoe het product tot stand is gekomen, welke problemen er zich voor hebben gedaan, welke positieve punten er te noemen zijn en of ik tevreden ben met het resultaat.

Paragraaf 7.2 behandelt de aanpak en methoden en als laatste worden in paragraaf 7.3 de competenties behandeld.

7.1. Producten

De volgende producten zullen hieronder behandeld worden:

- Het adviesrapport
- De bedrijfsanalyse
- Het document bijenkorfmap
- Het documentair structuurplan
- De gebruikersanalyse
- De businesscase
- Het functionele eisen rapport

7.1.1. Adviesrapport

De totstandkoming van het adviesrapport verliep redelijk voorspoedig, maar niet geheel volgens planning. Volgens planning zou in week 12 begonnen worden aan het advies, maar in week 3 en 4 was er al een opzet en de eerste inhoud gemaakt. Dit vond ik handig, omdat ik aan de hand van de opzet gedurende de afstudeerperiode een duidelijk overzicht had wat er onderzocht moest worden. Hieronder wordt de totstandkoming van het adviesrapport in onderdelen nader toegelicht.

Begeleiding

De begeleiding tijdens de afstudeerperiode was goed. Ondanks dat de opdrachtgever, die tevens de begeleider was, het erg druk had (aangezien hij manager van de organisatie is), kon ik de begeleiding krijgen die ik nodig had. Mocht ik vragen hebben, documenten willen laten lezen of tegen problemen aanlopen, kon ik altijd bij hem terecht en kon hij mij nuttige adviezen geven. Wat betreft het schrijven van het adviesrapport heb ik niet veel begeleiding nodig gehad. Voor de informatie die ik nodig had om het rapport te kunnen schrijven, heb ik wel soms begeleiding gevraagd. Dit waren dan vragen over de organisatie, vragen over de visie van de opdrachtgever betreffende de opdracht en het doornemen van enkele tussenproducten. In week 13 heb ik de opdrachtgever een versie van het adviesrapport laten lezen. Deze heeft hij doorgenomen en enkele verbeterpunten aangegeven.

De begeleiding vanuit school was super. Enkele keren zijn de begeleidende docent en ik bij elkaar gekomen om enkele documenten te bespreken. Ik kreeg dan altijd goede tips maar ook complimenten en de goede punten werden ook benoemd. Dit motiveerde mij vaak, want hierdoor werd ik er zeker van dat ik op de goede weg zat. Of het werd mij duidelijk op welke punten ik goed moest letten.

Extra taken

Gedurende de afstudeerperiode zijn er, tijdens het schrijven van het adviesrapport, enkele extra taken uitgevoerd. Deze taken hebben niet veel tijd gekost en niet voor problemen gezorgd. Het waren vaak post taken, zoals het vouwen van de brieven en het stoppen in enveloppen. Deze taken waren er gekomen vanwege een overname van de organisatie. Alle leveranciers en klanten moesten hiervan op de hoogte gesteld worden. Deze taken moesten vaak met spoed gedaan worden.

Aan het eind van de afstudeerperiode waren er archieftaken die gedaan moesten worden. Fysieke mappen en documenten van de administratie afdeling moesten opgeborgen worden in dozen om in het fysieke archief in het magazijn op te kunnen slaan. Dit waren fysieke documenten van het jaar 2010.

Documenten van 2011 bleven nog een jaar op de afdeling staan. De administratie bewaart altijd van 1 jaar ervoor de administratie op de afdeling. Hiervoor is 2 dagen mijn hulp gevraagd. Het was een bizarre ervaring om te zien dat archiveren nog op die manier gedaan wordt.

Zelfstandig werken

In tegenstelling tot mijn vorige afstuderen en mijn stage periode, is het zelfstandig werken ditmaal beter verlopen. De andere keren heb ik zelfstandig werken gezien als op mijzelf werken en zo min mogelijk mensen er bij betrekken. Tijdens mijn stage- en eerste afstudeerperiode heb ik geleerd dat dit niet de beste manier is om de periode door te komen en goed af te ronden. Dit heb ik tijdens de afgelopen afstudeerperiode daarom anders gedaan.

Ik ben nog niet helemaal tevreden, want ik heb toch nog wel veel zelf gedaan. Maar in tegenstelling tot de andere keren heb ik meerdere malen collega's, de opdrachtgever en de begeleidende docent erbij betrokken. Hierdoor wist ik of ik op de goede weg zat of niet, ging ik gemotiveerder aan de slag en kon ik gerichter onderzoek doen.

Ook durfde en wilde ik sneller mijn documenten laten lezen aan de opdrachtgever en begeleidende docent van school. Normaal gesproken laat ik mijn geschreven documenten pas lezen als het helemaal af is, ik 100% tevreden ben (wat niet vaak voorkomt) of als iemand er naar vraagt. Dat is ditmaal anders gelopen. De opdrachtgever en begeleidende docent hebben regelmatig tussenproducten van mij gelezen. Dit heb ik als prettig ervaren, vanwege de kritiekpunten maar ook goede punten die ik dan kreeg over de producten. De kritiekpunten waren handig voor een goed verloop van de uitvoering van het project.

7.1.2. Bedrijfsanalyse

De bedrijfsanalyse is in de eerste twee weken uitgevoerd. Door het bedrijfsreglement door te nemen en collega's vragen te stellen kon ik de analyse goed opstellen. Ook een database, Company Info, heeft mij geholpen bij het schrijven van de bedrijfsanalyse. De database gaf namelijk extra informatie over de organisatie Benschop, bijvoorbeeld de welke concurrenten Benschop heeft.

In week 2 was de bedrijfsanalyse af, alleen de SWOT analyse moest nog besproken worden met de opdrachtgever. Dag 1 van week 3 is deze besproken en aangepast. Diezelfde dag is het online gezet en opgestuurd naar de begeleidende docent van de Haagse Hogeschool. Deze had enkele aanpassingen, zoals de bronvermelding die ik vergeten was, het stukje over Shopex Group die wat onduidelijk was en de omschrijving van een SWOT analyse die uit een betere (Engelstalige) bron moest bestaan. Na dit aangepast te hebben, is in week 3 uiteindelijk de bedrijfsanalyse volledig gemaakt.

Het was niet heel moeilijk om de bedrijfsanalyse te schrijven. Zodra goed duidelijk was wat de analyse moest bevatten, kon ik aan de hand daarvan op zoek naar de benodigde informatie. Het bedrijfsreglement, twee collega's en andere interne documenten hebben hierbij geholpen. Alleen de SWOT analyse was vrij lastig om te schrijven. Dit is uiteindelijk, in overleg met de opdrachtgever, goed gekomen.

7.1.3. Bijenkorf map

De Bijenkorf map kan gezien worden als een onderdeel van de probleemanalyse (bijlage 9). Het bestaat uit een dieper onderzoek binnen een map (de Bijenkorf map) dat zich binnen de projecten map in het digitale archiefsysteem bevindt. In het document wordt duidelijk hoe de map in elkaar zit en tegen welke knelpunten de medewerkers aanlopen. Deze map is gekozen om uit te diepen, omdat tijdens de interviews deze map vaak ter sprake is gekomen als het ging om mappen waar moeilijk informatie in te vinden is.

De totstandkoming van dit project verliep goed en voorspoedig. Het is een extra tussenproduct dat niet in de planning was opgenomen. Door eigen onderzoek uit te voeren werd duidelijk uit welke informatie de map bestond en welke problemen er waren. Al gauw werd duidelijk dat er veel stappen gezet moesten worden om bij informatie te komen, en dat er veel lege mappen aanwezig waren. Al deze lege mappen zijn in een schema gezet en benoemd in het Bijenkorf map document, dit zodat Benschop gemakkelijk kan achterhalen welke mappen leeg zijn en dan kan onderzoeken waarom deze mappen

leeg zijn. Dit met het gevolg dat enkele mappen wellicht verwijderd kunnen worden, zodat het zoeken naar en door de mappen gemakkelijk wordt. De kans op stuiten op een doodlopende map wordt dan kleiner.

Het onderzoek was niet moeilijk om te doen, maar duurde even voordat het volledig gedaan was. Er waren veel mappen te vinden binnen de Bijenkorf map, deze moesten allen stuk voor stuk aangeklikt en bekeken worden, om een goed en duidelijk rapport te kunnen schrijven. Uiteindelijk is dit document een goede extra aanvulling geweest aan het adviesrapport. Het bijenkorf map document had als doel Benschop duidelijk te laten zien dat ordening en een eenduidige opslagstructuur belangrijk is. Dit wordt binnen de Bijenkorf map zeer weinig gedaan, daarom is de map veel genoemd tijdens de interviews als ingewikkelde map.

7.1.4. Documentair structuurplan

Het opstellen van het documentair structuurplan (DSP) is, zoals hoofdstuk 3.3 al zegt, in week 1 begonnen. Dit zodat de structuur duidelijk was, en duidelijk was welke informatie ik moest achterhalen om het plan te kunnen schrijven. Via documenten van het blok 'document management' dat ik op de Haagse Hogeschool heb gevolgd, heb ik achterhaald wat de inhoud van een DSP zou moeten zijn. Vanaf dat moment ben ik de DSP langzaam gaan invullen met de informatie die ik al had. In week 2 ben ik me gaan richten op de wet en regelgeving voor Benschop. Via lexius.nl en bronnen uit een document (dat gemaakt is tijdens het blok 'document management') heb ik dit hoofdstuk in kunnen vullen met wetgeving die voor Benschop relevant is wat betreft de administratie en het digitale archief.

Het hoofdstuk 'archiefstructuur' heb ik in kunnen vullen door het digitale archief binnen Benschop zelf te onderzoeken. De DSP kon pas goed ingevuld worden nadat ik interviews had afgenomen. Uiteindelijk is het DSP in week 9 als volledig af beschouwd.

Het schrijven van het plan duurde, zoals in hoofdstuk 3.3 beschreven is, langer dan gepland. Maar het was geen moeilijk document om te schrijven, wel interessant. Vanaf het begin van de afstudeerperiode werd al gauw duidelijk hoe het digitale archief exact in elkaar zat, en welke functionaliteiten het bevatte. Uiteindelijk kon ik aan de hand van de verkregen informatie die nodig was om het DSP te schrijven, ook de opgestelde onderzoeksvragen beantwoorden.

7.1.5. Gebruikersanalyse

De gebruikersanalyse heb ik geschreven omdat ik het adviesrapport gericht wilde schrijven voor de gebruikers van het digitale archiefsysteem. Om dit te kunnen doen, wilde ik de gebruikerskenmerken van de medewerkers achterhalen. De gebruikersanalyse is een onderdeel van de informatie-, gegevens-, en gebruikersanalyse, dat uiteindelijk niet geschreven is, zie paragraaf 2.2.1.

Het eerste deel van de gebruikersanalyse was gemakkelijk te schrijven. Achterhaald moest worden wat de functies van de medewerkers per afdeling zijn, wat deze functies inhouden en van welke mappen en documenten de medewerkers gebruik maken. Dit kon gemakkelijk aan de hand van de afgenomen interviews, en het bedrijfsreglement van Benschop waar sommige functies in waren uitgelegd. In het tweede deel, beginnend bij hoofdstuk 8, werden de informatiebehoeften van de medewerkers omschreven. Dit is ook gebeurd aan de hand van de interviews en de opgesomde informatie in de hoofdstukken 1 t/m 7. Achterhaald moest worden welke informatiebehoeften het grootst waren en hoe de medewerkers momenteel met deze informatiebehoeften werkten. Uit de interviews bleek dat het productieplan, de concepten en de tekeningen het meest benoemd waren als meest gebruikte documenten en zijn dus de grootste informatiebehoeften van de medewerkers binnen Benschop. Deze drie documenten zijn in de analyse omschreven aan de hand van de huidige situatie en de manier van werken. Het document schetst een goed beeld van waar de medewerkers gebruik van maken binnen het digitale archief, en hoe zij hiermee werken. Ook schetst het per afdeling een beeld van welke mappen er belangrijk zijn voor welke afdeling. Uiteindelijk is er een samenvatting van de informatiebehoeften gegeven, deze moeten meegenomen worden in de beslissing voor een eventueel document management systeem (DMS), zoals eerder genoemd in hoofdstuk 4. Het DMS moet namelijk aansluiten bij de in de gebruikersanalyse beschreven behoeften, de medewerkers moeten in deze behoeften worden voorzien.

7.1.6. Business case

De business case, zie bijlage 3, was een extra en vrij moeilijk document om te maken. Uiteindelijk is dit, met eenmalige begeleiding vanuit de docent begeleider van de Haagse Hogeschool, wel gelukt. De business case moest duidelijk aangeven wat de kosten en baten zouden zijn van enkele DMS pakketten. Er is gekozen om de pakketten OpenIMS en Sharepoint DMF uit te werken. Deze twee pakketten zijn gekozen omdat de functionaliteiten die de pakketten bieden, overeen kwamen met de wensen en eisen van Benschop. Daarnaast is een van de pakketten, OpenIMS, naar voren gekomen tijdens het bezoek aan het bedrijf Eteck.

De business case is in de laatste week van de afstudeerperiode geschreven, als extra product. Ik wilde graag Benschop laten zien wat op financieel gebied de resultaten zijn van het aanschaffen van een DMS. Doordat dit op het laatste moment is gebeurd, was er geen tijd meer om offertes aan te vragen van enkele DMS pakketten. De bedragen die in de business case zijn opgenomen, zijn dus gebaseerd op prijzen die via het internet en via een benaderd bedrijf (Eteck) zijn verkregen.

De business case geeft uiteindelijk een duidelijk beeld van de investering die Benschop moet doen bij de aanschaf van een DMS, maar ook direct wanneer deze investering terugverdiend is.

Ondanks het feit dat er te weinig tijd was om de case te schrijven, is het wel een duidelijk document geworden. Wat is de financiële investering, wanneer is de investering terugverdiend, wat zijn de voor- en nadelen aan de pakketten en wie zijn de belanghebbenden van het nieuwe systeem. Dit zijn punten die ook zijn opgenomen in de business case. Het was een lastig document om te schrijven, maar wel erg interessant om niet alleen in woorden uit te leggen wat de voor-en nadelen van een pakket zijn maar dat ook in cijfers uit kunnen drukken.

7.1.7 functionele eisen rapport

Het functionele eisen rapport, zie bijlage 5, is een aanvulling op de hierboven genoemde gebruikersanalyse. In het functionele eisen rapport worden de informatiebehoeften van de medewerkers per afdeling uitgebreid beschreven. De informatiebehoeften zijn beschreven aan de hand van verkregen informatie tijdens de interviews. Wat vinden de medewerkers van het gebruik van het digitale systeem en de mappenstructuur, en hoe werken zij hiermee. Ook worden er in het rapport extra punten benoemd die aan bod zijn gekomen. De informatiebehoeften moeten in de toekomst, bij de eventuele aanschaf van een document management systeem of de verbetering van het huidige systeem, meegenomen worden.

Het rapport was niet moeilijk te schrijven. Alle gegeven informatie uit de interviews moest goed gebruikt worden en goed vertaald worden naar informatiebehoeften. Dit zodat duidelijk wordt welke behoeften dit zijn en waarom zij deze behoeften hebben. Het rapport was een goede aanvulling van het adviesrapport. Duidelijk wordt welke wensen en eisen de medewerkers hebben, en dus waar het toekomstige digitale archiefsysteem aan moet voldoen. Dit is handig voor Benschop om te weten, voor de keuze van een eventueel document management systeem.

7.2. Aanpak en methoden

In deze paragraaf wordt omschreven hoe het volgen van de planning verlopen is. Hierna worden de onderzoeksmethoden interviews/observatie en literatuuronderzoek geëvalueerd. Als laatste is er kort omschreven hoe er een logboek is bijgehouden en wat er met de aantekeningen is gebeurd die gedurende de afstudeerperiode gemaakt zijn.

7.2.1. Planning

Het volgen van en houden aan mijn planning verliep tijdens de afstudeerperiode beter dan normaal. Over het algemeen is het volgen van een planning vaak een knelpunt geweest tijdens de schoolperiode, stageperiode en eerste afstudeerperiode.

De oorspronkelijke planning, zoals die in paragraaf 3.2 te vinden is, is niet de enige planning die is gebruikt. Tijdens de afstudeerperiode zijn er ook regelmatig to-do lijsten gemaakt. Deze bestonden uit taken die gedaan moesten worden en die afgevinkt konden worden indien deze afgerond waren.

Hieronder is te zien hoe een dergelijke to do lijst eruit zag.

Interview afnemen Jurriaan Beemsterboer	
Interview uitwerken Jurriaan Beemsterboer	
Interview afnemen Leo Krak	
Interview uitwerken Leo Krak	
Interview afnemen Jan Karsen	
Interview uitwerken Jan Karsen	
Interview afnemen Frank van der Ven	
Interview uitwerken Frank van der Ven	
Hoofdstuk 3 DSP (na interview Jolanda)	
Hoofdstuk 4 DSP	
Hoofdstuk 5 DSP	
Inhoudsopgave IGGA maken	
Hoofdstuk 1 IGGA	
Hoofdstuk 2 IGGA	
Hoofdstuk 3 IGGA	
Onderzoeksvragen beantwoorden	

Figuur 2: Takenlijst globaal

Zoals het bovenstaande figuur aangeeft, konden dit hele specifieke taken zijn zoals het uitwerken van een interview, maar ook grotere taken zoals het invullen van een hoofdstuk. Hierdoor kreeg ik een beter overzicht van wat er nog gedaan moest worden en wat er gedaan was.

Uiteindelijk werd de takenlijst steeds specifieker gemaakt en werden de taken onderverdeeld in categorieën. Dit was praktischer omdat ik zo per categorie/product/onderdeel kon zien wat ik daarvan nog moest doen en wat ik al gedaan had. Dit laatste kon ik zien zodra ik een taak afgerond had en kon aankruisen als "gedaan". Zo werd het overzicht nog duidelijker.

In week 7 is deze takenlijst gemaakt:

Documentair structuurplan	
Lezen/aanvullen/checken hoofdstuk 1	
Lezen/aanvullen/checken hoofdstuk 2	
Lezen/aanvullen/checken hoofdstuk 3	
Lezen/aanvullen/checken hoofdstuk 4	
Lezen/aanvullen/checken hoofdstuk 5	
Lezen/aanvullen/checken hoofdstuk 6	
Onderzoeksvragen hoofdvraag 3	
Beantwoorden deelvraag 1	
Beantwoorden deelvraag 2	
Beantwoorden deelvraag 3	
Beantwoorden deelvraag 4	
Beantwoorden deelvraag 5	
Beantwoorden deelvraag 6	
Deskresearch	
Desktop search zoekmachine	
Bewaartermijnen digitale documenten	
Ordering digitale documenten	
Passend informatiesysteem zoeken voor Benschop	

Figuur 3: Takenlijst ingedeeld in categorieën

Een planning wordt gemaakt aan het begin van een project en dient als houvast tijdens de uitvoering van het project. Door deze planning gedurende het project op te delen in kleinere delen of to-do lijsten kun je beter bijsturen en is sneller duidelijk of je nog of schema loopt (en zo niet, waar de extra tijd dan in is gaan zitten). Dit werkte bij mij daarom ook erg goed.

De verschillende planningen geven aan dat ik tijdens het maken van de documenten afwisseling nodig heb. Doordat ik vaak de concentratie verlies, door elke dag aan 1 document te werken, vond ik deze overzichtelijke planningen handig. Zo kon ik zien welke andere taken ik ook nog moest doen naast het document waar ik op dat moment mee bezig was. Op deze manier kon ik sneller overstappen van document en wisselen van taak. Hierdoor behield ik mijn concentratie en had ik meer motivatie om de taken uit te voeren die ik wilde doen.

Ik vind het heel lastig om 1 planning volgen. Is het niet alleen door de concentratie die ik vaak verlies bij het volgen van 1 planning (en 1 document), dan is het wel omdat er regelmatig andere taken tussendoor komen, waardoor de planning weer veranderde.

Door de afwisselende takenlijsten en een regelmatige update van de lijsten kreeg ik de taken gedaan die gedaan moesten worden. Door deze lijsten te maken, kreeg ik als het ware voldoening als ik een taak kon aankruisen als zijnde gedaan. Ook werd ik door deze takenlijsten meer gestimuleerd om de taken uit te voeren, omdat ze zo specifiek zijn gemaakt. Door te globale planningen raak ik zelf vaak het overzicht kwijt en ga ik taken door elkaar halen.

7.2.2. Onderzoeksmethodes

Interviews/observatie

Voordat de afstudeerperiode van start ging, was het voor mij al duidelijk dat ik interviews wilde afnemen. Ik wilde goed duidelijk krijgen waarom het probleem, zoals omschreven in hoofdstuk 3.1, is ontstaan. Dus waarom is er geen duidelijk overzicht meer binnen het digitale systeem, waarom zijn de informatiestromen niet meer duidelijk en waarom werkt het digitale archief niet optimaal. Door de juiste vragen te stellen kwam ik erachter hoe de medewerkers gebruik maken van het digitale archief, welke knelpunten er zijn aan het systeem en wat ze anders zouden willen zien. In hoofdstuk 5.2 staat uitgebreid beschreven hoe de geïnterviewden zijn gekozen en in hoofdstuk 4 hoe de interviewvragen tot stand zijn gekomen.

De meeste interviews verliepen volgens verwachting. Deze verwachting bestond vooral uit het krijgen van antwoorden op mijn vragen waardoor ik onder andere het documentair structuurplan en adviesrapport kon schrijven. Ook verwachtte ik een mate van openheid vanuit de collega's, hiermee wordt bedoeld dat ik hoopte dat iedereen de vragen op een open manier durfde en wilde beantwoorden en niet alleen met korte feitelijke antwoorden.

In mijn ogen bestaat een goed interview uit de volgende punten:

- De juiste (open) vragen stellen
- De medewerkers de kans geven om een (uitgebreid) antwoord te geven maar ook aangeven als de medewerker te lang antwoord geeft
- Antwoord krijgen op alle vragen
- Een prettig gesprek, niet teveel stiltes
- Doorvragen
 - Niet te snel genoeg nemen met een antwoord

Niet alle interviews bestonden uit de vijf zojuist genoemde punten. De eerste drie punten waren bij vrijwel elk interview goed, maar niet altijd was het een prettig lopend gesprek en soms wist ik niet goed hoe ik op een antwoord door kon vragen, vielen er stiltes en nam ik te snel genoeg met een antwoord. Daarnaast kreeg ik soms teveel lange antwoorden, en wist ik niet goed hoe ik hierop moest anticiperen. Uiteindelijk heb ik wel alle vragen beantwoord gekregen en kon ik aan de hand van deze antwoorden onder andere het adviesrapport en het documentair structuurplan schrijven. De lat om bij collega's aan te kloppen was zeer laag, hierdoor kon ik een enkele keer de collega benaderen voor verduidelijking over een antwoord. Dit werd niet als onprettig ervaren, de collega's waren heel hartelijk

en hielpen mij graag verder. Tijdens de vorige afstudeerperiode (gemeente Zoetermeer) lag deze lat een stuk hoger. Het bedrijf was een stuk groter en de medewerkers waren vaak alleen telefonisch of per e-mail te benaderen. Langs de kantoorkamer lopen was een optie, maar de kans dat de medewerker niet aanwezig of bezet was, was heel groot. Het contact met deze medewerkers was daarom ook niet heel goed, en sprak je ze alleen tijdens de interviews. De medewerkers bij Benschop zag je overdag regelmatig, en ze waren vrijwel altijd beschikbaar. Zo niet, dan wist je dat ze een uur of een dag later wel beschikbaar waren. Daarom was de lat om bij de medewerkers van Benschop langs te lopen lager dan bij de vorige afstudeerperiode. Daar komt wel bij dat ik me bij Benschop zekerder voelde dan bij de gemeente Zoetermeer. Hierdoor "durfde" ik bij Benschop sneller de medewerkers vragen te stellen.

Hoe meer interviews ik afnam, hoe gemakkelijker het uiteindelijk ging. Door eerdere interviews kon ik in de interviews erna gerichter vragen stellen en ook de collega's iets bijsturen tijdens het gesprek. Dit heb ik uiteraard niet teveel gedaan, ik wilde zoveel mogelijk de eigen antwoorden van de medewerkers verkrijgen. Maar soms was een kleine bijsturing wel handig om het gesprek weer op gang te krijgen.

Zoals hoofdstuk 4 aangeeft heb ik elk interview uitgewerkt en de uitwerking gemaild naar de geïnterviewde. Dit werd als prettig ervaren, sommigen hadden nog een enkele aanmerking maar meestal vonden de medewerkers dat de uitwerking er goed uit zag, ik het goed omschreven had en het ook snel uitgewerkt had. Vaak dezelfde dag of een dag later ontvingen de medewerkers de uitwerking. Ik vond het belangrijk om de door mij opgeschreven antwoorden te laten "controleren" door de medewerkers. Het kan altijd zo zijn dat iets anders opgevat wordt dan bedoeld is.

De interviews zijn met een goed resultaat afgenomen.

Literatuuronderzoek

Het literatuuronderzoek is redelijk goed gegaan. Door middel van het internet, de databanken van de Haagse Hogeschool en sommige collegemateriaal, kon ik achter bronnen en informatie komen die mij konden helpen bij het schrijven van de (tussen)producten. Ik had meer bronnen van de databanken gebruikt willen hebben, maar die gaven mij niet altijd de informatie die ik nodig had. Daarbij deden niet alle databanken het altijd. Via contact met de bibliotheek van de Haagse Hogeschool kon ik uiteindelijk gebruik maken van de databank Finance & Controlbase. Hier is uiteindelijk niet veel informatie vandaan gehaald.

7.2.3. Logboek en aantekeningen

Gedurende de afstudeerperiode heb ik elke dag een logboek bijgehouden en alle gemaakte aantekeningen direct digitaal gemaakt. Door het logboek bij te houden, wist ik altijd wanneer ik wat gedaan had. Voor het schrijven van het afstudeerverslag was dit bijvoorbeeld heel handig. Ik kon altijd terug kijken wanneer ik ben begonnen met welk document en wanneer het document af was. Dit was nodig om de planning te analyseren, en terug te kijken op de uitvoering van deze planning. Om te achterhalen of de documenten gemaakt zijn in het tijdspad dat volgens de planning de bedoeling was. Hoofdstuk 3 van dit verslag kon ik hierdoor gemakkelijk schrijven.

De digitale aantekeningen waren gedurende de afstudeerperiode ook handig, om terug te kunnen kijken wanneer welke afspraak was gemaakt. Wanneer wat is besproken en welke verbeterpunten er waren. Hierdoor kon ik gericht aan de slag, en wist ik altijd of ik op de goede weg zat.

7.3. Competenties

Tijdens de afstudeerperiode heb ik aan enkele competenties gewerkt. Het is niet mogelijk om alle, tijdens de schoolperiode, geleerde competenties te gebruiken in 1 opdracht, dus is er een keuze gemaakt en uiteindelijk gekozen voor de volgende vijf competenties.

1. Probleemanalyse
2. Bedrijfsanalyse
3. Informatiebehoefte
4. DSP
5. Pakketvergelijking

Probleemanalyse (analyseren)

<i>Op hoofdlijnen analyseren en beschrijven van een vraagstuk of probleem in de informatievoorziening, al dan niet voortkomend uit een bedrijfskundig vraagstuk</i>

Deze competentie is in de weken 1 en 2 uitgevoerd. De totstandkoming van de probleemanalyse verliep goed en zoals gepland. In week 1 van de afstudeerperiode was de analyse klaar, en in week 2 heeft de opdrachtgever deze gecheckt. Op enkele punten na was de probleemanalyse goed. De opdracht had ik goed begrepen. Bij de vraag wat er moest veranderen wilde de opdrachtgever graag nog zien dat er een goed procesplan moest komen, dat er goede procedurele afspraken moesten worden gemaakt en dat duidelijk moest worden welke manier van zoeken en opslaan er binnen Benschop gehanteerd moest worden. Bij de probleemomschrijving moest nog vermeld worden dat de juistheid en volledigheid van de digitale documenten moeilijk terug te vinden zijn. Verder was de probleemanalyse goed. Hierdoor kon ik gericht werken en gericht een oplossing voor het probleem verzinnen/onderzoeken.

Onderdeel van de probleemanalyse, zoals gezegd in paragraaf 7.1.3, is de Bijenkorf map. Deze is gemaakt in de weken 9 t/m 14. Het bevat een goede omschrijving van het probleem en de knelpunten betreffende deze map.

Over deze competentie ben ik tevreden. Volgens het afstudeerplan zou de competentie behaald zijn als de uiteindelijke oplossingen overeenkomen met het probleem. In week 2 is door de opdrachtgever bevestigd dat ik de opdracht goed begrepen had. Aan de hand hiervan ben ik onderzoek gaan doen om oplossingen te verzinnen om het probleem op te lossen. Deze oplossingen zijn als adviezen in het adviesrapport opgenomen.

Bedrijfsanalyse (analyseren)

<i>Uitvoeren van een onderzoek om een beeld te krijgen van de structuur en het functioneren van de organisatie en van voor de informatievoorziening relevante aspecten, interne en externe ontwikkelingen, mede in het licht van geformuleerde knelpunten, problemen, wijzigingen, e.d. in de (gebruikers)organisatie Beschrijven van de bevindingen.</i>

De bedrijfsanalyse, of zoals in de planning omschreven staat als bedrijfsoriëntatie, is uitgevoerd in de eerste 2 weken van de afstudeerperiode. Door het bedrijfsreglement van de organisatie door te nemen en vragen te stellen aan collega's, kon ik de analyse gemakkelijk opstellen. Ook de database, Company Info, heeft mij hierbij geholpen. Het moeilijke gedeelte, zoals eerder genoemd in paragraaf 7.1.2, van de bedrijfsanalyse was de SWOT analyse. Ik vond het vooral lastig om de kansen en bedreigingen te noteren. De SWOT analyse heb ik begin week 3 besproken met de opdrachtgever. Uiteindelijk, na feedback van de opdrachtgever en de begeleidende docent van de Haagse Hogeschool, is in week 3 de bedrijfsanalyse definitief gemaakt.

Zoals hoofdstuk 3.3 beschrijft, heeft de realisatie van de bedrijfsanalyse enkele dagen langer geduurd dan volgens planning de bedoeling was. In plaats van in week 2, was de bedrijfsanalyse in week 3 afgerond. Deze kleine vertraging heeft echter niet voor problemen gezorgd.

Met de juiste bronnen was de analyse goed op te stellen. Over de manier van werken ben ik tevreden. Door goede communicatie met de opdrachtgever en het gebruik van interne documentatie en gesprekken met collega's, kon ik de analyse schrijven.

Volgens het afstudeerplan was de competentie behaald als de bedrijfsanalyse verantwoord was aan de hand van actuele, betrouwbare en relevante interne en externe bronnen. Uiteindelijk zijn alleen een intern document (bedrijfsreglement) en enkele collega's gebruikt om de analyse te schrijven. Andere bronnen waren niet nodig.

Ook stond in het afstudeerplan dat er een SWOT analyse gemaakt moest worden om de competentie te behalen en dat het rapport de organisatie goed moet omschrijven. Dit is beide gedaan. De competentie is dus, concluderend aan de hand van de zojuist genoemde punten, goed afgerond.

Informatiebehoefte (analyseren)
<i>Door middel van interviews met medewerkers en analyse van taken van medewerkers en afdelingen de behoefte aan informatie in kaart brengen met het oog op een advies over de beschikbaarstelling van informatiebronnen. Het bevat een beschrijving van primaire bedrijfsprocessen, taken van medewerkers, lacunes en knelpunten.</i>

Het onderzoek naar de informatiebehoeften van de medewerkers is goed verlopen. Door interviews af te nemen en een observatie onderzoek te doen, werd duidelijk van welke informatie de medewerkers gebruik maken. De resultaten hiervan staan beschreven in het adviesrapport en in dit verslag (hoofdstuk 4).

Deze competentie heeft niet direct een tijdspad gekregen wanneer deze afgerond moest zijn. Het was een onderdeel van de onderzoeksvragen die aan het begin van de afstudeerperiode zijn opgesteld. Dit onderdeel moest beantwoord worden zodat het in het adviesrapport opgenomen kon worden. Het onderzoek naar de informatiebehoeften van de medewerkers is goed verlopen. Al kunnen de behoeften die ik gezien heb als informatiebehoeften, beter omschreven worden als de behoeften aan een goed systeem. Dus aan welke behoeften het toekomstige systeem moet voldoen. Dit is vooral duidelijk geworden in het adviesrapport, hoofdstuk 3. Omschreven wordt hoe de medewerkers in de toekomst graag zouden willen werken met het digitale archiefsysteem en wat voor hen beter werkt. Ondanks de informatiebehoeften eigenlijk bestaan uit behoeften aan een goed systeem, is het nu wel duidelijk geworden welke behoeften de medewerkers hebben. Dit was aan het begin van de afstudeerperiode niet duidelijk binnen Benschop.

Het afstudeerplan gaf aan dat de competentie behaald zou zijn als duidelijk is geworden tot welke informatiebronnen de medewerkers toegang (moeten) hebben. Aan de hand hiervan zou dan ook duidelijk worden welke informatiebronnen de medewerkers nu missen. Dit is gedurende het onderzoek duidelijk geworden en omschreven in het adviesrapport.

DSP (analyseren)
<i>Beschrijven van het beheer van de documentaire informatie bij een organisatie in het licht van doel en structuur van het bedrijf en de primaire en secundaire bedrijfsprocessen met het oog op verbetering van de toegankelijkheid van de archieven en de dienstverlening.</i>

Het documentair structuurplan zou officieel volgens planning in week 7 afgerond moeten zijn. Zoals hoofdstuk 3.3 al aangeeft is het niet zo gelopen. Ondanks deze afwijking van de planning, ben ik wel tevreden over het plan. Uitgebreid is omschreven welke informatie er binnen de organisatie aanwezig is, wat de wettelijke regelgeving is voor Benschop, hoe de procedures lopen wat betreft informatie- en archiefbeheer, hoe het archiefstructuur in elkaar zit en enkele functionele kenmerken aan het digitale archiefsysteem zijn omschreven.

Aan de hand van het documentair structuurplan kon ik uiteindelijk gericht advies geven in het adviesrapport.

Het documentair structuurplan kon ik schrijven aan de hand van internet, interviews, observatie en zelf onderzoek. Ik ben tevreden over het uiteindelijke product en de methodes die ik gebruikt heb om de informatie te verkrijgen die ik nodig had.

Voor het slagen van de competentie moest ik, volgens het afstudeerplan, het bestaande beheer van de interne documentaire informatie volledig, overzichtelijk en in detail beschrijven. Dit is in het documentair structuurplan gedaan.

Pakketvergelijking (ontwerpen)

<i>Het vergelijken van 3 pakketten die in de plaats zouden kunnen komen van het huidige archiefsysteem. Een advies schrijven en hierin een lijst van systeemeisen opnemen.</i>
--

Aan deze competentie ben ik ongeveer in week 9 van de afstudeerperiode begonnen. Nadat het voor mij in week 9 duidelijk was geworden dat de opdrachtgever graag een document management systeem (DMS) wilde aanschaffen, kon ik gericht op zoek gaan naar binnen Benschop passende DMS systemen. De weken 9 tot en met 12 heb ik mij bezig gehouden met literatuuronderzoek, om informatie te vinden over DMS systemen, en is er een begin gemaakt van het functionele eisen rapport.

Naast het literatuuronderzoek is er ook een bedrijf benaderd, Eteck, welke al eerder is genoemd in dit verslag. Dit bedrijf is benaderd omdat daar sinds een half jaar een nieuw document management systeem is geïmplementeerd. Mijn opdrachtgever, die contacten heeft met Eteck, gaf mij dit bedrijf als tip om contact mee op te nemen. De bedoeling was dat dit eind 2011 gedaan zou worden, dit was verplaatst naar januari, en uiteindelijk heeft het bezoek in februari plaatsgevonden. Dit uitstellen was door vakantie en ziekte.

Het was erg interessant om met dit bedrijf in contact te komen, omdat ik een duidelijk beeld kon krijgen van welk systeem zij gebruik maakte en sloot goed aan bij het pakketvergelijking onderzoek. De informatie die tijdens dit gesprek is ontvangen is opgenomen in het adviesrapport.

Voor het slagen van deze competentie moest er een passend advies geschreven worden voor 3 eventuele DMS pakketten. Dit is, in hoofdstuk 6.4 van het adviesrapport, gedaan. Hier zijn enkele voorbeelden van DMS pakketten in opgenomen, en 3 pakketten uitgebreider omschreven. Ook is er een business case geschreven, waarin 2 pakketten op financieel gebied zijn uitgewerkt.

Achteraf gezien had ik de pakketvergelijking uitgebreider willen doen. Het is nu erg beperkt gebleven bij de uitwerking van enkele DMS pakketten. Het zijn wel goede DMS pakketten, en de specificaties van de uitgewerkte pakketten komen zeer overeen met de wensen en eisen van Benschop. Maar graag had ik meer contact gehad met bedrijven en meer informatie willen vergaren over de pakketten. Nu is er gebruik gemaakt van enkele websites.

Verklarende woordenlijst

A	
Archief	Het geheel (een verzameling) van archiefbescheiden. Ontvangen of opgemaakt door een instelling, persoon of groep personen en naar hun aard bestemd daar onder te berusten (Overheid, 2011)
Archiefsysteem	Informatiesysteem dat archiefbestanden opneemt, beheert en beschikbaar stelt door de tijd heen (Vhic, z.d.)
B	
Bedrijfsproces	Een verzameling samenhangende activiteiten die gericht zijn op de klant en afgestemd zijn op organisatiedoelen (Mittelmeijer, M. en Stratum, van. R., 2011)
D	
Document	Object of een voorwerp dat gegevens draagt met het doel deze gegevens eraan te ontleen en te gebruiken. (Overheid, 2011)
Documentair structuurplan	Systematische identificatie en ordening van bedrijfsprocessen of handelingen en/of archiefbescheiden in categorieën overeenkomstig logisch gestructureerde conventies, methoden en procedureregels (Overheid, 2011)
I	
Implementatie	Dit betreft de trajecten en processen voor de invoering van systemen (Jonker, R., 2009)
Informatie	Informatie bestaat uit gegevens verzameld en uitgewerkt om te dienen als communicatie tussen personen. Informatie heeft echter niet te zijn vastgelegd (Vhic, z.d.)
Informatiebehoeften	Het totaal van wensen en eisen dat door de gebruikers van een systeem met betrekking tot de te verstrekken informatie geformuleerd wordt (Jonker, R., 2009)
Informatiestromen	Een overzicht van waar informatie vandaan komt en welke route het aflegt (Kanaalkompas, z.d.)
Metadata	Gegevens over gegevens. In documentaire systemen: gegevens over documenten en hun ontstaan (Jonker, R., 2009)
O	
Opslagstructuur	De wijze waarop bestanden worden opgeslagen (Computerwoorden, z.d.)
R	
Retail	Dit begrip wordt gebruikt om het midden- en kleinbedrijf aan te duiden (detailhandel en dienstverlening)
S	
Shopex Group	Een bedrijf van hoogwaardige en specialistische bedrijven die zich nationaal en internationaal bezighouden met de realisatie van succesvolle retailomgevingen voor toonaangevende merken (Benschop, z.d.)
SWOT analyse	Een hulpmiddel dat de sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen van een organisatie identificeert (Investopedia, 2011)
V	
Versiebeheer	Het bijhouden wie wanneer welke actie heeft uitgevoerd op de content. Hiermee kunnen veranderingen worden getraceerd en zonodig ongedaan gemaakt (Vhic, z.d.)

Bronvermelding

Databanken HHS

Veen, van. M.J.P. en Boekhorst. A.L. (2007). *Informatievaardigheden op de werkplek*. Nieuwe mogelijkheden, nieuwe vaardigheden. Geraadpleegd op 17 oktober 2011 via http://www.factomediabase.nl.ezproxy.hhs.nl:2048/factomediabase/pdf/IW_I560.pdf

Interne documentatie

Benschop (2011). Bedrijfsreglement.

Internet

Benschop (z.d.). *Benschop*. Geraadpleegd op 25 januari 2012 via, <http://www.benschop.nl/page.asp?id=1>

Computerwoorden (z.d.). *Nederlands computerwoordenboek*. Geraadpleegd op 25 januari 2011 via, <http://www.computerwoorden.nl>

Investopedia (2011). Your source for investing education. *SWOT analysis*. Geraadpleegd op 25 oktober 2011 via <http://www.investopedia.com/terms/s/swot.asp>

Jonker, R. (2009). *Termen en begrippen*. Geraadpleegd op 25 januari 2012 via <http://www.labyrinth.rienkjonker.nl/lexicon/44>

Kanaalkompas (z.d.). *Informatiestromen*. Geraadpleegd op 6 maart 2012 via <http://wiki.kanaleninbalans.nl/wiki/Informatiestromen>

Mittelmeijer, M. en Stratum, van. R. (2011). *Kijk op bedrijfsprocessen*. Geraadpleegd op 25 januari 2012 via http://mfs.plantyn.com/nc/hovo/kijkopbedrijfsprocessen_Inhoudsopgave.pdf

Overheid (2011). *Statuut documentaire informatievoorziening Financiën*. Geraadpleegd op 25 januari 2012 via http://wetten.overheid.nl/BWBR0024157/geldigheidsdatum_17-12-2011

Staat van beleg (2009). *Retail*. Geraadpleegd op 6 maart 2012 via <http://www.staatvanbeleg.nl/beleggersabc/306-retail.html>

Vhic (z.d.). *Full-service adviesbureau op het gebied van informatiemanagement*. Geraadpleegd op 7 november 2011 via <http://vhic.nl>

Zee, van. J. en Westerkamp, K. (2010). *Alles is vindbaar*. Geraadpleegd op 6 maart 2011 via, http://www.reekx.nl/artikelen/Alles_is_vindbaar.pdf

Bijlagen

1. **Adviesrapport**
2. **Afstudeerplan**
3. **Businesscase**
4. **Documentair Structuurplan**
5. **Functionele eisen rapport**
6. **Gebruikersanalyse**
7. **Interviewvragen**
8. **Plan van aanpak**
9. **Probleemanalyse**

Bijlage 1: Adviesrapport

Het adviesrapport zal als externe bijlage bij dit rapport worden bijgeleverd.

Bijlage 2: Afstudeerplan

Informatie afstudeerder en gastbedrijf

Afstudeerblok: 2011-2.2 (start uiterlijk 14 november 2011)

Startdatum uitvoering afstudeeropdracht: 10 oktober

Inleverdatum afstudeerdossier volgens jaarrooster: 19 maart 2012

Studentnummer: 20067112

Achternaam: mw. den Oudsten

Voorletters: FI

Roepnaam: Frederique

Adres: Prins Bernhardlaan 50

Postcode: 2274 JB

Woonplaats: Voorburg

Telefoonnummer: n.v.t.

Mobiel nummer: 06 430 59 443

Privé e-mailadres: fidenoudsten@gmail.com

Opleiding: Informatiedienstverlening en –management (IDM)

Locatie: Den Haag

Variant: voltijd

Naam studieloopbaanbegeleider: René Vogels

Naam begeleidend examiner: dhr. A.A.J. van Helvoort

Naam tweede examiner: dhr. P. Becker

Naam bedrijf: Benschop B.V.

Afdeling bedrijf: n.v.t.

Bezoekadres bedrijf: Bleiswijkseweg 39

Postcode bezoekadres: 2712 PB

Postbusnummer: 425

Postcode postbusnummer: 2700 AK

Plaats: Zoetermeer

Telefoon bedrijf: 079 3300123

Telefax bedrijf: 079 3300111

Internetsite bedrijf: <http://www.benschop.nl>

Achternaam opdrachtgever: dhr. de Boer

Voorletters opdrachtgever: J.

Tituluur opdrachtgever:

Functie opdrachtgever: Algemeen Directeur

Doorkiesnummer opdrachtgever: 06 558 84 960

Email opdrachtgever: Jacob.de.Boer@benschop.nl

Achternaam bedrijfsmentor: dhr. de Boer

Voorletters bedrijfsmentor: J.

Tituluur bedrijfsmentor:

Functie bedrijfsmentor: Algemeen Directeur

Doorkiesnummer bedrijfsmentor: 06 558 84 960

Email bedrijfsmentor: Jacob.de.Boer@benschop.nl

Doorkiesnummer afstudeerder: 06 430 590 443

Functie afstudeerder (deeltijd/duaal): n.v.t.

Titel afstudeeropdracht:

Advies geven over de verbetering van het huidige digitale archiefsysteem.

Opdrachtomschrijving

1. Bedrijf

Benschop bestaat uit ongeveer 70 vaste werknemers en houdt zich bezig met retailmarketing, design en realisatie van (winkel)interieurbouwprojecten en bouwmanagement. Benschop ontwerpt en realiseert concepten voor binnen- en buitenlandse retailorganisaties. Zij doen dit onder andere voor: Schiphol, De Bijenkorf, Douwe Egberts, Holland Casino en Vodafone.

In 1943 is Benschop opgericht en was begin jaren 60 tot eind jaren 80 nog gevestigd in Den Haag. Nu is zij gevestigd in Zoetermeer.

Tegenwoordig is Benschop de marktleider op het gebied van store design en het realiseren van winkelconcepten. Benschop geeft winkels, shoppingcentra en warenhuizen vorm.

Eind 2007 is zij onderdeel geworden van de Shopex Group, The International Retail Connection. Dit is een netwerk van hoogwaardige en specialistische bedrijven die zich bezighouden met de realisatie van retailomgevingen. Door onderdeel te worden van de Shopex Group, is het voor Benschop mogelijk geworden om nog beter internationaal te opereren.

Benschop kent vier disciplines:

1. Store Design: het maximale rendement halen uit de ontwerpfase door doelgroepprofielen, marketing-mix, concurrentieomgeving en gewenst image helder te formuleren.
2. Engineering: het ontwerp vertalen naar werktekeningen en gedetailleerde constructietekeningen.
3. Productie
4. Logistiek en montage

Benschop bedenkt niet alleen ontwerpen, maar maakt het ook. Hierdoor is zij in staat om het maximale voor haar opdrachtgevers te betekenen.

2. Probleemstelling

Momenteel is het voor Benschop niet duidelijk welke informatiestromen er binnen het bedrijf aanwezig zijn. Benschop bedenkt, zoals hierboven genoemd is, niet alleen ontwerpen maar doet ook de productie. Het is dus logisch dat voor het proces veel informatie nodig is en vergaard wordt. Deze informatie is gedurende de jaren onoverzichtelijk geworden. Niet duidelijk is welke informatie er op welke afdeling terecht moet komen om het gehele proces gemakkelijker te laten verlopen. Hierbij is het dus belangrijk dat de informatiebehoeften van de medewerkers goed in kaart worden gebracht.

Duidelijk moet worden welke informatiebehoeften de verschillende afdelingen hebben zodat de juiste informatie bij de juiste afdeling terecht komt. Nu is dat nog niet duidelijk.

Naast dit gebruikt Benschop een archiefsysteem waar al hun informatie in opgeslagen wordt, deze werkt niet ideaal. Aan de hand van een mappenstructuur wordt alle informatie opgeslagen. De informatie binnen de mappenstructuur verandert regelmatig waardoor informatie op de verkeerde plek staat en op een onjuiste manier wordt ontsloten. Informatie is hierdoor niet of heel moeilijk terug te vinden. Medewerkers zijn dus te lang bezig met zoeken naar informatie.

Om Benschop aan het eind van de afstudeerperiode een passend advies te kunnen geven, zal het archiefsysteem zeer grondig onderzocht worden. Hoe wordt er nu gebruikt van gemaakt en welke

knelpunten zijn er. Aan de hand hiervan kan een advies gegeven worden over hoe Benschop het archiefsysteem kan verbeteren.

De volgende hoofd- en deelvragen vormen een basis van mijn onderzoek:

Hoofdvraag 1 : Wat zijn de informatiebehoeften van de medewerkers wat betreft de informatievoorziening

Deelvraag 1 : Welke bedrijfsprocessen voert Benschop uit

Deelvraag 2 : Welke informatiestromen zijn te koppelen aan deze bedrijfsprocessen

Hoofdvraag 2 : Wat is de huidige situatie met betrekking tot het archiefsysteem

Deelvraag 1 : Wat is de locatie van het archiefsysteem

Deelvraag 2 : Wie zijn de gebruikers van het archiefsysteem

Deelvraag 3 : Hoe wordt er nu met het archiefsysteem gewerkt.

Hoofdvraag 3 : Hoe kan het huidige archiefsysteem verbeterd worden?

Deelvraag 1 : Hoe kan Benschop haar informatie het beste ordenen?

Deelvraag 2 : Welke zoekmachine kan Benschop het beste gebruiken?

Deelvraag 3 : Aan wat voor systeem geeft Benschop de voorkeur?

3. Doelstelling van de afstudeeropdracht

Benschop adviseren over een passende verbetering van het huidige digitale archiefsysteem is de doelstelling van de afstudeeropdracht. Om tot dit advies te komen zullen onder andere de informatiestromen en informatiebehoeften binnen Benschop in kaart gebracht worden. Hierop volgend het gebruik van het archiefsysteem analyseren en onderzoeken om uiteindelijk een goed advies te kunnen geven over de verbetering van het huidige archiefsysteem.

In een volgend traject, kan Benschop ervoor kiezen om een nieuw archiefsysteem binnen het bedrijf aan te schaffen. Dit ligt deels aan het advies dat uit dit project naar voren zal komen. Op het moment is er een potentieel systeem op het oog.

De belangrijkste onderdelen van de afstudeeropdracht, is het onderzoek naar de informatiestromen en –behoeften binnen Benschop en het grondige onderzoek van het huidige archiefsysteem. Uiteindelijk komt er een passend advies.

Het is mijn doel om in 17 weken de informatiestromen en –behoeften volledig in kaart gebracht te hebben, het digitale archiefsysteem onderzocht te hebben en Benschop te adviseren op eventuele veranderingen waardoor informatie beter te vinden is. Daarnaast zal er een kleine pakketselectie gegeven worden voor een eventueel ander pakket i.p.v. het huidige archiefsysteem.

4. Resultaat

Als resultaat van de afstudeeropdracht zal het voor Benschop duidelijk zijn welke informatiestromen en –behoeften er binnen het bedrijf aanwezig zijn en op welke manier Benschop het huidige digitale archiefsysteem zou kunnen verbeteren. Door goed in kaart te brengen wat de informatiebehoeften zijn van de medewerkers in combinatie met het archiefsysteem worden de administratieve werkzaamheden aan de hand van het archiefsysteem gemakkelijker. Duidelijk zal worden welke informatie er in het archiefsysteem terug te vinden is en op welke manier deze het beste terug te vinden is.

Door de informatiestromen en – behoeften in kaart te brengen en daarnaast het archiefsysteem te onderzoeken, kan er een passend advies geschreven worden voor Benschop.

5. Uit te voeren werkzaamheden, inclusief een globale fasering, mijlpalen en bijbehorende activiteiten

Activiteitenplanning

	Activiteit	Product
Hoofdvragen 1 en 2		
Week 1	Plan van aanpak schrijven Bedrijf oriëntatie Probleem analyseren	Concept plan van aanpak Bedrijfsanalyse
Week 2	Plan van aanpak schrijven Bedrijf oriëntatie Probleem analyseren	Bedrijfsanalyse Definitief plan van aanpak Probleemanalyse
Week 3	Interviews, documenten onderzoek, observatie	
Week 4	Interviews, documenten onderzoek, observatie	Interviewverslagen
Week 5	Documenten onderzoek, observatie, DSP en IGGA schrijven	
Week 6	Documenten onderzoek, observatie, DSP en IGGA schrijven	
Week 7	Documenten onderzoek, observatie, DSP en IGGA schrijven	DSP, IGGA
Hoofdvraag 3		
Week 8	Literatuuronderzoek	
Week 9	Literatuuronderzoek	
Week 10	Literatuuronderzoek	
Week 11	Pakketvergelijking	Pakketvergelijking advies
Week 12	Adviesfase	
Week 13	Adviesfase	
Week 14	Adviesfase	Adviesrapport
Afstudeerverslag		
Week 15	Dossiervorming	
Week 16	Dossiervorming	
Week 17	Dossiervorming	Afstudeerdossier
19 maart 2012	Inleveren afstudeerdossier	

6. Op te leveren (tussen)producten

Aan het eind van de afstudeerstage zal een adviesrapport worden opgeleverd.

Om tot dit eindrapport te komen worden er een aantal tussenproducten opgeleverd:

- *Probleemanalyse*

Hierin wordt het probleem uitgebreider geanalyseerd en beschreven. Hierdoor kan de opdracht nauwkeuriger uitgevoerd worden.

- *Bedrijfsanalyse*

Hierin wordt duidelijk wat voor bedrijf het precies is. Wat doet het bedrijf, wie zijn hun klanten, wie zijn hun concurrenten, wat zijn hun primaire processen e.d.

- *Plan van aanpak*

- Een omschrijving van de bedrijfscontext, de problematiek die aanleiding is voor de opdracht
- Welke deelvragen zijn er opgesteld en welke methoden worden er gehanteerd
- Een planning die een overzicht geeft van het gehele traject

Het doel van dit verslag is om een inzicht te krijgen hoe de afstudeerstage ingedeeld is, wat de afstudeerstage inhoudt en welke afspraken er zijn gemaakt betreffende de opdracht.

- *IGGA*

Een document waarin uitgebreid beschreven wordt welke informatiestromen en informatiebehoeften er binnen Benschop aanwezig zijn. Dit is nodig voor het onderzoek van het digitale archiefsysteem en om het adviesrapport te kunnen schrijven.

- *DSP*

Een document waarin een overzicht gegeven wordt van alle aanwezige informatie- en archiefbestanden. De digitale gegevensbestanden worden geïnventariseerd met het oog op toegankelijkheid en de beschikbaarheid of korte en lange termijn.

- *Interviewverslagen*

- De opgestelde vragen voor de interviews
- De resultaten van de interviews
- De conclusies die getrokken kunnen worden n.a.v. de interviews

- *Adviesrapport*

Dit product bevat een advies voor Benschop wat betreft de volgende onderzoeksvragen:

- Wat zijn de informatiebehoeften van de medewerkers wat betreft de informatievoorziening
 - Welke bedrijfsprocessen voert Benschop uit
 - Welke informatiestromen zijn te koppelen aan deze bedrijfsprocessen
- Wat is de huidige situatie met betrekking tot het archiefsysteem
 - Wat is de locatie van het archiefsysteem
 - Wie zijn de gebruikers van het archiefsysteem
 - Hoe wordt er nu met het archiefsysteem gewerkt
- Hoe kan het huidige archiefsysteem verbeterd worden

7. Te demonstreren competenties en wijze waarop

Analyseren >> Probleemanalyse

- Op hoofdlijnen analyseren en beschrijven van een vraagstuk of probleem in de informatievoorziening, al dan niet voortkomend uit een bedrijfskundig vraagstuk

Aan de hand van deze competentie zal ik op een juiste manier het probleem dat zich binnen het bedrijf voordoet, en waar de opdracht uit voortvloeit, analyseren en tot een goede oplossing komen.

Uiteindelijk zal ik inhoudelijk beoordeeld worden op de probleemanalyse maar ook of ik het probleem goed gesnapt heb en mijn uiteindelijke oplossing het probleem uit de probleemanalyse oplost. Duidelijk moet worden welk probleem er zich afspeelt binnen het bedrijf, zodat er een gericht en passend onderzoek gedaan kan worden om het probleem op te lossen.

Mocht mijn oplossing niet overeenkomen met het probleem, beschreven in de probleemanalyse, dan kan geconcludeerd worden dat ik mij niet goed genoeg verdiept heb in het probleem.

Analyseren >> Bedrijfsanalyse

- Uitvoeren van een onderzoek om een beeld te krijgen van de structuur en het functioneren van de organisatie en van voor de informatievoorziening relevante aspecten, interne en externe ontwikkelingen, mede in het licht van geformuleerde knelpunten, problemen, wijzigingen, e.d. in de (gebruikers)organisatie
- Beschrijven van de bevindingen.

Een bedrijfsanalyse zal uitgevoerd worden om een beter beeld te krijgen van het bedrijf en het functioneren van het bedrijf. Hierbij wordt er gekeken naar wat voor soort bedrijf Benschop is en wat ze precies doen. Door de bedrijfsanalyse zal duidelijk worden of er knelpunten en/of problemen zijn binnen de organisatie. Hier kan ik het onderzoek en het uiteindelijke advies op aanpassen.

Alleen het probleem goed en duidelijk beschrijven is onvoldoende om een goed onderzoek uit te kunnen voeren, om tot een juiste oplossing voor het probleem te komen. Het is belangrijk om goed te weten binnen wat voor soort bedrijf het probleem zich afspeelt en waar er rekening mee gehouden moet worden om tot een goed resultaat te komen.

De bedrijfsanalyse moet verantwoord worden aan de hand van actuele, betrouwbare en relevante interne en externe bronnen. Ook moet er gebruik gemaakt worden van een SWOT-analyse. Indien deze aanwezig is zal deze gebruikt worden en ook zal de analyse zelf gemaakt worden.

De competentie is goed uitgevoerd als het de bovenstaande informatie bevat en het rapport duidelijk de organisatie beschrijft.

Analyseren >> Informatiebehoefte

- Door middel van interviews met medewerkers en analyse van taken van medewerkers en afdelingen de behoefte aan informatie in kaart brengen met het oog op een advies over de beschikbaarstelling van informatiebronnen.
- Het bevat een beschrijving van primaire bedrijfsprocessen, taken van medewerkers, lacunes en knelpunten.

Het is belangrijk om te weten hoe de medewerkers van Benschop graag, via het huidige digitale archiefsysteem, informatie willen raadplegen. Daarom zullen er enkele interviews afgenomen worden zodat ik erachter kom welke behoeften de medewerkers hebben en tegen welke eventuele knelpunten de medewerkers aan lopen. Naast de interviews zal ik ook observatie uitvoeren om zo te ontdekken hoe de huidige gang van zaken is. Ook zal ik enkele medewerkers vragen om een lijst bij te houden van de dagelijkse werkzaamheden en eventuele knelpunten waar zij tegenaan lopen.

Deze competentie is goed uitgevoerd als duidelijk is geworden tot welke informatiebronnen de medewerkers toegang moeten hebben. Uiteindelijk zal duidelijk worden welke informatiebronnen zij nu missen, en wat zij missen wat betreft het achterhalen en het delen van de informatie.

Het onderzoek naar de informatiebehoeften moet goed verantwoord worden, met als toevoeging feedback naar de medewerkers en hun reacties daarop.

Analyseren >> DSP

- Beschrijven van het beheer van de documentaire informatie bij een organisatie in het licht van doel en structuur van het bedrijf en de primaire en secundaire bedrijfsprocessen met het oog op verbetering van de toegankelijkheid van de archieven en de dienstverlening.

Door een DSP te maken zal ik (en het bedrijf) beter zicht en grip krijgen op de informatie die binnen de organisatie aanwezig is. Duidelijk moet worden om welke informatie het gaat en hoe de informatie opgeslagen wordt. Uiteindelijk moet het zo zijn dat als een medewerker Benschop verlaat, er geen informatie verloren gaat. Door een DSP te maken leg ik de bestaande informatie vast, wat helpt bij het onderzoek van het digitale archiefsysteem.

Voor het slagen van deze competentie moet allereerst het bestaande beheer van de interne documentaire informatie volledig, overzichtelijk en in detail beschreven zijn. Daarnaast moet informatie gezocht worden van alle producenten en gebruikers van interne documentaire informatie. Het overzicht van deze twee onderdelen moet goed aansluiten bij de structuur van de organisatie en de inrichting van de bedrijfsprocessen. Als laatste zal het overzicht van het bestaande beheer van de interne documentaire informatie een uitgangspunt zijn om verbeteringen te adviseren.

Indien dit allemaal verwezenlijkt en goed bruikbaar is, kan geconcludeerd worden dat de competentie behaald is.

Ontwerpen >> Pakketvergelijking

- Het vergelijken van 3 pakketten die in de plaats zouden kunnen komen van het huidige archiefsysteem. Een advies schrijven en hierin een lijst van systeemeisen opnemen.

Gedurende het onderzoek kan geconcludeerd worden of het huidige archiefsysteem wel of niet de optimale opties biedt die nodig zijn binnen Benschop om informatie te behouden en goed te organiseren. Door 2 pakketten en een pakket die het bedrijf al op het oog heeft te vergelijken met het huidige archiefsysteem en een lijst van systeemeisen, kan er een potentieel ander pakket geadviseerd worden.

Om deze competentie te behalen moet er een passende onderzoeksmethode gehanteerd zijn voor het onderzoek naar beschikbare applicatiepakketten voor Benschop. Hiervoor moeten eisen en wensen aan het systeem onderzocht en genoteerd zijn.

De competentie is behaald als er een passend advies geschreven is voor 3 eventuele systemen die Benschop in de plaats van het huidige archiefsysteem zou kunnen aanschaffen.

Onderzoeksvragen schema: hoofdvragen + deelvragen

Onderzoeksvragen		Methoden					
		Logboek bijhouden	Observatie	Enquête	Interview	Documenten onderzoek	Literatuur onderzoek
Hoofdvraag 1: Wat zijn de informatiebehoeften van de medewerkers wat betreft de informatievoorziening							
Deelvraag 1							
Welke bedrijfsprocessen voert Benschop uit					✓	✓	
Deelvraag 2							
Welke informatiestromen zijn te koppelen aan deze bedrijfsprocessen					✓	✓	
Hoofdvraag 2: Wat is de huidige situatie m.b.t. het archiefsysteem							
Deelvraag 1							
Wat is de locatie van het archiefsysteem				✓			
Deelvraag 2							
Wie zijn de gebruikers van het archiefsysteem			✓	(✓)	✓		
Deelvraag 3							
Hoe wordt er nu met het archiefsysteem gewerkt							
Onderzoeksvragen deelvraag 3							
Wat voor soort documenten worden er binnen het archief opgeslagen			✓	✓		✓	
Hoe worden documenten beheerd (fysiek/digitaal)			✓	✓		✓	
Welke bundelvorming wordt er toegepast binnen het systeem			✓				
Welke gegevens worden er op de bundels of mappen vermeld			✓				
Welke maatregelen worden er genomen om het archief tegen onbevoegd gebruik te beschermen			✓	✓	(✓)		
Wat is de raadpleegfrequentie				✓		✓	✓
Hoe wordt informatie geordend in het archiefsysteem			✓	✓			
Welke andere zoekingen (indirecte toegankelijkheid) worden er gebruikt binnen het archiefsysteem			✓	✓			✓
Welke andere systemen, naast het huidige archiefsysteem, worden er gebruikt voor informatiebeheer			✓	✓			
Welke bewaartermijnen van de informatie worden er gehanteerd			✓	✓	✓		
Wat gebeurt er met informatie bij het vertrek van een medewerker			✓	✓			

Hoofdvraag 3: Hoe kan het huidige archiefsysteem verbeterd worden? (nog nader in te vullen)						
	Literatuur onderzoek	Documenten onderzoek	Interview	Enquête	Observatie	Logboek bijhouden
Deelvraag 1: Hoe kan Benschop haar informatie het beste	✓					
Deelvraag 2: Welke zoekmachine kan Benschop het beste gebruiken?	✓					
Deelvraag 3: Aan wat voor systeem geeft Benschop de voorkeur?			✓			

Bijlage 3: Businesscase

Business Case

Naam	Frederique den Oudsten
Studentnummer	20067112
Afstudeerperiode	10-10-2011– 17-02-2012

Bedrijf	Benschop
Mentor/opdrachtgever	Jacob de Boer
Bedrijfsbegeleider	Jacob de Boer

Instituut	Haagse Hogeschool
Opleiding	Informatiedienstverlening en –management
Examinatoren	Dhr. J van Helvoort en Dhr. P Becker

Inhoudsopgave

1. Organisatie	58
2. Probleem	58
3. Oplossingen	58
4. Sharepoint DMF	59
4.1. Voordelen/Nadelen	59
4.2. Kostenoverzicht	59
4.2.1. Cashflow	61
5. OpenIMS DMS	62
5.1. Voordelen/Nadelen	62
5.2. Kostenoverzicht	62
5.2.1. Cashflow	64
6. Implementatie	65
7. Financiële investeringen	65
8. Teug verdienen	66
9. Belanghebbenden	66
10. Risico's	66
11. Conclusie	66
Bronvermelding	66

1. Organisatie

Benschop is een interieurbedrijf dat bestaat uit ongeveer 70 vaste werknemers. Benschop houdt zich bezig met retailmarketing, design en realisatie van(winkel) interieurbouwprojecten en bouwmanagement. Zij ontwerpt en realiseert concepten voor binnen- en buitenlandse retailorganisaties. Dit doet Benschop onder andere voor: KPN, Miss Etam, de Bijenkorf, Amsterdam Schiphol Airport en Vodafone.

Benschop heeft als doelstelling de medewerkers in de toekomst gemakkelijker te voorzien van de nodige informatie tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

2. Probleem

Voor Benschop is het momenteel niet duidelijk welke informatiestromen er binnen de organisatie aanwezig zijn. Daarnaast zijn de medewerkers veel tijd kwijt aan het zoeken naar documenten en kunnen zij niet gemakkelijk de laatste goede versie van een document vinden. Deze business case geeft oplossingen waardoor in de toekomst de medewerkers sneller de nodige informatie kunnen vinden.

3. Oplossingen

Deze business case beschrijft 2 oplossingen. Oplossing 1 is het document management systeem SharePoint (DMF), oplossing 2 is het document management systeem OpenIMS. Deze pakketten zijn gekozen omdat de functionaliteiten van de pakketten overeen komen met de wensen binnen Benschop. Het onderstaande schema toont aan de beide systemen voldoen aan de 5 belangrijke wensen van Benschop.

	Versie beheer	Rechten beheer	Metadata	Zoekfunctie	Sjabloon beheer
SharePoint (DMF)	✓	✓	✓	✓	✓
OpenIMS	✓	✓	✓	✓	✓

In de hoofdstukken 4 en 5 worden deze pakketten uitgebreid aan de van voordelen, nadelen en een kostenoverzicht.

4. Sharepoint DMF

4.1. Voordelen/Nadelen

Voordelen

- Versiebeheer
- Rechtenbeheer
- Metadata mogelijkheid
- Goede zoekfunctie
- Sjabloonbeheer
- Webbased

Nadelen

- Investerings
- Nieuwe werkmethode
- Minder vrijheid (beperkingen)
- Meer tijd kwijt aan het invoeren van documenten
- Webbased (internet is altijd nodig voor gebruik)

4.2. Kostenoverzicht

Uitgegaan is van gemiddeld een half uur per dag dat de medewerkers minder bezig zijn met het zoeken van informatie binnen een DMS (i.p.v. het uur per dag dat ze er nu aan besteden)

Uitgegaan is van een gemiddelde kostprijs van €30 per uur.

Uitgegaan is van 32 medewerkers die gebruik maken van het digitale archief.

Uitgegaan is van 5 dagen per week dat de medewerkers werken.

Uitgegaan is van gemiddeld 41 weken per jaar dat de medewerkers werken.

Kosten per jaar dat de medewerkers bezig zijn met zoeken:

Zoektijd per dag x aantal dagen per week = $0,5 \times 5 = 2,5$ uur per week per medewerker

Zoektijd per week x aantal medewerkers = $2,5 \times 32 = 80$ uur per week alle medewerkers

Werkweken per jaar x (zoektijd per week x aantal medewerkers) = $41 \times 80 = 3280$ uur zoektijd per jaar

Zoektijd per jaar x uurloon = $3280 \times 30 = € 98400$.

Dit betekent dat per jaar Benschop € 98400 kan besparen doordat de medewerkers sneller de informatie vinden die zij nodig hebben.

Kosten Sharepoint

Er moet rekening gehouden worden met de volgende kosten bij de aanschaf van de DMS:

- Aanschaf
- Licenties
- Onderhoud/beheer
- Registratiekosten (bij invoer documenten in DMS)
- Implementatiekosten (de uren die de medewerkers besteden om ermee te leren werken)

De prijzen in het onderstaande schema zijn prijzen op basis van de prijzen van de OpenIMS software, die in hoofdstuk 5 zijn genoemd. De prijzen van SharePoint waren moeilijk te achterhalen, alleen door een offerte aan te vragen konden deze prijzen opgevraagd worden. Er was binnen de afstudeerperiode geen tijd meer om offerte aanvraag te doen, hier gaat vaak enkele dagen overheen.

	Kosten	Opmerkingen	Tijdspad
Aanschaf	€ 6000	Globaal uitgerekend met SharePoint Price Calculator op Bamboo Nation	Eenmalig
Licenties	€ 3200	€ 100 per gebruiker	Eenmalig
Onderhoud /beheer	€ 3960	€ 2000 Service Level Agreement € 100 service onderhoud Neevia, voor PDF generatie € 1800 onderhoud: updates e.d. € 60 beheer	Jaarlijks
Registratiekosten	€49.200	Uitgegaan is van gemiddeld 15 minuten extra per dag x aantal medewerkers x aantal werkweken per jaar x uurloon	Jaarlijks
Implementatiekosten	€17.000	5 werkdagen projectmanagement + 26,5 dagen consultancy + cursussen en trainingen, 1x4 uur en 1x2 uur = 12.200 Medewerkers moeten met het programma leren werken = 4800	Eenmalig

Berekeningen bovenstaande schema:

Aanschaf
€ 6000

Licenties
Prijs x aantal gebruikers = $100 \times 32 = € 3200$ per jaar

Onderhoud/beheer
SLA + Neevia + onderhoud = $2000 + 100 + 1800 = € 3900$
Beheer = 2 uur per week x €30 per uur = €60
Totaal: $4150 + 60 = € 3960$ per jaar

Registratiekosten
Per dag zijn de medewerkers gemiddeld 15 minuten per dag extra bezig met het invoeren van de documenten.

Aantal medewerkers x (15 min x 5 dagen per week) = $32 \times 1,25 = 40$ uur per week registratietijd extra
Registratietijd per week x werkweken per jaar = $40 \times 41 = 1640$ uur per jaar
Registratietijd per jaar x uurloon = $1640 \times 30 = € 49.200$ per jaar extra kosten registratietijd

Implementatiekosten

Medewerkers leren werken met het programma

Uitgegaan is van een uur per dag dat de medewerkers eenmalig bezig zijn met het leren werken met het nieuwe systeem.

Implementatie per dag x dagen per week = $1 \times 5 = 5$ uur per week per medewerker

Implementatie per week x aantal medewerkers = $5 \times 32 = 160$ uur per week alle medewerkers

Implementatie per jaar x uurloon = $160 \times 30 = € 4800$

Cursussen en trainingen

5 dagen projectmanagement + 26,5 dagen consultancy + cursussen en trainingen van 1x4 uur en 1x2 uur = €12.200

Totaal = $12.200 + 4800 = €17.000$

4.2.1. Cashflow

Jaar 0: Eenmalige kosten = aanschaf + licenties + implementatiekosten = $6000 + 3200 + 17000 = € 26.200$

Jaar 1: Baten door sneller zoeken – jaarlijkse kosten (onderhoud/beheer + registratiekosten) = $98.400 - (3960 + 49.200) = 98.400 - 53.160 = € 45.240$

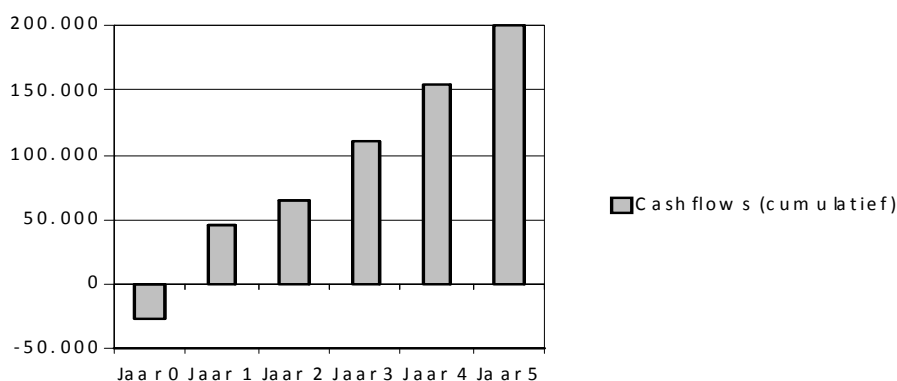
Jaar 2: Uitkomst jaar 1 + (uitkomst jaar 1 – jaar 0 = $45.240 - 26.200 = 19.040$) = $45.240 + 19.040 = € 64.280$

Jaar 3: Uitkomst jaar 2 + uitkomst jaar 1 = $64.280 + 45.240 = € 109.520$

Jaar 4: Uitkomst jaar 3 + uitkomst jaar 1 = $109.520 + 45.240 = € 154.760$

Jaar 5: Uitkomst jaar 4 + uitkomst jaar 1 = $154.760 + 45.240 = € 200.000$

Jaar	Cashflow	Cashflow cumulatief	Opmerkingen
0	-26.200	-26.200	
1	45.240	19.040	
2	19.040	64.280	Cashflow = $45.240 - 26.200 = 19.040$
3	45.240	109.520	
4	45.240	154.760	
5	45.240	200.000	



5. OpenIMS DMS

5.1. Voordelen/Nadelen

Voordelen

- Versiebeheer
- Sjabloon beheer
- Rechtenbeheer
- Metadata invoer
- Workflow
- Zoekfunctionaliteit
- 100% webbased

(OpenSesameICT, 2001-2012)

- Minder fysieke documentatie
- Snelle toegang tot documenten
- Dossier vorming
- Goede samenwerking mogelijk

(Nederlands Kenniscentrum, 2012)

Nadelen

- 100% webbased (altijd internet nodig bij gebruik)
- Investering
- Nieuwe werkmethode
- Minder vrijheid (beperkingen)
- Meer tijd kwijt aan het invoeren van documenten

5.2. Kostenoverzicht

Uitgegaan is van gemiddeld een half uur per dag dat de medewerkers minder bezig zijn met het zoeken van informatie binnen een DMS (i.p.v. het uur per dag dat ze er nu aan besteden)

Uitgegaan is van een gemiddelde kostprijs van €30 per uur.

Uitgegaan is van 32 medewerkers die gebruik maken van het digitale archief.

Uitgegaan is van 5 dagen per week dat de medewerkers werken.

Uitgegaan is van gemiddeld 41 weken per jaar dat de medewerkers werken.

Kosten per jaar dat de medewerkers bezig zijn met zoeken:

Zoektijd per dag x aantal dagen per week = $0,5 \times 5 = 2,5$ uur per week per medewerker

Zoektijd per week x aantal medewerkers = $2,5 \times 32 = 80$ uur per week alle medewerkers

Werkweken per jaar x (zoektijd per week x aantal medewerkers) = $41 \times 80 = 3280$ uur zoektijd per jaar

Zoektijd per jaar x uurloon = $3280 \times 30 = € 98.400$

Dit betekent dat per jaar Benschop € 98.400 kan besparen doordat de medewerkers sneller de informatie vinden die zij nodig hebben.

Kosten OpenIMS

Er moet rekening gehouden worden met de volgende kosten bij de aanschaf van de DMS:

- Aanschaf
- Licenties
- Onderhoud/beheer
- Registratiekosten (bij invoer documenten in DMS)
- Implementatiekosten (de uren die de medewerkers besteden om ermee te leren werken)

	Kosten	Opmerkingen	Tijdspad
Aanschaf	€ 8000	1 OpenIMS licentie t.b.v. server	Eenmalig
Licenties	€ 6400	€ 200 per gebruiker	Eenmalig
Onderhoud /beheer	€ 4210	€ 2250 SLA € 100 service onderhoud Neevia, voor PDF generatie € 1800 onderhoud: updates e.d. € 60 beheer	Jaarlijks
Registratiekosten	€49.200	Uitgegaan is van gemiddeld 15 minuten extra per dag x aantal medewerkers x aantal werkweken per jaar x uurloon	Jaarlijks
Implementatiekosten	€17.720	5 werkdagen projectmanagement + 26,5 dagen consultancy + cursussen en trainingen, 1x4 uur en 1x2 uur = 12.920 Medewerkers moeten met het programma leren werken = 4800	Eenmalig

Berekeningen bovenstaande schema:

Aanschaf

€ 8000

Licenties

Prijs x aantal gebruikers = 200 x 32 = € 6400 eenmalig

Onderhoud/beheer

SLA + Neevia + onderhoud = 2250 + 100 + 1800 = € 4150

Beheer = 2 uur per week x €30 per uur = €60

Totaal: 4150 + 60 = € 4210 per jaar

Registratiekosten

Per dag zijn de medewerkers gemiddeld 15 minuten per dag extra bezig met het invoeren van de documenten.

Aantal medewerkers x (15 min x 5 dagen per week) = 32 x 1,25 = 40 uur per week registratietijd extra

Registratietijd per week x werkweken per jaar = 40 x 41 = 1640 uur per jaar

Registratietijd per jaar x uurloon = 1640 x 30 = € 49.200 per jaar extra kosten registratietijd

Implementatiekosten

Medewerkers leren werken met het programma

Uitgegaan is van een uur per dag dat de medewerkers eenmalig bezig zijn met het leren werken met het nieuwe systeem.

Implementatie per dag x dagen per week = $1 \times 5 = 5$ uur per week per medewerker

Implementatie per week x aantal medewerkers = $5 \times 32 = 160$ uur per week alle medewerkers

Implementatie per jaar x uurloon = $160 \times 30 = € 4800$

Cursussen en trainingen

5 dagen projectmanagement + 26,5 dagen consultancy + cursussen en trainingen van 1x4 uur en 1x2 uur = €12.920

Totaal = $12.920 + 4800 = €17.720$

5.2.1. Cashflow

Jaar 0: Eenmalige kosten = aanschaf + licenties + implementatiekosten = $8000 + 6400 + 17.720 = €32.120$

Jaar 1: Baten door sneller zoeken – jaarlijkse kosten (onderhoud/beheer + registratiekosten) = $98.400 - (4210 + 49.200) = 98.400 - 53.410 = €44.990$ baten

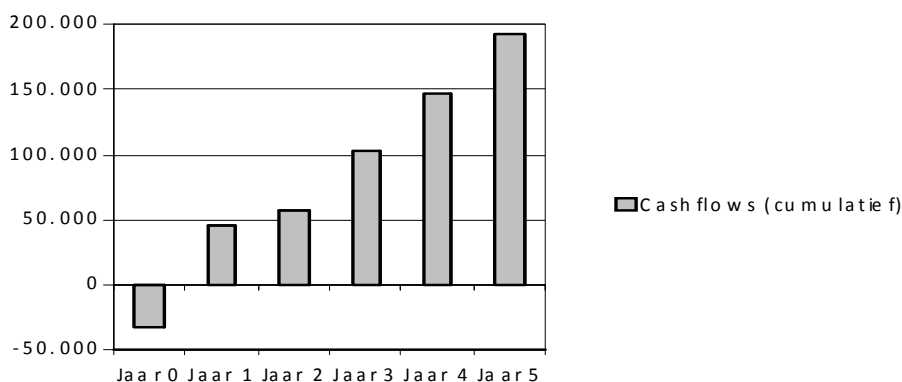
Jaar 2: Uitkomst jaar 1 + (uitkomst jaar 1 – jaar 0 = $44990 - 32120 = 12870$) = $44990 + 12870 = €57.860$

Jaar 3: Uitkomst jaar 2 + uitkomst jaar 1 = $57.860 + 44.990 = €102.850$

Jaar 4: Uitkomst jaar 3 + uitkomst jaar 1 = $102.850 + 44.990 = €147.840$

Jaar 5: Uitkomst jaar 4 + uitkomst jaar 1 = $147.840 + 44.990 = €192.830$

Jaar	Cashflow	Cashflow cumulatief	Opmerkingen
0	- 32.120	- 32.120	
1	44.990	44.990	
2	12.870	57.860	Cashflow = $44.990 - 32.120 = 12.870$
3	44.990	102.850	
4	44.990	147.840	
5	44.990	192.830	



6. Implementatie

Zo is het nu

Er is momenteel een digitaal archiefsysteem aanwezig binnen Benschop, maar deze voorziet niet in alle functionaliteiten die nodig zijn binnen de organisatie om de werkzaamheden gemakkelijk/efficiënt uit te voeren.

Zo moet het worden

De medewerkers moeten op een gemakkelijke en snellere wijze in hun behoeften kunnen worden voorzien.

Dit moet door (conclusies uit onderzoek en interviews):

- Versiebeheer
 - Laatste versie snel terug kunnen vinden
- Snel informatie vinden
 - Goed werkende zoekfunctie
 - Documenten van metadata voorzien (trefwoordenlijst maken)
- Eenduidige opslagstructuur
- Goede/duidelijke/logische mappenstructuur
- Controle op de documenten (rechten koppelen)
 - Tekeningenbeheer
- Geen lege mappen
- Geen dubbele documenten

Wat moet er gebeuren

- Systeemeisen lijst opstellen
- Documentatie opstellen met regels en een gebruikershandleiding waarin de nieuwe opslagstructuur duidelijk wordt
- Verantwoordelijke aanwijzen voor digitaal archief beheer
- Documentatie opstellen met regels en een gebruikershandleiding waarin de nieuwe mappenstructuur duidelijk wordt
- Medewerkers introduceren over de nieuwe(toekomstige) werkwijze
- Archief opschonen
- Schema maken van welke rechten er aan welke mappen gekoppeld moeten worden (indien nog gewenst)
- Metadata koppelen aan huidige documenten/mappen
- Oude documenten op een andere locatie opslaan
- Serieus bezig houden met tekeningen beheer (PDM)
- Trefwoordenlijst maken

7. Financiële investeringen

In het begin stadium van de implementatie moet Benschop eenmalige aanschaf-, licentie- en implementatiekosten financieren.

8. Teug verdienen

Uiteindelijk zal de organisatie Benschop, zoals de cashflow schema's per pakket aantonen, haar investering bij ieder pakket al na 1 jaar terugverdienen.

9. Belanghebbenden

Alle medewerkers binnen de organisatie, die zich bezighouden met het digitale archief, hebben belang bij de nieuwe werkwijze. Welke oplossing er ook gekozen wordt, door de organisatie.

De belangen liggen vooral bij het feit dat het digitale archief opgeschoond is, makkelijker in gebruik en overzichtelijker is. De medewerkers verkrijgen hierdoor sneller de informatie die zij nodig hebben tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden. Hierdoor kunnen zij meer tijd besteden aan relevante werkzaamheden.

10. Risico's

Vanwege de nieuwe werkmethode is er een kans dat de medewerkers niet 100% achter de nieuwe methode staan. Hierdoor kunnen enkele medewerkers zich verzetten, langer bezig moeten zijn om met de nieuwe methode te leren werken en meer vragen moeten stellen. Hierdoor duurt het langer om de informatie te krijgen die nodig is, wat ten koste gaat van een efficiënte uitvoering van de werkzaamheden.

11. Conclusie

- SharePoint is goedkoper dan OpenIMS
- Bij beide pakketten wordt de investering na 1 jaar terugverdiend
- Het totale rendement na 5 jaar is €192.830 (OpenIMS) of €200.000 (SharePoint)
- Er zijn meer voordelen te noemen aan het werken met de document management systemen, dan nadelen
- Er moet aandacht besteedt worden aan betrokkenheid met het personeel
- De medewerkers moeten, naast de cursussen en trainingen, zichzelf aanleren te werken met het nieuwe systeem

Bronvermelding

Bamboo Nation (2002-2012). *Sharepoint Price Calculator*. Geraadpleegd op 15 februari 2012 via, <http://community.bamboosolutions.com/blogs/sharepoint-price-calculator/default.aspx>

Nederlands Kenniscentrum (2012). *OpenIMS DMS wat levert het op?* Geraadpleegd op 15 februari 2012 via <http://www.nederlandskenniscentrum.nl/openims-content-management-server.html>

OpenSesameICT (2001-2012). *OpenIMS – Document Management*. Geraadpleegd op 15 februari 2012 via <http://www.nederlandskenniscentrum.nl/openims-dms-wat-levert-het-op.html>

Bijlage 4: Documentair structuurplan

Het documentair structuurplan zal als externe bijlage bij dit rapport worden bijgeleverd.

Bijlage 5: functionele eisen rapport

Functionele eisen

Naam	Frederique den Oudsten
Studentnummer	20067112
Afstudeerperiode	10-10-2011– 17-02-2012

Bedrijf	Benschop
Mentor/opdrachtgever	Jacob de Boer
Bedrijfsbegeleider	Jacob de Boer

Instituut	Haagse Hogeschool
Opleiding	Informatiedienstverlening en –management
Examinatoren	Dhr. J van Helvoort en Dhr. P Becker

Inhoudsopgave

Inleiding	70
1. Informatiebehoeften/functionele eisen	71
1.1. Support	71
1.2. Projectmanagement	72
1.3. Afdeling design	73
1.4. Werkvoorbereiding	74
1.5. Afdeling calculatie	75
1.6. Productie	76
2. Conclusie	77
Bronvermelding	77

Inleiding

Dit document bevat de functionele eisen/informatiebehoeften van de geïnterviewde medewerkers binnen Benschop, voor het toekomstige digitale archiefsysteem. Het document dient als houvast voor de functionaliteiten en toepassingen voor het toekomstige systeem. Duidelijk wordt wat de medewerkers graag willen kunnen in de toekomst, en wat zij dus momenteel missen aan het huidige systeem.

Het document is opgedeeld in afdelingen. Per afdeling is omschreven welke functionaliteiten de medewerkers graag willen kunnen gebruiken in de toekomst.

De beschreven informatiebehoeften komen voort uit de interviews die zijn afgenomen bij de medewerkers van de verschillende afdelingen. Er zijn tijdens deze interviews vragen gesteld waaruit duidelijk werd hoe zij met het digitale archief werken, tegen welke problemen en knelpunten zij aanlopen tijdens het werken met het digitale archief en wat zij zouden willen veranderen. De resultaten hiervan worden in dit rapport opgesomd en omschreven.

1. Informatiebehoeften/functionele eisen

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat de informatiebehoeften, in de vorm van functionele eisen, zijn van de medewerkers binnen Benschop. Het advies voor het toekomstige digitale archiefsysteem zal aansluiten aan de wensen/informatiebehoeften van de gebruikers.

De informatiebehoefte worden per afdeling beschreven. De resultaten komen voort uit de bij enkele medewerkers afgenomen interviews. De geïnterviewden zijn ook tevens de gebruikers van het toekomstige digitale archiefsysteem. Tijdens de interviews is het duidelijk geworden op welke manier zij met het huidige digitale archief werken, en wat zij er aan zouden willen veranderen.

Behoeftes die bij meerdere geïnterviewden terugkwamen waren de structuur van het archief en het beheren van rechten aan de mappen en documenten. Specifieke behoeften die hieronder verstaan zijn onder andere: een eenduidige structuur voor de locatie van de documenten, een eenduidige structuur voor de benoeming van de documenten, lege mappen verwijderen en schrijf, bewerk en verwijder rechten toepassen.

Qua volgorde van afdeling is dezelfde indeling gehanteerd zoals in de gebruikersanalyse is gedaan: support, projectmanagement, design, werkvoorbereiding, calculatie en productie.

1.1. Support

De onderstaande behoeften resulteren uit zes interviews, afgenomen bij de algemeen directeur, een ICT medewerker, 2 administratieve medewerkers, de human resource manager en de front desk manager.

Mappenstructuur

Een hoofdpunt dat tijdens de interviews naar voren zijn is gekomen, is vooral de behoefte naar een logische mappenstructuur/ordening. Momenteel moeten er veel stappen gezet worden om tot de nodige informatie te komen. De medewerkers zijn dus veel tijd kwijt aan het zoeken van informatie. In de toekomst zouden de medewerkers minder stappen willen hoeven zetten om benodigde informatie te kunnen vinden. Het niet kunnen vinden van informatie is volgens de medewerkers vooral omdat de medewerkers veel vrijheid hebben in het mogen aanmaken van eigen mappen. Hierdoor wordt het digitale archief minder overzichtelijk, omdat er teveel mappen aangemaakt worden en het niet voor iedereen duidelijk is waar informatie te vinden is.

In de toekomst moet deze vrijheid, volgens de medewerkers, beperkt worden. Alleen binnen de submappen binnen de projecten mag deze vrijheid blijven bestaan. Dit zijn de mappen calculatie, design, projectmanagement, engineer en werkvoorbereiding. Deze mappen zijn vaak alleen bedoeld voor de enkele medewerkers die hiermee werken.

Op hoofdniveau hebben de medewerkers liever niet dat er eigen mappen aangemaakt mogen worden. Bij het hebben van een logische mappenstructuur, hoort ook het geven van rechten aan de mappen, volgens de medewerkers. Zij vinden het belangrijk dat documenten niet zomaar bewerkt, verplaatst en verwijderd mogen worden. Momenteel raken veel documenten kwijt hierdoor. Deze kans wordt verkleind door het toekennen van rechten aan de mappen. Hierdoor zal ook direct de toekomstige logische mappenstructuur behouden blijven.

Gebruik

Het zoeken naar de benodigde informatie, aan de hand van bladeren door de mappenstructuur, is een van de zoekingen die de medewerkers vooral gebruiken. Ook de Windows zoekmachine is een hulpmiddel die soms wordt gebruikt. Soms, omdat de zoekmachine momenteel niet optimaal werkt. Dit komt doordat de benoeming van de documenten niet overal even consistent gebeuren. Soms kan er gezocht worden op onderwerp van een document, een andere keer levert het geen resultaten op. In de toekomst zouden de medewerkers het daarom prettig vinden als er een vaste structuur gehanteerd wordt, waardoor de medewerkers de documenten altijd kunnen terugvinden. Een projectnummer erbij vermelden vinden de medewerkers ook praktisch. Dit nummer kan als zoekopdracht dienen, als er gezocht wordt aan de hand van een zoekmachine. Een goede zoekfunctie is erg gewenst bij de medewerkers. Zij willen sneller informatie kunnen vinden.

Extra

Extra punten die naar voren zijn gekomen is het voorkomen van dubbele documenten, regelmatig opschonen van de mappen en het niet te vol maken van de mappen binnen het archief. Dit laatste kan voorkomen worden door bijvoorbeeld oude projecten op een andere locatie te bewaren. Zodat alleen de informatie van nieuwe en recente projecten in het archief te vinden zijn, waardoor informatie sneller gevonden wordt. Er hoeft niet gezocht te worden door oude projecten.

Een programma die de medewerkers van de support afdeling veel gebruiken is het programma eXcellent. Dit is een uitgebreid administratie pakket (software). Hier wordt de inkoop en verkoop mee gedaan, uren geboekt etc. Kortom de gehele financiële administratie wordt aan de hand van dit programma gedaan. Hier willen de medewerkers in de toekomst wel mee kunnen blijven werken.

1.2. Projectmanagement

De onderstaande behoeften resulteren uit vier interviews, afgenomen bij 3 projectmanagers en 1 projectassistente. Bij de projectassistente was een observatie onderzoek afgenomen. Hierbij is gekeken naar welke handeling zij deed binnen het digitale archief. Hier zijn ook enkele vragen gesteld.

Mappenstructuur

De projectmanagement medewerkers willen graag een eenduidige opslagmethode, om de mappenstructuur logisch te houden. Dit houdt in dat er een eenduidig structuur in het benoemen van de documenten en de locaties waar de documenten worden opgeslagen moet komen. Dit zodat elke medewerker dezelfde manieren hanteert, waardoor informatie sneller en gemakkelijker te vinden is. Als voorbeeld is tijdens de interviews genoemd dat sommige documenten onder een hoofdkantoor worden opgeslagen, terwijl het project niet bij dat hoofdkantoor heeft plaatsgevonden. Dit is verwarrend voor de medewerkers, zij weten hierdoor niet goed waar zij het document kunnen vinden. In de toekomst zouden de medewerkers dit dan ook graag anders zien. Een onderscheid tussen het hoofdkantoor en de vestigingen is gewenst. Vaak wordt het hoofdkantoor tussen de vestigingen getoond, en is het sowieso al moeilijk te achterhalen wat het hoofdkantoor is. Wat ook zou kunnen helpen, bij het snel kunnen vinden van informatie, is volgens de medewerkers het sorteren van de projecten op jaartal. Zo kunnen de projecten gemakkelijker gevonden worden. Mocht een project over meerdere jaren uitgevoerd zijn, dan moet het project onder het jaartal opgeslagen worden dat de opdracht is uitvoering is genomen.

Gebruik

Onder het gebruik van het digitale archiefsysteem valt onder andere het consistent benoemen van de documenten, aan de hand van afkortingen, die voor iedereen begrijpelijk zijn. Ook worden momenteel sommige mappen benoemd door middel van een streepje (-), dit veroorzaakt verwarring, aangezien niet duidelijk wordt wat er onder de map te vinden is. De mappen met een streepje zijn niet de enige mappen die verwarring veroorzaken. Ook zijn er veel algemene en diverse mappen te vinden in het digitale archief. De medewerkers zouden het prettig vinden om voortaan te weten wat er precies onder deze mappen opgeslagen wordt/moet worden. Mappen die geen verwarring veroorzaken, maar het wel lastiger maken om informatie te zoeken, zijn de privé mappen van de medewerkers. De medewerkers zouden in de toekomst liever geen privé mappen/documenten meer zien in het gezamenlijke digitale archief. Ook zouden zij graag rechten willen hebben op mappen, omdat het niet slim is om alle medewerkers overal vrijheid in te geven. Documenten worden momenteel teveel overschreven, verplaatst of verwijderd. Deze rechten moeten dan niet gekoppeld worden aan afdelingen, omdat medewerkers van andere afdelingen regelmatig informatie nodig hebben van een andere afdeling, maar per medewerker. Medewerkers van de projectmanagement afdeling zeggen elk document te willen laten beveiligen door de persoon die het document gemaakt heeft. Dit zodat duidelijk is wie het document heeft gemaakt, en wie er rechten toe heeft.

Het archief opschonen en bijhouden is een gebruik dat in de toekomst meer moet gebeuren volgens de medewerkers. Ook een goede zoekfunctie is gewenst.

Extra

De huidige correspondentie map binnen de projecten zouden de projectmanagers liever niet meer inzichtbaar willen hebben voor alle medewerkers. Dit is niet omdat er informatie in staat die medewerkers niet mogen zien. Maar omdat er informatie in staat die voor klanten belangrijk zijn en niet gewijzigd/verwijderd mogen worden. Om andere informatie, naast de correspondentie map, niet verloren te laten gaan, lijkt het de medewerkers verstandig om oude projecten op een andere locatie op te slaan. Dit ook om te zorgen dat het zoeken binnen het archief gemakkelijker wordt omdat niet door oude projecten gezocht hoeft te worden. Het is wel gewenst dat oude projecten gemakkelijk terug te vinden zijn, mocht er informatie uit nodig zijn.

Een extra punt wat naar voren gekomen is, is het kunnen raadplegen van een digitale plattegrond. Hierop wordt getoond waar welke informatie te vinden is binnen het digitale archiefsysteem.

1.3. Afdeling design

Van de designafdeling zijn drie medewerkers geïnterviewd. Alle drie de medewerkers zijn designers.

Mappenstructuur

De medewerkers van de design afdeling willen graag een logische mappenstructuur/ordening. Zodra de mappenstructuur goed is, zal het vinden van informatie sneller en gemakkelijker zijn. Wat hierbij zal helpen is onder andere het verdelen van de klanten in branches. Nu is het vaak de vraag of de klant die gezocht wordt binnen een branche of los staat. Aangezien de hoeveel klanten teveel is om onder elkaar te zetten, is een branche wel gewenst. Zo hoeft je alleen te bedenken bij welke branche het hoort. Ook het verwijderen van lege mappen, is een onderdeel van een logische mappenstructuur. De lege mappen worden gezien als doodlopende mappen. Het openen van een doodlopende map is zonde van de tijd en onnodig. Qua structuur zien de design medewerkers graag dat er aparte mappen worden gemaakt voor bouwkundige gegevens, bijvoorbeeld verlichting. Dit maakt het zoekproces gemakkelijker. De laatste wens is het snel en gemakkelijk terug kunnen vinden van de laatste versies van tekeningen.

Gebruik

Qua gebruik van het digitale archief zijn er ook een aantal punten waar de medewerkers momenteel tegenaan lopen.

Allereerst is het slim om in de toekomst de tekeningen, die aan de klanten gepresenteerd zijn, te "bevriezen". Hiermee wordt bedoeld dat de gepresenteerde tekeningen in de originele status bewaard moeten blijven, zodat de klant er te alle tijden op terug kan komen. Een consistente manier van opslaan in het digitale archief (qua benoeming en de locatie van de documenten) is belangrijk, zodat het archief bruikbaar blijft. Deze manier van opslaan moet wel door de gehele organisatie gehanteerd worden. Bij deze consistentie in opslaan hoort ook het consistent aanpassen van de datum op de tekeningen. Zodat het altijd duidelijk is wat de laatste versie van een tekening is.

Voor het zoeken naar informatie vinden de medewerkers het handig als de documenten benoemd worden aan de hand van een projectnummer. Dit nummer kan dan als zoekterm ingevoerd worden.

De designers hebben wel duidelijk aangegeven geen beperkingen te willen hebben in het gebruik van de eigen documenten. Zij willen binnen de eigen mappen documenten kunnen aanmaken en bewerken.

Buiten de eigen mappen is het een ander verhaal. Ze zien graag dat het in de toekomst niet meer mogelijk is zomaar nieuwe mappen aan te maken, buiten de eigen mappen om. Met eigen mappen worden de mappen bedoeld die binnen de projectenmap te vinden zijn, calculatie, design etc.

Om het vinden van informatie nog gemakkelijker te maken, zouden de medewerkers duidelijk aangegeven willen hebben wanneer een project heeft plaatsgevonden. Dit aan de hand van jaartallen.

Extra

Als extra zaken zouden de medewerkers graag een goede zoekfunctie willen hebben en zouden ze willen dat er niet te snel ordernummer aangemaakt worden voor kleine projecten. Het is namelijk zo dat momenteel voor elk klein project een ordernummer wordt aangemaakt. Deze wordt in een projectnummer lijst opgenomen en binnen het digitale archief worden hier mappen voor aangemaakt. Dit is de oorzaak van de vele lege mappen binnen het digitale archief.

Ook geven zij als advies om in de toekomst sneller aan de slag te gaan met knelpunten waar de medewerkers tegenaan lopen. Zo blijft het archief overzichtelijk en gaan medewerkers niet een eigen manier hanteren omdat niemand uitlegt hoe het wel moet.

De design medewerkers pleitten voor zoveel mogelijk digitale documenten. Het fysieke archief mag volgens hen teruggedrongen worden.

1.4. Werkvoorbereiding

Van de werkvoorbereiding is 1 persoon geïnterviewd.

Mappenstructuur

Zoal de andere afdelingen ook al zeiden, is een logische mappenstructuur bij de werkvoorbereiding medewerker ook erg gewild. Hierbij komt het verwijderen van lege mappen en het voorkomen en verwijderen van dubbele documenten. Hierdoor wordt het overzicht behouden. Hier kan voor gezorgd worden door rechten te koppelen aan de mappen. In de vorm van alleen-lezen rechten, schrijfrechten en verwijderrechten.

Gebruik

Bij het gebruik van het digitale archiefsysteem noemt de werkvoorbereider het benoemen van documenten aan de hand van een projectnummer. Dit zorgt voor een sneller zoekproces. Het is gewenst om een eenduidige manier van opslaan te hanteren. De locatie en de benoeming van de documenten moet altijd via een vast structuur gedaan worden. Dit zorgt ervoor dat het archief gemakkelijk in gebruik wordt en blijft.

Extra

Om de logische mappenstructuur en het gebruik ervan overzichtelijk te houden vindt de werkvoorbereider dat het digitaal archief opgeschoond moet worden. Ook de laatste versies moeten gemakkelijker vindbaar worden, ook aan de hand van een goede zoekfunctie. De zoekfunctie kan nog optimaler werken als er metadata gekoppeld worden aan de documenten. Hierdoor kunnen gerichte zoektermen ingevoerd worden, zodat de informatie sneller gezocht kan worden. Aan de hand van de gekoppelde metadata kan er een trefwoordenlijst gemaakt worden.

1.5. Afdeling calculatie

Van de afdeling calculatie is 1 persoon geïnterviewd.

Mappenstructuur

Het koppelen van rechten aan de documenten is een belangrijk punt, volgens de calculatiemedewerker, om ervoor te zorgen dat de mappenstructuur logisch wordt en blijft. Dit geldt vooral voor de documenten binnen de correspondentiemappen en de tekeningen. De rechten die gegeven moeten worden zijn alleen-lezen rechten, schrijfrechten en verwijderrechten.

Ook moet het duidelijker zijn wat het hoofdkantoor is van een klant. Nu wordt het hoofdkantoor tussen de vestigingen geplaatst en is het vaak zoeken wat het hoofdkantoor is.

Gebruik

In de toekomst is het verstandig om een consistente manier van opslaan te hanteren. Hiermee bedoeld de medewerker dat iedereen de documenten moet noemen via een standaard structuur. Ook de locaties van de documenten moeten altijd hetzelfde zijn. De benoeming moet onder andere bestaan uit een projectnummer, zodat daar op gezocht kan worden. Ook moet duidelijk aangegeven worden of een tekening met het programma Autocad of Solidworks is gemaakt. Zo weet de medewerker welke tekening hij moet hebben, omdat er andere tekeningen worden gemaakt met de twee programma's. De ene zijn plattegrond tekeningen van het gebouw en de ander bestaat uit 3D tekeningen.

Extra

De calculatie medewerker zou de correspondentiemap zou graag een onderscheid willen tussen correspondentie van de klant en correspondentie van de leverancier. Dit maakt het zoekproces gemakkelijk.

Ook zou hij graag een aparte locatie voor de tekeningen willen, dit zodat de kans kleiner is dat de tekeningen overschreven worden.

1.6. Productie

Van de productie afdeling is 1 persoon geïnterviewd.

Mappenstructuur

Wat betreft de mappenstructuur zou de productie leider de mappen en documenten graag op alfabetische volgorde kunnen raadplegen. Ook zou hij graag de projecten in jaartallen willen indelen, zodat gezocht kan worden op jaartal en oude documenten niet direct naar voren komen tijdens het zoekproces.

Om de mappenstructuur overzichtelijk te houden, vind de productie leider wel dat er ook een logische opslagstructuur moet komen. Zodat alle documenten opgeslagen worden via een vast structuur, zodat het overal hetzelfde is.

Een extra punt waar de mappenstructuur overzichtelijk mee behouden wordt, is het koppelen van rechten aan de documenten/mappen.

Gebruik

De benoeming van de documenten zou aan de hand van onderwerpen gedaan moeten worden. Dit zorgt ervoor dat het zoekproces sneller verloopt.

Als productie leider wil hij graag toegang blijven houden tot de productie map. Hij wil in de toekomst geen beperkingen hebben wat betreft deze map.

Extra

Een goede zoekfunctie is volgens de productiemedewerker erg belangrijk. Zo hoeft er minder onnodig veel tijd gestoken te worden in het bladeren door de mappen, op zoek naar de benodigde informatie. Programma's die de productie leider graag wil kunnen blijven gebruiken is Proteus en eXc-ellent.

Hiermee kan hij opdrachten naar de zaagmachine zenden waardoor de machinale medewerkers deze opdracht dan in werking kunnen zetten via een computer die bij de machine staat.

2. Conclusie

Aan de hand van de bovengenoemde behoeften kan de volgende conclusie getrokken worden. De conclusies zijn getrokken aan de hand van veel genoemde punten door de verschillende afdelingen.

Wat vooral naar voren is gekomen is dat er een goede en logische mappenstructuur moet komen. Zoals het digitale archief momenteel is ingedeeld, werkt het niet echt praktisch. De medewerkers zijn teveel tijd kwijt aan het zoeken naar de benodigde informatie.

Wat hierbij komt kijken is duidelijk versie beheer, de laatste en goede versie van een document moet goed te achterhalen zijn. Dit kan onder andere door een goede en vaste documentomschrijving (opslagstructuur) te hanteren. De documentomschrijving moet volgens de geïnterviewde medewerkers wel bestaan uit projectnummer, zodat hierop gezocht kan worden met de zoekmachine. Een goede zoekfunctie is dus ook belangrijk voor de toekomst. In plaats van het bladeren door documenten, biedt een goede zoekmachine de oplossing om documenten snel te vinden. Het kunnen vinden van documenten kan versneld worden door metadata (trefwoorden)

Belangrijk is dat documenten in de toekomst niet zomaar meer overschreven of verwijderd kunnen worden. Bij veel documenten is het belangrijk dat deze in de originele status blijven. Het beheren van rechten is hierbij een goed hulpmiddel. Niet alle medewerkers hebben dan de vrijheid om de documenten te bewerken en verwijderen. Wel moet hierbij rekening gehouden met het feit dat de medewerkers van de verschillende afdelingen zo min mogelijk belemmeringen willen hebben. Ze willen in ieder geval gebruik kunnen blijven maken van de documenten waar zij nu gebruik van maken.

Dit alles kan behouden worden door goed archiefbeheer toe te passen. Belangrijk is dat er een medewerker het archief beheerd zodat het systeem overzichtelijk blijft, en het gebruik ervan ook snel en gemakkelijk blijft.

Bronvermelding

Interviews

Beemsterboer, J. (2011)
Boute, B. (2011)
Gillot, J. (2011)
Haas, L. de (2011)
Hartskamp, J. van (2011)
Hoogendijk, F. (2011)
Jeurissen, P. (2011)
Karssen, J. (2011)
Koning, J. de (2011)
Kornaat, K. (2011)
Krak, L. (2011)
Mourik, T. van (2011)
Thuis, R. (2011)
Ven, F. van der (2011)
Wiesehahn, J. (2011)
Zebeda, L. (2011)

Bijlage 6: Gebruikersanalyse

Gebruikersanalyse

Naam	Frederique den Oudsten
Studentnummer	20067112
Afstudeerperiode	10-10-2011– 17-02-2012

Bedrijf	Benschop
Mentor/opdrachtgever	Jacob de Boer
Bedrijfsbegeleider	Jacob de Boer

Instituut	Haagse Hogeschool
Opleiding	Informatiedienstverlening en –management
Examinatoren	Dhr. J van Helvoort en Dhr. P Becker

Inhoudsopgave

Inleiding	80
1. Support	81
2. Projectmanagement	83
3. Design	84
4. Werkvoorbereiding	85
5. Calculatie	86
6. Logistiek	87
7. Productie	88
8. Informatiebehoeften	90
8.1. Productieplan	90
8.2. Concepten	91
8.3. Tekeningen	91
9. Samenvatting informatiebehoeften	92
Bronvermelding	93

Inleiding

De gebruikersanalyse is ervoor om duidelijk te krijgen wie er gebruik maken van het digitale archiefsysteem en wat hun kenmerken en informatiebehoeften zijn. Om dit te weten te komen, is er een intern onderzoek gedaan. Hierbij zijn enkele medewerkers geïnterviewd.

Het uiteindelijke advies wordt afgestemd aan de resultaten van het onderzoek, en dus deze gebruikersanalyse. De gebruikers van het digitale archief zijn namelijk het uitgangspunt voor het advies. Het toekomstige archiefsysteem moet aan de informatiebehoeften van de gebruikers voldoen, wil het systeem de beste resultaten geven.

De gebruikersanalyse is opgedeeld in 7 afdelingen, per afdeling zijn de gebruikers namelijk verschillend en de informatiebehoeften die daarbij horen ook. Per afdeling is als eerst beschreven welke functies er binnen de afdeling aanwezig zijn en wat die functies inhouden. Hierop volgend is in een schema te zien van welke mappen en documenten, binnen het digitale archief, de medewerkers gebruik maken. In een ander schema is een overzicht te zien wat de informatiebehoeften, de computergeletterdheid en de informatiegeletterdheid van de medewerkers binnen die afdeling is. Daaronder is de inhoud van het schema kort toegelicht.

Uiteindelijk is aan de hand van een hiërarchisch diagram te zien hoe de mate van verantwoordelijkheid binnen de afdeling georganiseerd is.

De gebruikersanalyse is ingedeeld in 8 hoofdstukken. Zeven hoofdstukken hiervan zijn de afdelingen binnen Benschop, dit zijn de afdelingen Support, Projectmanagement, Design, Werkvoorbereiding, Calculatie, Logistiek en Productie. Hoofdstuk 8 schetst de conclusies van de informatiebehoeften van de medewerkers van de verschillende afdelingen.

1. Support

De support afdeling bestaat uit een algemeen directeur (de directie), ICT medewerker, de (financiële) administratie, Human Resource Manager en de receptie. Zij bieden een ondersteunende functie in de organisatie.

De directie is de hoofdverantwoordelijke van de afdeling.

De ICT medewerker houdt zich bezig met alles op technisch gebied. Te denken valt aan computerproblemen, printerstoringen, machinestoringen etc.

De administratie doet de financiële zaken binnen Benschop. Dit kunnen algemene zaken zijn, maar ook zaken die specifiek op een project gericht zijn zoals de kosten die bij de uitvoering van een project komen kijken.

De Human Resource Manager houdt zich bezig met personeelszaken en alles wat daarbij hoort. Te denken valt aan loonuitbetaling, leaseauto's, personeelsadministratie, jaarplanningen, ziektereregistratie, functioneringsgesprekken etc.

De receptie houdt zich vooral bezig met het in orde maken van conceptdocumenten. Dit houdt in dat de documenten in de juiste lay-out worden gezet. Het beheer van de telefoon contacten die dagelijks binnen komen en de postverwerking, hoort hier ook bij.

Gebruik digitaal archief

De manieren waarop de medewerkers van de afdeling Support de documenten benoemen verschilt enorm. De medewerkers maken gebruik van steeds dezelfde map(pen) die, over het algemeen, niet door anderen worden gebruikt of niet door anderen mogen worden gebruikt. De indeling van de mappen en de benoeming van de documenten wordt gedaan op een eigen manier.

Na onderzoek (interviews en oriëntatie) is duidelijk geworden welke mappen de medewerkers vooral gebruiken. In het onderstaande schema is dit te zien. De algemeen directeur is niet in dit schema opgenomen, omdat hij te weinig gebruikt maakt van het systeem om te bepalen welke mappen en documenten hij gebruikt. Als manager is hij weinig bezig met documenten binnen het digitale archief.

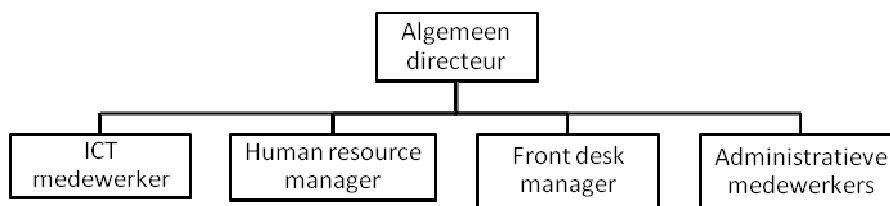
Functie	Mappen	Documenten
Administratie	Boekhouding Crediteuren Projecten: vooral planning, maar ook alle mappen	Crediteuren, planningen (productieplan), ordernummer document, liquiditeitsprognose, kostenspecificaties, urenrapportages en financiële rapportages
Human resource manager	P&O (persoonsdossiers)	Brieven (intern en extern), ziekteverzuim document
ICT medewerker	Projecten: alle mappen	(Inventarisatielijsten, te vinden op de ICT gerelateerde S-schijf, alleen in te zien door de ICT medewerker)
Receptie	Secretariaat: conceptmap Projecten: correspondentiemap	Besprekingsverslagen, offertes, brieven, begrotingen, kostenspecificaties,

Gebruikerskenmerken:

Informatie behoefte	Computer geletterdheid	Informatie geletterdheid
- Digitaal archief - Schriftelijke documentatie eigen archief	Gemiddeld/zeer goed - Kennis MS Windows - Word en Excel - Internet en e-mail - Software - Netwerken	Gemiddeld - De basis van het opzoeken en ordenen van documenten is goed aanwezig

De informatie behoefte binnen de afdeling support bestaat uit het digitaal archief maar ook uit de schriftelijke documentatie uit het eigen fysieke archief. De medewerkers van deze afdeling maken namelijk vrij veel gebruik van het eigen papieren archief.

Hiërarchisch diagram verantwoordelijkheid



2. Projectmanagement

De afdeling projectmanagement bestaat uit 3 projectmanagers en 1 project assistente. Zij houden zich bezig met het managen van de projecten binnen Benschop. Dit gebeurt zowel intern als extern. De projectmanagers werken vaker buiten de deur dan binnen. Zij hebben contact met de klanten en doen onder andere het inmeten op locatie. Uiteindelijk zorgen zij ervoor dat het project van begin tot eind begeleid wordt.

Gebruik digitaal archief

Elke projectmanager heeft zijn eigen projecten, het komt nooit voor dat meerdere projectmanagers aan 1 project werken. Het kan wel zijn dat door ziekte of vakantie het project tijdelijk overgenomen wordt. Net als de medewerkers van de support afdeling, hebben de projectmanagers hun "eigen" mappen. Binnen een project hebben zij altijd een projectmanagement map waarin zij werken. De manieren van omgaan met deze map en dus de benoeming van documenten wordt op een eigen manier gedaan. Hieronder is te zien welke mappen zij vooral gebruiken.

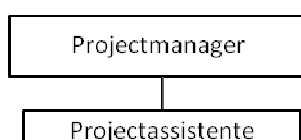
Functie	Mappen	Documenten
Projectassistent	Secretariaat: conceptmap, standaard map Projecten: productie map, correspondentiemap, projectmanagementmap, projectfoto's map	Offertes, montageplanning, kostenspecificaties, projectfoto's
Projectmanagers	Projecten: correspondentiemap, projectmanagementmap, modemap Secretariaat: conceptmap	Opdrachtbevestigingen, kostenspecificaties, projectfoto's, opleververslag, bestelling documenten, offertes, werkomschrijvingen

Gebruikerskenmerken

Informatie behoefte	Computer geletterdheid	Informatie geletterdheid
- Digitaal archief - Schriftelijke documentatie eigen archief	Goed - Kennis MS Windows - Word en Excel - Internet en e-mail - Software (tekensoftware)	Goed - De basis van het opzoeken en ordenen van documenten is goed aanwezig

De informatie behoefte binnen de afdeling projectmanagement bestaat uit het digitaal archief maar ook uit de schriftelijke documentatie uit het eigen fysieke archief. Onder het fysieke archief valt onder andere de projectmap. Dit is een fysieke map waar informatie in wordt gedaan die belangrijk is tijdens de uitvoering van een project. De map wordt meegenomen naar besprekingen, op deze manier hebben de projectmanagers altijd alle informatie bij de hand.

Hiërarchisch diagram verantwoordelijkheid



3. Design

De design afdeling bestaat uit 7 medewerkers met de functies creative director, designer, senior designer, junior retail designer en 3 engineers. De creative director stuurt de design afdeling aan, begeleidt daarbij de ontwerpers tijdens projecten en ontwerpt zelf ook.

De designers ontwerpen de meubels in detail.

De engineers houden zich vooral bezig met plattegronden, het maken van een definitief ontwerp en het inmeten op locatie.

Gebruik digitaal archief

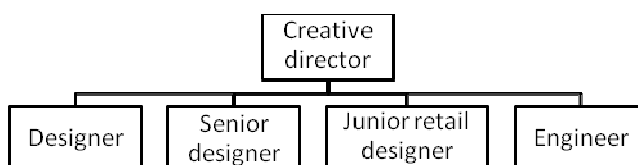
Functie	Mappen	Documenten
Designers	Projecten: designmap, engineeringmap, correspondentiemap Secretariaat: conceptmap	(Bouw) tekeningen, begrotingen, offertes, plattegronden, materiaallijsten, project informatie sheet, opdrachtomschrijvingen, foto's, opdrachtbevestigingen

Gebruikerskenmerken

Informatie behoefte	Computer geletterdheid	Informatie geletterdheid
- Digitaal archief - Schriftelijke documentatie eigen archief	Goed - Kennis MS Windows - Word en Excel - Internet en e-mail - Software (tekensoftware)	Goed - De basis van het opzoeken en ordenen van documenten is goed aanwezig

De informatie behoefte binnen de afdeling design bestaat uit het digitaal archief maar ook uit de schriftelijke documentatie uit het eigen fysieke archief. De medewerkers van deze afdeling maken namelijk nog redelijk veel gebruik van het eigen papieren archief. De fysieke projectmap, zoals bij hoofdstuk 2 is uitgelegd, maken ook de designers gebruik van een fysieke projectmap. Hierdoor ontstaat er een fysiek archief van projectmappen die dagelijks gebruikt worden. Wel is het zo dat zodra een project afgerond is, de fysieke map in een kast verdwijnt en deze vrijwel nooit meer ingekeken wordt.

Hiërarchisch diagram verantwoordelijkheid



4. Werkvoorbereiding

De afdeling werkvoorbereiding bestaat uit 5 engineers en 2 aankomende engineers, zij worden ook vaak werkvoorbereiders genoemd. Zij houden zich voor en tijdens een project bezig met taken die nodig zijn voor de uitvoering van het project. Hier valt onder andere de inkoop van materialen onder.

Gebruik digitaal archief

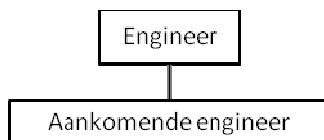
Functie	Mappen	Documenten
Engineers	Projecten: engineeringmap, werkvoorbereidingmap Secretariaat: conceptmap	Verschillende foto's en tekeningen

Gebruikerskenmerken

Informatie behoefte	Computer geletterdheid	Informatie geletterdheid
- Digitaal archief	Goed - Kennis MS Windows - Word en Excel - Internet en e-mail - Software (tekensoftware)	Goed - De basis van het opzoeken en ordenen van documenten is goed aanwezig

De informatie behoefte binnen de afdeling werkvoorbereiding bestaat vooral uit het digitaal archief. Het papieren archief wordt niet of nauwelijks gebruikt en zelfs teruggedrongen.

Hiërarchisch diagram verantwoordelijkheid



5. Calculatie

Afdeling- en functieomschrijving

Bij de calculatieafdeling werken er 2 calculators en 1 technisch adviseur. De calculatie medewerkers houden zich bezig met het berekenen van de kosten van een project. Globaal zijn deze onder te verdelen in materiaalkosten en arbeidskosten.

Gebruik digitaal archief

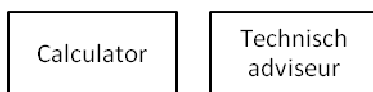
Functie	Mappen	Documenten
Calculator	Projecten: calculatie map Secretariaat: conceptmap	Prijspecificaties, offertes, inkoopprijsoverzichten

Gebruikerskenmerken

Informatie behoefte	Computer geletterdheid	Informatie geletterdheid
- Digitaal archief - Schriftelijke documentatie eigen archief	Goed	Goed - De basis van het opzoeken en ordenen van documenten is goed aanwezig

De informatie behoefte binnen de afdeling calculatie bestaat uit het digitaal archief maar ook uit de schriftelijke documentatie uit het eigen fysieke archief. De medewerkers van deze afdeling maken namelijk nog redelijk veel gebruik van het eigen papieren archief.

Hiërarchisch diagram verantwoordelijkheid



6. Logistiek

De logistieke afdeling bestaat uit 7 medewerkers verdeeld in 3 onderdelen. Het bedrijfsbureau, met daarbinnen werkzaam een purchaser, een quality control inspector en een manager services. Het magazijn, bestaande uit het hoofd magazijn en 2 magazijnmedewerkers en het onderdeel transport, wat bestaat uit een chauffeur.

De purchaser is verantwoordelijk voor de inkoop en werkt nauw samen met engineers en de afdeling projectmanagement.

De quality control inspector is verantwoordelijk voor de uitvoering van de keuringen en inspecties om te controleren of de opdracht volgens de vastgelegde normen en specificaties wordt uitgevoerd.

De manager services geeft leiding aan het team logistiek met het doel het realiseren van een optimale service- en dienstverlening.

Het hoofd van het magazijn ontvangt de binnenkomende grondstoffen, materialen en toegeleverde componenten. Controleert deze op kwaliteit, afmeting en aantallen en legt ze op de daarvoor bestemde plaats. Hij voert het beheer over alle, in het magazijn aanwezige, grondstoffen. Hij houdt ook een overzichtelijke administratie bij en signaleert de te plaatsen bestellingen.

Magazijnmedewerkers lossen de binnenkomende grondstoffen, materialen en toegeleverde componenten en leggen ze op de daarvoor bestemde plaats.

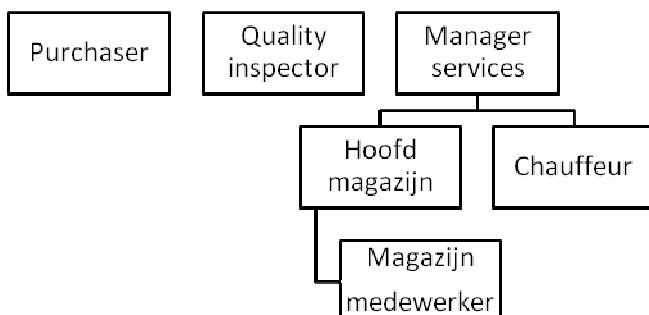
De chauffeur vervoert meubilair en verzorgt het laden en op de juiste wijze stuwen van de goederen. Hij is verantwoordelijk voor het correct onbeschadigd afleveren van de meubels en het dagelijkse onderhoud van de auto.

Gebruikerskenmerken

Informatie behoefte	Computer geletterdheid	Informatie geletterdheid
- Digitaal archief	Goed	Goed - De basis van het opzoeken en ordenen van documenten is goed aanwezig

De informatie behoefte binnen de afdeling logistiek bestaat uit het digitaal archief. Niet alle medewerkers van deze afdeling werken met de computer. De computergeletterdheid is dus alleen gebaseerd op diegene die gebruik maken van de computer.

Hiërarchisch diagram verantwoordelijkheid



7. Productie

Het productieteam bestaat uit een productie manager, 4 productie voormannen, 2 allround meubelmakers, 4 houtmachine operators, 10 meubelmakers, 1 oproepkracht meubelmaker, 2 aankomend meubelmakers en 1 leerling.

Een productie manager is verantwoordelijk voor het gehele productieproces. Hij stuurt een team aan en is dagelijks bezig met het optimaliseren en verbeteren van de productie. Hierbij moet er goed gekeken worden naar het bedrijfsproces, de techniek, de benodigde bezetting en de kwaliteit van het product. De productie voormannen doen de ingewikkeldste productie werkzaamheden en geven leiding aan het productieteam.

De allround meubelmaker krijgt de voorbewerkte onderdelen uit de machinale afdeling. Hij vergaart ze en stelt de producten samen door te lijmen, schroeven of spijkeren.

De houtmachine operators ontvangen mondeling of per order een opdracht die ze moeten uitvoeren, waarbij houtstaat of andere instructies gegeven worden. Zij bedienen de houtbewerkingsmachines en onderhouden de machines zelf (niet de reparaties).

De meubelmakers vervaardigen eenvoudige meubelen in semi halffabricaat en stellen deze halffabricaten samen tot een eindproduct.

Aankomende meubelmakers vervaardigen onderdelen voor meubelen en halffabricaten. Zij assisteren ook de (allround) meubelmaker bij het samenstellen van de meubelen.

Gebruik diagram verantwoordelijkheid

Van de productie afdeling is productiemanager eigenlijk de enige die gebruikt maakt van het digitale archief. Zoals in het onderstaande schema is te zien, maakt hij gebruik van de productiemap en de projectenmap. Binnen de productiemap heeft hij een eigen map aangemaakt waarin hij een eigen, prettige, mappenstructuur heeft gemaakt.

Functie	Mappen	Documenten
Productiemanager	Productie: documenten Frank, top200 map Projecten: vooral de productie map, maar ook alle mappen	Productieplan, productieplanning, capaciteitplanning, machinale planning, vakantieplanning, gemeenschappelijke planningsoverzicht (voor Shopex en Benschop)

De veel gebruikte belangrijke documenten worden op het bureaublad van de productiemanager opgeslagen. Hiervan uit kan hij de documenten sneller openen en gebruiken.

In de projectenmap is een productiemap te vinden, deze is anders dan de in het bovenstaande schema genoemde productie map. In de productiemap binnen de projectenmap zitten documenten die bij een project horen en die niet voor iedereen belangrijk zijn.

Gebruikerskenmerken

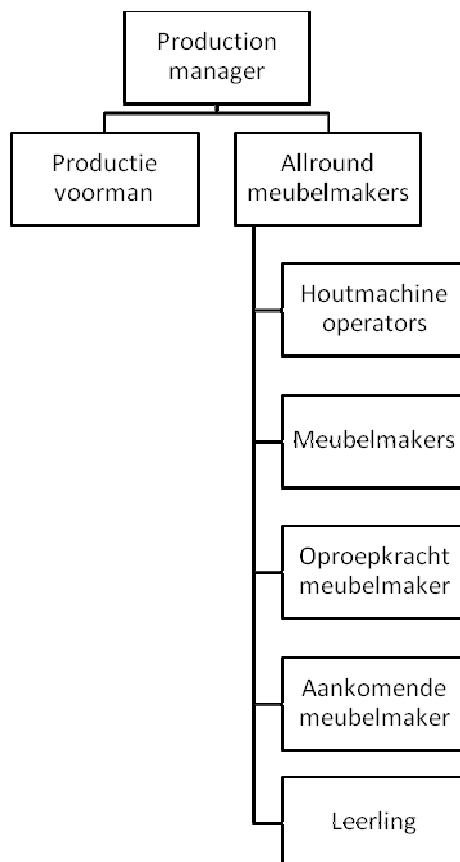
Informatie behoefte	Computer geletterdheid	Informatie geletterdheid
- Digitaal archief	Goed	Goed - De basis van het opzoeken en ordenen van documenten is goed aanwezig

De informatie behoefte binnen de afdeling productie bestaat uit het digitaal archief. Niet alle medewerkers van deze afdeling werken met de computer. De computergeletterdheid is dus alleen gebaseerd op diegene die gebruik maakt van de computer, de productie manager.

Aangezien de medewerkers van de afdeling veel betrokken zijn bij de projecten waar Benschop zich mee bezig houdt, is het kennisniveau hoog.

De informatiegeletterdheid van deze afdeling is goed. De basis van het opzoeken en ordenen van documenten is goed aanwezig. Dit geldt ook weer alleen voor de medewerker die gebruik maakt van een computer.

Hiërarchisch diagram verantwoordelijkheid



8. Informatiebehoeften

In de hoofdstukken 1 tot en met 7 zijn schema's te vinden waarin duidelijk wordt welke mappen en documenten de medewerkers per afdeling voornamelijk gebruiken. Dit zijn enkele informatiebehoeften van de medewerkers.

Uit deze schema's is duidelijk geworden dat de medewerkers dagelijks hoofdzakelijk een tot drie mappen gebruiken. Het is voor de medewerkers belangrijk dat zij toegang en rechten hebben tot deze mappen. De documenten die binnen die mappen staan, moeten niet alleen te lezen zijn, maar ook bewerkt en verwijderd kunnen worden.

Ook is het belangrijk dat er een mate van samenwerking met de collega's onderling is. Aan sommige documenten werken meerdere medewerkers en soms zelfs meerdere afdelingen. Wel is het zo dat de medewerkers zich niet tegelijkertijd met dezelfde inhoud bezig houden. Het document (bijvoorbeeld: offerte) bestaat uit meerdere onderdelen. Medewerkers van verschillende afdelingen zetten er dus andere informatie in, en kunnen die informatie vaak pas aanvullen als een onderdeel al afgerond is. In het geval van een offerte, schrijft de designer de opdrachtomschrijving en vult de calculator aan de hand van die omschrijving de bedragen aan. De calculator werkt dus pas met het document als de designer ermee klaar is. Bij tekeningen is dit een ander verhaal. Designers werken in tekeningen meestal wel tegelijkertijd. Het is dan zo dat de wijzigingen die de ene designer maakt, gekopieerd worden door een andere designer en in de eigen tekening worden geplakt. Op die manier hebben de designers wel steeds de nieuwe wijzigingen. Hieronder zijn enkele voorbeelden van documenten waar een mate van samenwerking extra belangrijk is. Deze documenten zijn het meest benoemd tijdens de afgenomen interviews.

8.1. Productieplan

Elke medewerker binnen Benschop, die toegang heeft tot een computer, heeft toegang tot het productieplan (prodplan). Iedereen heeft dus rechten om de planning te openen, bewerken en verwijderen. Dit wordt dus niet beperkt tot alleen de medewerkers die met het productieplan werken.

De medewerkers die met het productieplan werken, werken over het algemeen niet met de digitale maar de fysieke versie. Als er een nieuwe versie van het productieplan beschikbaar is, dan zorgt een van de administratieve medewerkers ervoor dat elke medewerker, die ermee moet werken, elke vrijdag het plan fysiek in handen krijgt.

Het bijwerken van het productieplan doet een medewerker van het management, operations manager. Deze valt niet binnen een van de in dit verslag, genoemde afdelingen.

Het productieplan is de leidraad voor de uitvoering van de projecten.

Duidelijk is en moet blijven wie de rechten heeft om het plan te bewerken/aan te passen.

In het adviesrapport (hoofdstuk 4) is aandacht besteed aan het productieplan. Hier wordt nader toegelicht wat de huidige manier van werken is en hoe het werken met het plan in de toekomst op een efficiëntere manier kan.

8.2. Concepten

Wat betreft de concepten, die gemaakt worden en in de concept map worden geplaatst, moet er nog een mate van samenwerking komen. Op het moment staan in de map nog concepten vanaf 2009 tot nu. Dit kan drie dingen betekenen. Of het concept is nog niet uitgewerkt (zeer onwaarschijnlijk), of het is een oude versie van een concept of de receptiemedewerker die zich hiermee bezig houdt is vergeten het concept te verwijderen.

In geval van het tweede punt, indien het een oude versie is, is het verstandig om afspraken te maken over het wijzigen van een concept. Zeer waarschijnlijk is het concept opnieuw opgeslagen en is daarin bewerkingen gedaan. Dit betekent dat de oude versie blijft staan en daar verder niks mee gebeurt. Daarnaast is het voor receptiemedewerker die de concepten uitwerkt, fijner om pas het concept te zien als het concept inhoudelijk klaar is. Op deze manier is de kans zeer klein dat er oude versies van concepten in de concept map blijven staan.

Mocht het laatste het geval zijn, dan moet er een consistentie komen in het verwijderen van concepten zodra ze geheel compleet zijn.

8.3. Tekeningen

Tekeningen worden door meerdere afdelingen en meerdere personen gebruikt. Medewerkers van de design afdeling (de ontwerpers en de engineers), van de projectmanagement afdeling (projectmanagers), van de werkvoorbereiding afdeling (werkvoorbereiders/engineers), van de calculatie afdeling (calculators) en het management team hebben de tekeningen allemaal nodig om de werkzaamheden uit te kunnen voeren. Het is daarom belangrijk dat de samenwerking wat betreft de tekeningen goed geregeld is. Laatste versies moeten duidelijk zijn en goed/snel vindbaar zijn.

Tekeningen mogen niet zomaar overschreven worden. De medewerkers die met de tekeningen werken moeten dus onderling afspraken maken hierover.

Uiteindelijk kunnen de medewerkers door deze samenwerking beter in hun informatiebehoeften voorzien worden.

In het adviesrapport (hoofdstukken 4.1, 4.3 en 8) is aandacht besteed aan de tekeningen. Hier wordt nader toegelicht wat de huidige manier van werken en hoe het in de toekomst op een efficiëntere manier kan.

9. Samenvatting informatiebehoeften

Rechten

- Rechten koppelen aan mappen/documenten
 - Niet alle mappen inzichtbaar maken voor iedereen

Documenten(beheer)

- Het niet zomaar mogen overschrijven, bewerken, verplaatsen of verwijderen van documenten
- Documenten altijd raadpleegbaar
- Documenten in dezelfde lay-out
- Consistente manier van de benoeming van documenten
- Concepten pas aan front desk manager bekend maken als concept inhoudelijk volledig klaar is

Ordering

- Logische ordening
- Het niet zomaar mogen aanmaken van mappen, waardoor de ordening niet meer logisch is en het overzicht verdwijnt
- Een structuur vaststellen waarin duidelijk wordt op welke locatie een document opgeslagen moet worden
- Het terugdringen van persoonlijke mappen

Extra

- Goedwerkende zoekfunctie
- Gepresenteerde tekeningen in de originele status behouden
- Het terugdringen van de fysieke documentatie waar mogelijk
- Goede samenwerking met documenten met de medewerkers onderling

Bronvermelding

Document

Benschop. (2011). Bedrijfsreglement.

Internet

Shopex (z.d.). *Smoelenboek*. Geraadpleegd via
<http://mail.shopex.nl>

Interviews

Beemsterboer, J. (2011). Interview
Boer, J. de (2011). Interview
Boute, B. (2011). Interview
Gillot, J. (2011). Interview
Haas, L. de (2011). Interview
Hartskamp, J. van (2011). Interview
Hoogendijk, F. (2011). Interview
Jeurissen, P. (2011). Interview
Karssen, J. (2011). Interview
Koning, J. de (2011). Interview
Kornaat, K. (2011). Interview
Krak, L. (2011). Interview
Mourik, T. van (2011). Interview
Thuis, R. (2011). Interview
Ven, F. van der (2011). Interview
Wiesehahn, J. (2011). Interview
Zebeda, L. (2011). Interview

Bijlage 7: Interviewvragen

Hieronder is te zien welke personen er zijn geïnterviewd.

Managementteam	Jacob de Boer Theo van Mourik Bert Boute	Algemeen directeur Vestigingsmanager Creative director
Support	Leonie Zebeda Jan Gillot Koos Kornaat Jeanette Wieseahn Jolanda Koning	ICT medewerker Administratief medewerker Projectadministrateur Human Resource Manager Front desk manager
Projectmanagement	Luc de Haas Frans Hoogendijk Ron Thuis	Project manager Project manager Project manager
Design	Bert Boute Peter Jeurissen Christiaan van Loon	Creative director Engineer Engineer
Werkvoorbereiding	Jurriaan Beemsterboer	Engineer
Calculatie	Leo Krak	Calculator
Logistiek	Jan Karsen	Quality Control inspector
Productie	Frank van der Ven	Junior production manager

In het schema hieronder zijn de interviewvragen te zien die ik als eerst heb opgesteld. Daarnaast is te zien aan wie ik welke interviewvragen heb gesteld, niet alle vragen waren voor iedereen geschikt.

Vragen Persoonlijk	Wie
1. Hoelang werken de medewerkers al bij Benschop	Jeanette
2. Wat is je functie binnen Benschop	Iedereen
3. Kennisniveau: hoelang heb je al ervaring in deze branche (opleiding?)	Iedereen
4. Hoe vaak maak je gebruik van het digitale archief	Iedereen
5. Op welke manier maak je er gebruik van a. Zet je zelf ook gegevens in het digitale archief	Iedereen
6. Kun je iets vertellen over het werken met het archief	Iedereen
7. Kun je iets vertellen over de manieren hoe de gegevens opgeslagen zijn	Iedereen
8. Op welke manier ben je te weten gekomen hoe je documenten in het archief moet opslaan?	Iedereen
9. Wat zou je willen veranderen aan het archief	Iedereen
10. Wanneer loop je tegen problemen aan als je gebruikt maakt van het archief	Iedereen
11. Op welke manier maak jij gebruik van het papieren archief a. Bewaar je zelf ook gegevens op papier?	Iedereen
12. Computergeletterdheid	Iedereen
Vragen Algemeen	Wie
13. Hoe en door wie wordt het digitale archief beheerd	Jacob

14. Op welke manier houd jij je bezig met de interne informatie? Nieuwsbrieven? Verslagen? - Door wie worden die gemaakt - Wie plaatst ze in het archief - Wie zendt ze door	Jeanette of Jolanda
15. Hoe worden medewerkers op de hoogte gesteld als er nieuwe gegevens in het digitale archief zijn geplaatst? a. Hoe weet je voor welke medewerkers welke gegevens belangrijk zijn	Iedereen
16. Worden echt alle documenten die ontstaan tijdens de uitvoering van de bedrijfsprocessen in het archief opgeslagen	Iedereen
17. Welke bewaartermijnen van de documenten worden er gehanteerd	Jacob, Theo, Erik, Leonie, Jan G, Koos, Luc, Frans, Ron, Bert, Peter, Jurriaan, Leo, Jan K, Frank
18. Is er een trefwoordenlijst	Jacob
19. Welke mappen zijn niet toegankelijk voor jou en welke juist alleen voor jou?	Jeanette, Jolanda
20. Wat gebeurt er met informatie bij het vertrek van een medewerker	Iedereen
21. Welke andere systemen naast het digitale archief worden er gebruikt voor informatiebeheer	Jan G, Koos
22. Hebben alle medewerkers een computer tot hun beschikking/toegang tot een computer?	Jeanette
23. Hoe/wanneer komt er post binnen en wat gebeurt ermee	Jolanda
24. Wetgeving archiefbeheer	Jacob
25. Wat gebeurt er met belangrijke e-mail berichten? - Waar komen die in het digitale archief terecht - Wie zet ze in het digitale archief	Jacob, Jeanette, Jolanda, Theo, Bert, Erik, Leonie, Koos, Luc, Frans, Ron, Peter, Jurriaan, Leo, Jan K, Frank
26. Wat zijn de meest gebruikte documenten a. Bij welk bedrijfsproces horen deze?	Jacob, Theo, Bert, Erik, Jan G, Koos, Jeanette, Jolanda, Luc, Frans, Ron, Peter, Jurriaan, Leo, Jan K, Frank
27. Ken je de volgende afkortingen: fe, fee, off, tek, tek br 8, tekbr, tek.br 2, tek.brf, tekbrief, des, f1,f2 etc, wo, ksp, glob.ksr, opdr. Bev a. Hoe zijn de afkortingen tot stand gekomen? b. Wanneer gebruik jij deze afkortingen?	Iedereen
28. Welke documenten worden niet digitaal bewaard	Iedereen

Tijdens de interviews was ik erachter gekomen dat niet alle vragen even interessant waren. Daarom heb ik een nieuwe lijst interviewvragen gemaakt.

1. Wat is je functie binnen Benschop
2. Kennisniveau: hoelang heb je al ervaring in deze branche (opleiding?)
3. Computergeletterdheid
4. Hoe vaak maak je gebruik van het digitale archief
5. Op welke manier maak je er gebruik van
 - a. Zet je zelf ook gegevens in het digitale archief
6. Welke documenten gebruik je het meest
 - a. Bij welk bedrijfsproces horen deze?
7. Hoe vind je de manier van werken met het archief
8. Wat vind je van de manieren hoe de gegevens opgeslagen zijn
 - a. Op welke manier zou je dit het liefst zien
9. Op welke manier ben je te weten gekomen hoe je documenten in het archief moet opslaan?
10. Hoe zoek je binnen het archief?
11. Wat zou je willen veranderen aan het archief
12. Wanneer loop je tegen problemen aan als je gebruikt maakt van het archief
13. Op welke manier maak jij gebruik van het papieren archief
 - a. Bewaar je zelf ook gegevens op papier?
14. Worden echt alle documenten die ontstaan tijdens de uitvoering van de bedrijfsprocessen in het digitale archief opgeslagen
 - a. Welke documenten worden niet digitaal bewaard
15. Welke bewaartermijnen van de documenten worden er gehanteerd
16. Wat gebeurt er met informatie bij het vertrek van een medewerker
17. Wat gebeurt er met belangrijke e-mail berichten?
 - a. Waar komen die in het digitale archief terecht
 - b. Wie zet ze in het digitale archief
18. Ken je de volgende afkortingen: fe, fee, off, tek, tek br 8 , tekbr, tek.br 2, tek.brf, tekbrief, des, f1,f2 etc, wo, ksp, glob.ksr, opdr. Bev
 - a. Hoe zijn de afkortingen tot stand gekomen?
 - b. Wanneer gebruik jij deze afkortingen?

Hieronder is een schema te zien van de vragen die allereerst waren opgesteld, en later niet meer zijn gesteld (dit waren 10 vragen) en welke vraag juist wel zijn gesteld is en niet allereerst was opgesteld. Ook is erbij vermeld waarom de vraag niet meer gesteld is, of juist wel.

Vragenlijst 1	Vragenlijst 2	Opmerkingen
Hoelang werken de medewerkers al bij Benschop		Was alleen nodig voor het interview met de HRM
Hoe en door wie wordt het digitale archief beheerd		Was al tijdens de eerste 2 interviews duidelijk dat het archief niet beheerd wordt. Was alleen bedoeld voor de opdrachtgever.
Op welke manier houdt jij je bezig met de interne informatie? Nieuwsbrieven? Verslagen?		Informatie vergaard bij HRM, was bij andere medewerkers niet van toepassing
Hoe worden medewerkers op de hoogte gesteld als er nieuwe gegevens in het digitale archief zijn geplaatst?		Informatie vergaard bij HRM, was bij andere medewerkers niet van toepassing
Is er een trefwoordenlijst		Was alleen nodig voor het interview met de opdrachtgever
Welke mappen zijn niet toegankelijk voor jou en welke juist alleen voor jou?		Informatie al vergaard bij HRM, was bij andere medewerkers niet meer nodig
Welke andere systemen naast het digitale archief worden er gebruikt voor informatiebeheer		Was alleen nodig voor het interview met een administratiemedewerker
Hebben alle medewerkers een computer tot hun bezit/toegang tot een computer?		Informatie vergaard bij HRM, was bij andere medewerkers niet van toepassing
Hoe/wanneer komt er post binnen en wat gebeurt ermee		Was alleen nodig voor het interview met de receptiemedewerker
Wetgeving archiefbeheer		Was alleen nodig voor het interview met de opdrachtgever
	Hoe zoek je binnen het archief?	Belangrijk om te weten voor het schrijven van het documentair structuurplan en adviesrapport

Bijlage 8: Plan van aanpak

Plan van aanpak

Versie 1
Voorburg, 10 oktober 2011

Studente
Studentnummer
Opleiding
Examinatoren
Bedrijf
Bedrijfsmentoren
Afstudeerperiode

Frederique den Oudsten
20067112
Informatiedienstverlening en –management
J. van Helvoort en P. Becker
Benschop B.V.
J. de Boer
10 oktober 2011 t/m 17 februari 2012

Inhoud

1. Inleiding	100
2. Opdrachtomschrijving	101
2.1 Opdrachtgever.....	101
2.2 Aanleiding	101
2.3 Probleemstelling.....	101
2.4 Doelstelling	102
2.5 Opdrachtformulering.....	102
2.6 Op te leveren (tussen)producten	102
2.7 Randvoorwaarden aan de opdrachtgever.....	104
2.8 Randvoorwaarden die de school aan mij stelt	104
2.9 Risicofactoren	104
3. Aanpak	105
3.1 Methoden.....	105
3.2 Werkzaamheden.....	106
3.3 Kwaliteiteisen	107
3.4 Kwaliteiteisen voor de producten	107
4. Planning	108
4.1 Globale planning.....	108
4.2 Strokenplanning.....	109
Bijlage: Onderzoeksvragen schema: hoofdvragen + deelvragen	110

1. Inleiding

Dit plan van aanpak bestaat uit een opdrachtomschrijving, een beschrijving van de aanpak en een planning. Alle onderwerpen worden uitgebreid behandeld in het verslag.

Het doel van dit verslag is om inzicht te krijgen hoe de afstudeerperiode ingedeeld is, wat de afstudeerstage inhoudt en welke afspraken er zijn gemaakt.

De stage houdt in dat ik het digitale archiefsysteem, waar de medewerkers van Benschop mee werken, ga onderzoeken. Aan het eind van de afstudeerperiode zal er een duidelijk advies liggen waarin omschreven is welke informatiestromen er binnen het bedrijf lopen, hoe het archiefsysteem hierbij gebruikt wordt en wat er verbeterd kan worden.

Momenteel verloopt de archivering van alle informatie binnen Benschop niet optimaal. Informatie staat er dubbel in en/of is moeilijk terug te vinden.

De afstudeerstage wordt uitgevoerd om de opleiding ICT & Media, Informatiedienstverlening en – management (IDM) af te ronden.

2. Opdrachtomschrijving

2.1 Opdrachtgever

Benschop bestaat uit ongeveer 70 vaste werknemers en houdt zich bezig met retailmarketing, design en realisatie van (winkel)interieurbouwprojecten en bouwmanagement. Benschop ontwerpt en realiseert concepten voor binnen- en buitenlandse retail organisaties. Zij doen dit onder andere voor: Schiphol, De Bijenkorf, Douwe Egberts, Holland Casino en Vodafone.

In 1943 is Benschop opgericht en was begin jaren 60 tot eind jaren 80 nog gevestigd in Den Haag. Nu is zij gevestigd in Zoetermeer.

Tegenwoordig is Benschop de marktleider op het gebied van store design en het realiseren van winkelconcepten. Benschop geeft winkels, shoppingcentra en warenhuizen vorm.

Eind 2007 is zij onderdeel geworden van de Shopex Group, The International Retail Connection. Dit is een netwerk van hoogwaardige en specialistische bedrijven die zich bezighouden met de realisatie van retail omgevingen. Door onderdeel te worden van de Shopex Group, is het voor Benschop mogelijk geworden om nog beter internationaal te opereren.

Benschop kent vijf disciplines:

1. Store Design: het maximale rendement halen uit de ontwerpfase door doelgroepprofielen, marketingmix, concurrentieomgeving en gewenst image helder te formuleren.
2. Engineering: het ontwerp vertalen naar werktekeningen en gedetailleerde constructietekeningen.
3. Productie
4. Logistiek en montage
5. Projectmanagement

Benschop bedenkt niet alleen ontwerpen, maar maakt het ook. Hierdoor is zij in staat om het maximale voor haar opdrachtgevers te betekenen. Benschop heeft een “brede menukaart”. Klanten kunnen kiezen uit de 5 bovengenoemde disciplines, niet alle 5 de punten hoeven gedaan te worden. De klant kan zelf kiezen welke punten hij wil.



Figuur 4: Logo

2.2 Aanleiding

Benschop werkt met een digitaal archiefsysteem. Deze werkt niet optimaal. Medewerkers zijn vaak lang bezig met het zoeken naar documenten/gegevens in het archiefsysteem. Daarnaast weet Benschop ook niet welke informatiestromen er allemaal binnen het bedrijf aanwezig zijn. Hierdoor is zij het overzicht kwijt geraakt.

2.3 Probleemstelling

Momenteel is het voor Benschop niet duidelijk welke informatiestromen er binnen het bedrijf aanwezig zijn. De informatie binnen het bedrijf is gedurende de jaren onoverzichtelijk geworden. Het is niet duidelijk welke informatie er op welke afdeling terecht moet komen om het gehele proces gemakkelijker te laten verlopen. Hierbij is het dus belangrijk dat de informatiestromen en -behoeften van de medewerkers goed in kaart worden gebracht, om ervoor te zorgen dat de afdelingen de juiste informatie in handen krijgen.

Benschop gebruikt hiervoor een archiefsysteem, waar al hun informatie in opgeslagen wordt. Aan de hand van een mappenstructuur wordt alle informatie opgeslagen. De informatie binnen de mappenstructuur verandert regelmatig waardoor informatie op de verkeerde plek staat en op een onjuiste manier wordt opgeslagen. Informatie is hierdoor niet of heel moeilijk terug te vinden. Medewerkers zijn dus te lang bezig met zoeken naar informatie. Aan de hand van de probleemstelling zijn enkele hoofd- en deelvragen opgesteld.

Hoofdvraag 1: Wat zijn de informatiebehoeften van de medewerkers wat betreft de informatievoorziening

Deelvraag 1: Welke bedrijfsprocessen voert Benschop uit

Deelvraag 2: Welke informatiestromen zijn te koppelen aan deze bedrijfsprocessen

Hoofdvraag 2: Wat is de huidige situatie met betrekking tot het archiefsysteem

Deelvraag 1: Wat is de locatie van het archiefsysteem

Deelvraag 2: Wie zijn de gebruikers van het archiefsysteem

Deelvraag 3: Hoe wordt er nu met het archiefsysteem gewerkt.

Hoofdvraag 3: Hoe kan het huidige archiefsysteem verbeterd worden?

De deelvragen voor hoofdvraag 3 kunnen pas ingevuld worden nadat de hoofdvragen 1 en 2 zijn beantwoord. Hierbij zullen namelijk de knelpunten naar voren komen die na de beantwoording van hoofdvraag 2 duidelijk worden. In hoofdvraag 3 zullen deze knelpunten behandeld worden.

Te denken valt aan deelvragen als:

- Welke bewaartermijnen zijn belangrijk voor het behoud van de informatie binnen Benschop
- Hoe kan Benschop haar informatie het beste ordenen
- Aan wat voor type systeem geeft Benschop de voorkeur
- Welk potentieel ander pakket kan in de plaats komen van het huidige archiefsysteem
- Aan welke systeemeisen moet het archiefsysteem voldoen
- Hoe kan Benschop informatie behouden bij het vertrek van een medewerker

Deelvraag 3 van hoofdvraag 2 bevatten nog enkele onderzoeksvragen. Deze onderzoeksvragen zijn een houvast om de deelvraag te kunnen beantwoorden. De lijst, en tevens het schema met alle deelvragen + methoden, is te vinden in de bijlage.

2.4 Doelstelling

Benschop adviseren over een passende verbetering van het huidige digitale archiefsysteem. Om tot dit advies te komen zullen onder andere de informatiestromen en informatiebehoeften binnen Benschop in kaart gebracht worden. Hierop volgend het gebruik van het archiefsysteem analyseren en onderzoeken om uiteindelijk een goed advies te kunnen geven over de verbetering van het huidige archiefsysteem. De belangrijkste onderdelen van de afstudeeropdracht, is het onderzoek naar de informatiestromen en –behoeften binnen Benschop en het grondige onderzoek van het huidige archiefsysteem. Uiteindelijk komt er een passend advies.

Het doel is om in 17 weken de informatiestromen en –behoeften volledig in kaart gebracht te hebben, het digitale archiefsysteem onderzocht te hebben en Benschop te adviseren op eventuele veranderingen waardoor informatie beter te vinden is. Daarnaast zal er een kleine pakketselectie gegeven worden voor een eventueel ander pakket i.p.v. het huidige archiefsysteem.

2.5 Opdrachtformulering

Het in kaart brengen van de informatiestromen en –behoeften en een onderzoek doen naar de systematiek van het huidige digitale archiefsysteem.

Uiteindelijk zal er een passend advies gegeven worden over het een en ander binnen Benschop verbeterd kan worden.

2.6 Op te leveren (tussen)producten

Aan het eind van de afstudeerstage zal een adviesrapport worden opgeleverd. Hierin zal duidelijk worden hoe het huidige archiefsysteem werkt, welke informatiestromen en –behoeften er binnen Benschop aanwezig zijn en wat er anders zou kunnen binnen Benschop wat betreft de archivering.

Om tot dit eindrapport te komen worden er nog een aantal tussenproducten opgeleverd:

- *Probleemanalyse*

Hierin wordt het probleem uitgebreider geanalyseerd en beschreven. Hierdoor kan de opdracht nauwkeuriger uitgevoerd worden.

- *Bedrijfsanalyse*

Hierin wordt duidelijk wat voor bedrijf het precies is. Wat doet het bedrijf, wie zijn hun klanten, wie zijn hun concurrenten, wat zijn hun primaire processen e.d.

- *Plan van aanpak*

Hierin zal duidelijk worden wat de opdracht precies inhoudt en tot welk resultaat dit gaat leiden. Het zal dus onder andere een opdrachtomschrijving, beschrijving van de aanpak en planning bevatten. Het doel van dit verslag is om een inzicht te krijgen hoe de afstudeerstage ingedeeld is, wat de afstudeerstage inhoudt en welke afspraken er zijn gemaakt betreffende de opdracht.

- *Informatie-, gegevens- en gebruikersanalyse*

Onderzoeken welke informatiestromen en informatiebehoeften er binnen Benschop aanwezig zijn. Dit is o.a. nodig voor de inventarisatie van het digitale archiefsysteem. Ook om het adviesrapport te kunnen schrijven, moet duidelijk zijn wat de informatiebehoeften van de medewerkers zijn.

- *Documentair Structuur Plan*

Een document waarin een overzicht gegeven wordt van alle aanwezige informatie- en archiefbestanden. De digitale gegevensbestanden worden geïnventariseerd met het oog op toegankelijkheid en de beschikbaarheid of korte en lange termijn.

- *Interviewverslagen*

- De opgestelde vragen voor de interviews
- De resultaten van de interviews
- De conclusies die getrokken kunnen worden n.a.v. de interviews

2.7 Randvoorwaarden aan de opdrachtgever

Ik verwacht van de opdrachtgever dat hij mij tijdens mijn verblijf van 17 weken begeleidt en voorziet van de middelen die nodig zijn om het project te kunnen realiseren.

2.8 Randvoorwaarden die de school aan mij stelt

Tijdens dit project zijn er een tweetal randvoorwaarden voor school waar ik mij aan moet houden. Deze zijn:

- De rapportage regels gesteld door de Haagse Hogeschool en de door de keurende docent gestelde regels moeten worden gevolgd.
- De opdracht dient uitgevoerd te worden binnen de gestelde 17 weken van de afstudeerstage.

2.9 Risicofactoren

Er zijn een aantal risicofactoren waar ik rekening mee moet houden.

Risicofactoren	Maatregelen
Geen ervaring met het archiefsysteem	Ik heb op dit moment nog geen kennis van het huidige archiefsysteem. Ik zal er dus enig tijd in moeten steken om erachter te komen hoe het systeem werkt.
Ziekte: bij ziekte valt er een gat in de planning en kan er achterstand ontstaan in de werkzaamheden.	Mocht ik achter raken door ziekte dan zal ik de weken erna meer moeten werken, bijvoorbeeld 's avonds en in het weekend.
Verliezen van bestanden, door bijvoorbeeld vastgelopen computer	Veel back-ups maken en regelmatig opslaan van bestanden.
Slechte planning	Constante toezicht op de planning en gecalculerde aanpassingen maken
Slechte communicatie	Regelmatig overleg tijdens het gehele ontwikkelproces

3. Aanpak

Gedurende de afstudeerperiode zal ik mij met een aantal onderdelen bezighouden. Hieronder, bij paragraaf 3.1, zijn de belangrijkste onderdelen genoemd. Daarbij staat beschreven op welke manier ik dit onderdeel zal uitvoeren.

3.1 Methoden

IGGA

Zoals bij hoofdstuk 2 is vermeld, is het belangrijk om te informatiestromen in kaart te brengen. Door een informatie-, gegevens- en gebruikersanalyse te maken wordt dit het beste gedaan. Voor de informatieanalyse zullen de informatiebehoeften van de medewerkers geanalyseerd worden, dit zal aan de hand van interviews gebeuren. De informatieanalyse inventariseert ook welke informatie er al beschikbaar is in de organisatie. Ook dit zal aan de hand van interviews achterhaald worden, maar ook eigen onderzoek. Voor de gegevensanalyse wordt gekeken naar de informatiekenmerken van de beschikbare documenten, hiervoor zal eigen onderzoek aan de orde zijn. Voor de gebruikersanalyse wordt nagegaan wie de gebruikers zijn van het digitale archiefsysteem en wat hun kenmerken zijn, de interviews zijn hier het beste hulpmiddel voor.

DSP

Het maken van het documentaire structuurplan is nodig voor de inventarisatie van het archiefsysteem. De resultaten hiervan worden in het DSP opgenomen, zo krijgt men een duidelijk overzicht van alle aanwezige informatie- en archiefbestanden. Aan de hand van eigen onderzoek en interviews zal dit document gemaakt worden.

Interviews

De interviews zullen afgenomen worden voor het informatiebehoeften onderzoek en het onderzoek naar de informatiestromen. Door de medewerkers binnen Benschop te interviewen kan ik erachter komen wat de wensen en eisen van de medewerkers zijn, tegen welke problemen zij aanlopen bij het gebruik van het digitale archiefsysteem en welke positieve punten het systeem bevat.

3.2 Werkzaamheden

De werkzaamheden die tijdens deze afstudeerstage worden uitgevoerd, worden in dit hoofdstuk weergegeven.

Start project

- Afstudeerplan opstellen
 - Het definiëren van een projectaanpak
- Probleemanalyse opstellen
- Bedrijfsanalyse opstellen
- Plan van aanpak opstellen
 - Verdiepen in de opdracht

Projectuitvoering en -beheersing

- Onderzoek
 - Naar bedrijfsprocessen
 - Naar informatiestromen
 - Archief onderzoek
- Projectdocumenten
 - IGGA
 - DSP
 - Interviews
 - Adviesrapport
- Projectbewaking
 - Planning bijhouden
 - Status van project beoordelen

Afronding

- Afbouwen project
 - Opleveren eindresultaat
 - Presentatie
 - Evaluatie eindresultaat

3.3 Kwaliteiteisen

Er zijn een aantal kwaliteiteisen waaraan ik mijzelf moet houden tijdens de 17 weken dat ik aan het project werk.

Verantwoordelijkheid

Ik ben zelf verantwoordelijk voor mijn werkzaamheden gedurende de 17 weken van de afstudeerstage. De producten die ik realiseer worden geavaleerd door mijn opdrachtgever en bedrijfsmentor tijdens dit project. Op deze manier zorg ik ervoor dat het feit dat ik zelf op een gegeven moment sommige fouten over het hoofd zie, geen invloed heeft op het eindresultaat.

Planning

De planning die ik opstel zal dienen als leidraad voor dit project. Wanneer ik niet aan de planning kan voldoen zal ik tijdig contact opnemen met de opdrachtgever en begeleider van school om tot een oplossing te komen.

Afspraken

Ik ben zelf verantwoordelijk voor het nakomen van afspraken die ik tijdens de 17 weken van de afstudeerperiode zal maken. Wanneer ik een afspraak door onvoorziene redenen niet kan nakomen, zal ik tijdig contact opnemen met de desbetreffende persoon om tot een andere oplossing te komen.

Versiebeheer

Tijdens de afstudeerperiode zal ik verschillende documenten maken. Deze worden allemaal opgeslagen op mijn eigen desktop en voorzien van een versienummer. Ook zullen de documenten online beschikbaar zijn en op mijn online portfolio komen die ik op Blackboard van de Haagse Hogeschool heb gemaakt. Van de afgeronde documenten bewaar ik ook een uitgeprint exemplaar. Op deze manier kan ik gemakkelijk terugkijken in mijn oudere documenten wanneer ik of de opdrachtgever daar informatie uit nodig heeft. Op deze manier zullen mijn documenten altijd bewaard blijven en dus niet verloren gaan.

3.4 Kwaliteiteisen voor de producten

Door een aantal eisen op te stellen aan de producten creëer ik voor mijzelf houvast om documenten op te leveren van goede kwaliteit.

- De documenten zullen allen op dezelfde wijze ingedeeld worden.
- De lay-out van de documenten zal overal hetzelfde zijn.
- De rapporten mogen geen spel- en tikfouten bevatten.
- De producten die ik oplever zullen in de laatste weken van de stage, indien wenselijk, aan de opdrachtgever en bedrijfsmentor (en eventuele collega's) gepresenteerd worden.

4. Planning

Hieronder volgt een planning van het project.

4.1 Globale planning

	Activiteit	Product
Hoofdvragen 1 en 2		
Week 1	Plan van aanpak schrijven Bedrijf oriëntatie Probleem analyseren	Concept plan van aanpak Bedrijfsanalyse
Week 2	Plan van aanpak schrijven Bedrijf oriëntatie Probleem analyseren	Bedrijfsanalyse Definitief plan van aanpak Probleemanalyse
Week 3	Interviews, documenten onderzoek, observatie	
Week 4	Interviews, documenten onderzoek, observatie	Interviewverslagen
Week 5	Documenten onderzoek, observatie, DSP en IGGA schrijven	
Week 6	Documenten onderzoek, observatie, DSP en IGGA schrijven	
Week 7	Documenten onderzoek, observatie, DSP en IGGA schrijven	DSP, IGGA
Hoofdvraag 3		
Week 8	Deskresearch	
Week 9	Deskresearch	
Week 10	Deskresearch	
Week 11	Pakketvergelijking	Pakketvergelijking advies
Week 12	Adviesfase	
Week 13	Adviesfase	
Week 14	Adviesfase	Adviesrapport
Afstudeerverslag		
Week 15	Dossiervorming	
Week 16	Dossiervorming	
Week 17	Dossiervorming	Afstudeerdossier
19 maart 2012	Inleveren afstudeerdossier	

4.2 Strokenplanning

Nummer	Activiteit	Aantal uren		Weeknummer													
		Gepland	Werkelijk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Schrijven plan van aanpak	4															
2	Schrijven Probleemanalyse	3															
3	Onderzoek bedrijfsprocessen	16															
4	Onderzoek informatiestromen	16															
5	Schrijven Bedrijfsanalyse	5															
6	Afnemen interviews	20															
7	Uitwerken interviews	7															
8	Observatie en beantwoording deelvraag 1 van hfdv 2	5															
9	Doc. onderzoek en beantwoording deelvraag 2 van hfdv 2	8															
10	Doc. onderzoek deelvraag 3 van hfdv 2	48															
11	Beantwoording deelvraag 3 van hfdv 2	16															
12	Beantwoording hoofdvraag 1 en 2	24															
13	DSP schrijven	40															
14	IGGA schrijven	40															
15	Onderzoek voor beantwoorden hoofdvraag 3	40															
16	Beantwoording hoofdvraag 3	24															
17	Onderzoek doen naar systeemeisen voor pakketvergelijking	16															
18	Pakketvergelijking advies schrijven	8															
19	Adviesrapport schrijven	170															
20	Afstudeerverslag schrijven	170															
Totaal		680															

Bijlage: Onderzoeksvragen schema: hoofdvragen + deelvragen

Onderzoeksvragen		Methoden					
		Deskresearch	Documenten onderzoek	Interview	Enquête	Observatie	Logboek bijhouden
Hoofdvraag 1: Wat zijn de informatiebehoeften van de medewerkers wat betreft de informatievoorziening							
Deelvraag 1							
Welke bedrijfsprocessen voert Benschop uit			✓	✓			
Deelvraag 2							
Welke informatiestromen zijn te koppelen aan deze bedrijfsprocessen			✓	✓			
Hoofdvraag 2: Wat is de huidige situatie m.b.t. het archiefsysteem							
Deelvraag 1							
Wat is de locatie van het archiefsysteem				✓			
Deelvraag 2							
Wie zijn de gebruikers van het archiefsysteem			✓	(✓)	✓		
Deelvraag 3							
Hoe wordt er nu met het archiefsysteem gewerkt							
Onderzoeksvragen deelvraag 3							
Wat voor soort documenten worden er binnen het archief opgeslagen			✓	✓		✓	
Hoe worden documenten beheerd (fysiek/digitaal)			✓	✓		✓	
Welke bundelvorming wordt er toegepast binnen het systeem			✓				
Welke gegevens worden er op de bundels of mappen vermeld			✓				
Welke maatregelen worden er genomen om het archief tegen onbevoegd gebruik te beschermen			✓	✓	(✓)		
Wat is de raadpleegfrequentie				✓		✓	✓
Hoe wordt informatie geordend in het archiefsysteem			✓	✓			
Welke andere zoekingen (indirecte toegankelijkheid) worden er gebruikt binnen het archiefsysteem			✓	✓			✓
Welke andere systemen, naast het huidige archiefsysteem, worden er gebruikt voor informatiebeheer			✓	✓			
Welke bewaartermijnen van de informatie worden er gehanteerd			✓	✓	✓		
Wat gebeurt er met informatie bij het vertrek van een medewerker			✓	✓			

Hoofdvraag 3: Hoe kan het huidige archiefsysteem verbeterd worden? (nog nader in te vullen)						
	Deskresearch	Documenten onderzoek	Interview	Enquête	Observatie	Logboek bijhouden
Welke bewaartermijnen zijn belangrijk voor het behoud van de informatie binnen Benschop	✓					
Hoe kan Benschop haar informatie het beste ordenen en ontsluiten	✓					
Aan wat voor type systeem geeft Benschop de voorkeur?			✓			

Bijlage 9: Probleemanalyse

Inleiding

Om te zorgen dat de projectresultaten zich aansluiten op het probleem en dus het probleem oplossen of een opzet zijn voor de oplossing, is het belangrijk dat er een probleemanalyse wordt gemaakt.

Hierin wordt duidelijk omschreven wat het probleem precies is, waarom het een probleem is, wie het probleem veroorzaakt heeft, wie te maken krijgen met het probleem, wanneer het probleem ontstaan is, waar en wanneer het probleem zich voor doet, waarom het probleem nog niet opgelost is en wat er zou moeten veranderen.

Uiteindelijk is de probleemanalyse een soort houvast voor de verdere verloop van het project en kan aan de hand van de analyse gecheckt worden of het probleem daadwerkelijk gesnapt is. Het is dus belangrijk dat de analyse aan het begin van de afstudeerperiode besproken wordt met de opdrachtgever, zodat er geen onnodige zaken gedaan worden.

Wat is het probleem

Binnen Benschop maken de medewerkers gebruik van een digitaal archiefsysteem. Op het computernetwerk is een netwerkschijf waarin zich een mappenstructuur bevindt. Binnen deze mappen worden alle documenten, die nodig zijn voor of het resultaat zijn van de designfase en productiefase, opgeslagen.

Het probleem is het feit dat de mappenstructuur niet optimaal werkt. Documenten staan er dubbel in, of op de verkeerde plekken en zijn heel moeilijk terug te vinden. Medewerkers zijn vaak te lang bezig met het zoeken naar de informatie die zij nodig hebben. Ook een belangrijk probleem is het feit dat het vaak niet duidelijk is of een document wel de laatste of goede versie is.

De juistheid en volledigheid van de documenten is dus moeilijk terug te vinden.

Waarom is het een probleem

Het is een probleem omdat, zoals hierboven ook al is aangegeven, medewerkers veel tijd kwijt zijn aan het zoeken naar informatie. Daarnaast is het niet duidelijk waar men een document moet opslaan en dus terug kan vinden.

Wie/wat veroorzaakt het probleem

Het probleem wordt niet direct door iets of iemand veroorzaakt. In de loop der jaren, en doordat iedereen vrij is om informatie in het archief te zetten, is het een ophoping van documenten geworden. Iedereen kan zijn/haar documenten kwijt en kan het plaatsen onder welke noemer hij/zij wil.

Wie heeft het probleem

Het probleem doet zich bij alle medewerkers voor. Over het algemeen gebruikt iedereen, op wat uitzonderingen van productiemedewerkers na, het archiefsysteem.

Wanneer is het probleem ontstaan

Het probleem is in de loop van de jaren ontstaan.

Waar vindt het probleem plaats

Het probleem vindt op elke afdeling plaats bij Benschop in Zoetermeer.

Wanneer doet het probleem zich voor

Het probleem doet zich altijd voor. Wel moet erbij vermeld worden dat het archief niet per se slecht werkt en de medewerkers dus niet altijd tegen het probleem aanlopen dat ze documenten niet kunnen vinden. Het is vooral het feit dat de structurering van de documenten niet (altijd) juist is.

Waarom is het nog niet opgelost

Het probleem is nog niet opgelost omdat het veel tijd kost om te onderzoeken hoe het archiefsysteem verbeterd kan worden. Niemand heeft nog de tijd gehad hiervoor. Daarom heeft Benschop er een stage/afstudeer opdracht van gemaakt.

Wat zou er veranderd moeten worden

Wat er precies veranderd moet worden vergt onderzoek. Sowieso moet er een goed procesplan zijn, met milestones. Dit laatste houdt in dat er goed terug te vinden moet zijn wanneer een project of afspraken goedgekeurd zijn. Zodra het procesplan goed is, moeten er goede procedurele afspraken gemaakt worden. Daarna moet duidelijk worden welke manier van opslaan en zoeken er binnen Benschop gehanteerd moet worden.

Adviesrapport

Adviesrapport

Advies verbetering huidig digitaal archiefsysteem.

Naam	Frederique den Oudsten
Studentnummer	20067112
Afstudeerperiode	10-10-2011– 17-02-2012
Bedrijf	Benschop
Mentor/opdrachtgever	Jacob de Boer
Bedrijfsbegeleider	Jacob de Boer
Instituut	Haagse Hogeschool
Opleiding	Informatiedienstverlening en –management
Examinatoren	Dhr. J van Helvoort en Dhr. P Becker

Voorwoord

In de periode van oktober 2011 tot februari 2012 heb ik een opdracht uitgevoerd bij het interieurbedrijf Benschop in Zoetermeer. De opdracht was in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Informatiedienstverlening en –management van de Haagse Hogeschool.

De afgelopen maanden heb ik mij bezig gehouden met het onderzoek van het huidige digitale archiefsysteem binnen Benschop, en op welke manier deze verbeterd kan worden.

De resultaten van de in de afgelopen maanden uitgevoerde onderzoeken staan in dit adviesrapport

De open- en hartelijkheid waarmee ik vanaf dag 1 werd ontvangen binnen de organisatie, de uitdagende opdracht en de mensen om me heen waar ik elke dag weer van kon leren maken dat ik kan zeggen dat ik deze afstudeerperiode als leuk en leerzaam ervaren heb. Middels dit voorwoord wil ik daarom graag van de gelegenheid gebruik maken om een aantal personen te bedanken voor hun bijdrage aan mijn afstuderen.

Allereerst gaat mijn dank uit naar de opdrachtgever en tevens begeleider, Jacob de Boer, voor het verlenen van de opdracht, zijn bereidheid om tijd te besteden aan het geven van feedback en adviezen en het beantwoorden van mijn vragen.

Niet minder belangrijk zijn de collega's van de afdeling waarbinnen de afstudeeropdracht is uitgevoerd: Jan Gillot, Jolanda de Koning, Koos Kornaat, Jeanette Wieseahn en Leonie Zebeda. Ook hun wil ik graag bedanken voor het meedenken, de gezellige tijd en het geven van feedback en adviezen.

Ook wil ik mijn examinatoren Jos van Helvoort en Peter Becker bedanken voor hun begeleiding vanuit de Haagse Hogeschool.

Tot slot dank aan alle andere collega's die tijdens het afstuderen tijd vrij hebben gemaakt, vragen hebben beantwoord en hebben gezorgd voor een gezellige en prettige werksfeer.

Frederique den Oudsten
Zoetermeer, februari 2012

Managementsamenvatting

Dit rapport beschrijft hoe Benschop haar huidige digitale archiefsysteem kan verbeteren, zodat de medewerkers sneller en gemakkelijker informatie terug kunnen vinden.

Dit is gedaan aan de hand van 3 opgestelde hoofdvragen:

1. Wat zijn de informatiebehoeften van de medewerkers wat betreft de informatievoorziening
2. Wat is de huidige situatie met betrekking tot het archiefsysteem
3. Hoe kan het huidige archiefsysteem verbeterd worden

Belangrijk is dat Benschop de medewerkers een optie biedt om, aan de hand van een goed gestructureerd digitaal archiefsysteem, gemakkelijker informatie terug te kunnen vinden. Om dit te realiseren kan er gekozen worden tussen:

- Het behouden van het huidige digitale archiefsysteem, met aanpassingen zodat het systeem efficiënter werkt
- Het aanschaffen van een DMS pakket dat binnen Benschop past

Het goed kunnen vinden van informatie gaat gepaard met een aantal elementen waar Benschop zich in de toekomst mee bezig moet houden. Het betreffen elementen als: versiebeheer, metadata, eenduidige opslagstructuur, logische mappenstructuur, rechtenbeheer en een goede zoekfunctie. Deze elementen ontbreken momenteel aan het huidige digitale archiefsysteem, of worden niet consistent uitgevoerd. De elementen zijn ook direct onderdeel van de informatiebehoeften van de medewerkers en zijn tijdens de interviews met enkele medewerkers, en tijdens het observatieonderzoek, naar voren gekomen.

Binnen Benschop is veel informatie aanwezig, wat in de komende jaren alleen maar meer gaat worden. Deze informatie is nodig bij vrijwel elk bedrijfsproces binnen de organisatie, om de werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. Elk project bevat informatie die nodig is vanaf het begin tot het eind van een project. Het is belangrijk dat deze informatie beschikbaar is, beschikbaar blijft en niet verloren gaat. Dit kan gehandhaafd worden door via een bepaalde (vaste) structuur, met deze informatie om te gaan. Momenteel ontbreekt het in het huidige digitale systeem grotendeels aan deze structuur. De huidige mappenstructuur werkt niet optimaal en er is weinig consistentie in de opslagstructuur. Hierdoor is informatie moeilijk te vinden, zijn medewerkers teveel tijd kwijt aan het zoeken naar het benodigde document, is de laatste versie vaak niet te achterhalen en werkt de zoekfunctie niet optimaal. Medewerkers willen graag in de toekomst sneller informatie kunnen vinden, waarbij vooral de laatste versie terugvinden belangrijk is.

Zoals eerder genoemd, zijn er twee keuzes die gemaakt kunnen worden wat betreft het toekomstige digitale archiefsysteem. Beide keuzes hebben voor- en nadelen. Het behouden van het huidige systeem heeft als voordelen dat de werkmethode vrijwel hetzelfde blijft en er geen kosten gemaakt hoeven te worden. De nadelen zijn wel dat op lange termijn de consistentie in opslagstructuur zal vervagen, de mappenstructuur weer onoverzichtelijk zal worden, er teveel vrijheid is binnen het systeem, documenten sneller verloren kunnen raken en de medewerkers nog veel tijd kwijt zullen zijn aan het zoeken naar informatie.

Voordelen aan het aanschaffen van een DMS pakket is dat documenten sneller terug te vinden zijn, laatste versies van documenten sneller te achterhalen zijn, er een duidelijke opslagstructuur gehanteerd zal worden, de mappenstructuur overzichtelijk blijft, er minder fysieke documenten aanwezig zullen zijn, medewerkers beter kunnen samenwerken, rechtenbeheer mogelijk is en ongeoorloofd gebruik niet meer mogelijk is. Nadelen aan een DMS pakket is dat het een investering is, er een nieuwe werkmethode aangeleerd moet worden, de medewerkers minder vrijheid hebben, er introducties gegeven moeten worden in het begin en de medewerkers per dag iets meer tijd kwijt zijn bij het aanmaken van een document.

Bij het behouden van het huidige systeem zijn er enkele mogelijkheden om te zorgen dat het systeem zijn efficiëntie krijgt en behoudt. Door rechten te koppelen aan de mappen en documenten, hebben de medewerkers minder vrijheid en zullen de documenten minder snel verloren gaan. De medewerkers hebben echter wel enkele keren aangegeven, zo min mogelijk beperkingen te willen hebben binnen het systeem. Door een eenduidige opslagstructuur te hanteren, waarin de versie bijvoorbeeld duidelijk vermeld wordt, zal informatie (en dus ook de laatste versie van een document) sneller gevonden worden. Deze opslagstructuur moet echter wel consistent gehanteerd worden; hier zou een systeembeheerder voor aangewezen moeten worden.

Om informatie, in combinatie met de duidelijke opslagstructuur, sneller te kunnen vinden, kan er gekozen worden voor een desktop zoekmachine. Deze doorzoekt niet alleen de documenten maar ook de e-mail berichten, hierover meer in bijlage 4.

Het uiteindelijke advies, aan de hand van het uitgevoerde onderzoek en eigen conclusies, is om een DMS pakket aan te schaffen. Er zijn verschillende soorten DMS pakketten, met verschillende functionaliteiten en verschillende prijsklassen. Het is voor Benschop niet nodig om een uitgebreid, prijzig, DMS pakket aan te schaffen. Een goedkoper pakket, zoals SharePoint of OpenIMS, is voldoende. Het geeft voldoende mogelijkheden om document management toe te passen binnen de organisatie, en zorgt er dus voor dat documenten sneller en gemakkelijker te raadplegen zijn. Verder in dit rapport wordt hier meer over verteld aan de hand van: wat is document management, waarom is het verstandig document management toe te passen, waarom is een digitale mappenstructuur verstandig en wat bevat een goede mappenstructuur. Ook wordt kort tekeningenbeheer behandeld, omdat de tekeningen binnen Benschop een grote rol spelen tijdens de projecten.

Dit rapport en de bijlagen die erbij horen, geven Benschop voldoende informatie om uiteindelijk de keuze te maken tussen het behouden van het huidige systeem of het aanschaffen van een DMS pakket. Bij de keuze moet er rekening gehouden worden met de informatiebehoeften van de medewerkers en de elementen die genoemd zijn in dit verslag. Deze elementen zorgen ervoor dat het systeem beter werkt en de medewerkers sneller aan de benodigde informatie kunnen komen, waardoor er meer tijd overblijft voor de belangrijke werkzaamheden.

Inhoudsopgave

Inleiding	8
1. Organisatie.....	9
1.1. Benschop	9
1.2. Positionering.....	10
2. Onderzoeksopzet.....	11
2.1. Aanleiding tot onderzoek	11
2.2. Opdrachtformulering.....	11
2.3. Probleemstelling en onderzoeksvragen	11
2.3.1. Hoofd- en deelvragen	11
2.4. Methoden.....	12
2.4.1. Interviews en observatie	12
2.4.2. Literatuuronderzoek	13
3. Resultaten onderzoek informatiebehoeften	14
3.1. Interviews/observatie	14
3.1.1. Mapgebruik.....	14
3.1.2. Documentgebruik	16
3.2. Conclusie.....	17
4. Resultaten huidige situatie digitaal archiefsysteem.....	18
4.1. Interviews/observatie	18
4.2. Zelf oriëntatie	20
4.3. Conclusie	22
5. Resultaten verbetering huidig digitaal archiefsysteem	23
5.1. Knelpunten	23
5.2. Conclusie	23
6. Documentmanagement	24
6.1. Voordelen document management (systeem)	24
6.2. Nadelen document management systeem	25
6.3. Waar rekening mee houden bij aanschaf document management systeem	26
6.4. Voorbeelden document management systemen.....	27
6.4.1. SharePoint	28

6.4.2. OpenIMS	29
6.4.3. O3spaces Workplace.....	30
6.5. Waarom DMS voor Benschop	30
6.5.1. Waarom geen DMS voor Benschop	33
7. Digitale mappenstructuur	34
7.1. Tips mapgebruik	35
7.2. Tips documentgebruik.....	35
7.3. Veilige bewaring	37
8. Tekeningen beheer	38
8.1. Solidworks product data management(PDM).....	39
9. Aanbevelingen en advies	40
9.1. Het advies	40
9.2. De implementatie.....	41
9.3. Implementatieplan	43
9.3.1. Implementatie schema	44
9.3.2. Uitbreiding enkele stappen uit implementatieplan	45
Verklarende woordenlijst	48
Literatuurlijst	50
Bijlagen	53
Bijlage 1: Bedrijfsprocessen schema.....	54
Bijlage 2: Bijenkorfmap	59
Bijlage 3: Businesscase	73
Bijlage 4: Desktop search	84
Bijlage 5: Document management/workflowmanagement	88
Bijlage 6: Documentair structuurplan	89
Bijlage 7: Gebruikersanalyse	90
Bijlage 8: Functionele eisen rapport	106
Bijlage 9: Organogram.....	116
Bijlage 10: Quickscan & Checklist DMS	117
Bijlage 11: Vergelijkingsonderzoek Eteck DMS	127

Inleiding

Dit adviesrapport beschrijft de resultaten, conclusies en aanbevelingen die uit mijn onderzoek naar voren zijn gekomen. Gedurende het onderzoek zijn er verschillende aspecten naar voren gekomen die te maken hebben met de vernieuwing van het digitale archief van Benschop B.V. Deze aspecten vormen de aanbevelingen voor Benschop. Te denken valt aan de informatiebehoeften van de medewerkers en de manieren van werken met het huidige digitale archief.

Naast de resultaten van het onderzoek is ook beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd en welke methoden ik daarvoor heb gebruikt en waarom.

Allereerst volgt een beschrijving van de organisatie, zodat duidelijk wordt binnen welke organisatie de opdracht is uitgevoerd. Hierna, in het hoofdstuk onderzoeksopzet, is kort beschreven wat de aanleiding, de opdrachtformulering en de probleemstelling van De opdracht zijn. Ook de hoofd- en deelvragen en de gehanteerde methoden staan in dit hoofdstuk beschreven.

De hoofdstukken 3 t/m 5 beschrijven de resultaten van het onderzoek naar de informatiebehoeften van de medewerkers, de huidige situatie, met betrekking tot het digitale archief en de verbetering van het huidige digitale archief.

Hoofdstuk 6 bevat informatie over document management. Wat is het precies, wanneer pas je het toe en waarom is het interessant voor Benschop. Hier worden ook enkele voorbeelden van document management systemen gegeven.

Hoofdstuk 7 legt uit wat het belang is van digitale mappenstructuur. Waaruit bestaat een goede mappenstructuur. Dit wordt gedaan aan de hand van tips over de inrichting en benoeming van de documenten en mappen. Hierna volgt informatie over tekeningenbeheer, in hoofdstuk 8. Waarom is tekeningenbeheer belangrijk en waarom verschilt dat van het normale documentenbeheer. Ook wordt er een voorbeeld van een programma behandeld waar tekeningenbeheer in mogelijk is.

Als laatste bevat hoofdstuk 9 de daadwerkelijke aanbevelingen, het advies en het implementatieplan.

Hierna is er een verklarende woordenlijst en literatuurlijst te vinden.

1. Organisatie

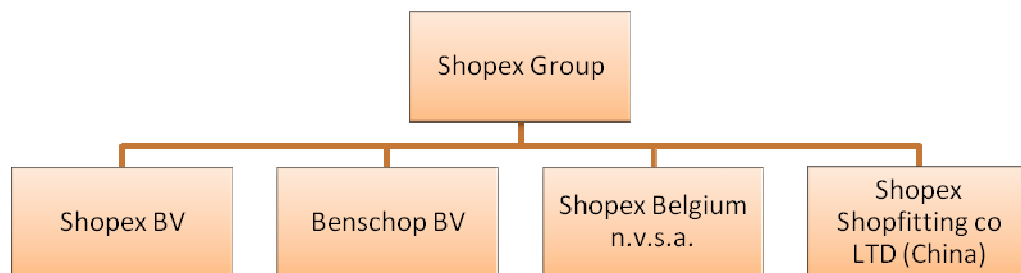
1.1. Benschop

Benschop is een interieurbedrijf en bestaat uit ongeveer 70 vaste werknemers en houdt zich bezig met retailmarketing, design en realisatie van (winkel)interieurbouwprojecten en bouwmanagement. Benschop ontwerpt en realiseert concepten voor binnen- en buitenlandse retailorganisaties. Dit doet zij onder andere voor: KPN, Miss Etam, de Bijenkorf, Amsterdam Schiphol Airport en Vodafone.

Benschop is opgericht in 1943 en was begin jaren 60 tot eind jaren 80 nog gevestigd in Den Haag. Nu is zij gevestigd in Zoetermeer.

Tegenwoordig is Benschop de marktleider op het gebied van store design en het realiseren van winkelconcepten en geeft winkels, shoppingcentra en warenhuizen vorm.
(Benschop, 2011)

Eind 2007 is Benschop onderdeel geworden van de Shopex Group, The International Retail Connection. Dit is een netwerk van hoogwaardige en specialistische bedrijven die zich bezighouden met de realisatie van retailomgevingen. Door onderdeel te worden van de Shopex Group, is het voor Benschop mogelijk geworden om nog beter internationaal te opereren.



Figuur 1: Organisatieschema Shopex Group

Benschop kent vijf disciplines:

1. Store Design: het maximale rendement halen uit de ontwerpfase door doelgroepprofielen, marketing-mix, concurrentieomgeving en gewenst image helder te formuleren.
2. Engineering: het ontwerp vertalen naar werktekeningen en gedetailleerde constructietekeningen.
3. Productie
4. Logistiek en montage
5. Projectmanagement

(Benschop, 2011)

Benschop bedenkt niet alleen ontwerpen, maar realiseert het ook. Hierdoor is zij in staat om het maximale voor haar opdrachtgevers te betekenen. Benschop heeft een "brede menukaart" en levert turn-key. Turn-key productie houdt in dat de producten gebruiksklaar geleverd worden. Klanten kunnen kiezen uit de 5 bovengenoemde disciplines, niet alle 5 de punten hoeven gekozen te worden.

Missie, doel en visie

Als missie wil Benschop marketing strategisch advies geven, ontwerpen en gebruiksklare producten realiseren.

Benschop heeft niet als doel een zo hoog mogelijke opbrengst te hebben, maar een maximale opbrengst per m2.

Als visie moeten de bedrijven waar Benschop voor ontwerpt en produceert een hoge toegevoegde waarde krijgen door positie en styling. Dit doet Benschop o.a. door winkelinterieur te ontwerpen. Benschop zorgt ervoor dat elke klant uniek is.

1.2. Positionering

Benschop is te verdelen in 9 afdelingen. Het Management Team, Sales, Support, Projectmanagement, Design, Werkvoorbereiding, Calculatie, Logistiek en Productie. Elke afdeling heeft zijn eigen taken en activiteiten maar slechts 1 doel, namelijk het leveren van turn-key productie.

Zie bijlage 9 voor het organogram van de organisatie.

Support afdeling

De afdeling support, waar ik onder val tijdens de afstudeerperiode, bestaat (zoals het organogram aangeeft) uit een ICT medewerker, de financiële administratie, een Human resource manager, de receptie en facilities. De afdeling heeft een ondersteunende taak binnen Benschop met als deelgebieden finance, HR, IT en facilities. Onder facilities vallen onder andere contracten met brandweer, magazijn, leveranciers, lease auto's, kantoorartikelen e.d.

De ICT medewerker houdt zich bezig met alles op technisch gebied. Te denken valt aan computerproblemen, printerstoringen, machinestoringen etc. Zij zorgt er vaak voor dat de medewerkers binnen Benschop op technisch gebied probleemloos hun werk kunnen verrichten.

De administratie doet de financiële zaken binnen Benschop. Dit kunnen algemene zaken zijn, maar ook zaken die specifiek op een project gericht zijn, zoals de kosten die bij de uitvoering van een project komen kijken.

De Human Resource Manager houdt zich bezig met personeelszaken en alles wat daarbij komt kijken. Te denken valt aan loonuitbetaling, leaseauto's, jaarplanningen, personeelsadministratie, ziekteregistratie, functioneringsgesprekken etc. De receptie houdt zich vooral bezig met het in orde maken van conceptdocumenten. Dit houdt in dat ze in de juiste lay-out worden gezet. Het beheer van de telefoon contacten die dagelijks binnen komen, hoort hier ook bij.

2. Onderzoekopzet

In dit hoofdstuk wordt de afstudeeropdracht omschreven aan de hand van de aanleiding, de opdrachtformulering, de probleemstelling en de onderzoeksvragen. Ook zijn de methoden beschreven die tijdens de uitvoering van het onderzoek zijn gebruikt.

2.1. Aanleiding tot onderzoek

De opdracht is ontstaan doordat Benschop steeds vaker tegen het probleem aanloopt dat informatie, in het door hun gebruikte digitale archiefsysteem, moeilijk te vinden is. De mappenstructuur die binnen het archief gehanteerd wordt, biedt niet altijd de goede oplossing voor het opslaan en terugvinden van informatie. Naast de mappenstructuur is er niet genoeg consistentie in het benoemen van documenten en de locatie van de documenten. Hierdoor zijn de documenten moeilijk terug te vinden en is het vaak niet duidelijk of een document de laatste en goede versie is.

Dit adviesrapport helpt Benschop in de toekomst de informatie binnen de organisatie beter toegankelijk te maken.

2.2. Opdrachtformulering

Het verrichten van een onderzoek en daaropvolgend het opstellen van een advies hoe Benschop in de toekomst informatie binnen de organisatie beter kan organiseren zodat medewerkers niet onnodig veel tijd kwijt zijn aan het zoeken naar informatie. Bij het onderzoek dient rekening gehouden te worden met het gemakkelijk kunnen vinden van de laatste versie van documenten en het op een consistente manier opslaan van documenten.

Deze elementen zijn bij aanvang van de opdracht benoemd als belangrijke punten die momenteel missen.

2.3. Probleemstelling en onderzoeksvragen

Voor Benschop is het op dit moment niet duidelijk welke informatiestromen er binnen de organisatie aanwezig zijn. Daarnaast zijn de medewerkers veel tijd kwijt aan het zoeken naar informatie en kunnen zij niet gemakkelijk de laatste en goede versie van een document vinden.

2.3.1. Hoofd- en deelvragen

De volgende hoofdvragen en deelvragen vormen een leidraad voor het onderzoek:

Hoofdvraag 1

Wat zijn de informatiebehoeften van de medewerkers wat betreft de informatievoorziening

Deelvraag 1: Welke bedrijfsprocessen voert Benschop uit

Deelvraag 2: Welke informatiestromen zijn te koppelen aan deze bedrijfsprocessen

Hoofdvraag 2

Wat is de huidige situatie met betrekking tot het archiefsysteem

Deelvraag 1: Wat is de locatie van het archiefsysteem

Deelvraag 2: Wie zijn de gebruikers van het archiefsysteem

Deelvraag 3: Hoe wordt er nu met het archiefsysteem gewerkt.

Hoofdvraag 3

Hoe kan het huidige archiefsysteem verbeterd worden

Deelvraag 1: Hoe kan Benschop haar informatie het beste ordenen

Deelvraag 2: Aan wat voor type systeem geeft Benschop de voorkeur

Deelvraag 3: Welk potentieel ander pakket kan in de plaats komen van het huidige archiefsysteem

2.4. Methoden

Als voorbereiding op het schrijven van dit adviesrapport zijn er een aantal interviews afgenomen, is er observatie onderzoek gedaan en is er een literatuuronderzoek uitgevoerd. De resultaten hiervan zijn gebruikt als input voor het adviesonderzoek.

2.4.1. Interviews en observatie

De interviews zijn uitgevoerd om te achterhalen hoe de medewerkers gebruik maken van het huidige digitale archiefsysteem. Ook was het een middel om extra informatie te verkrijgen over het digitale archief; welke functionaliteiten het archiefsysteem heeft en welke problemen en knelpunten er tijdens het gebruik van het systeem ontstaan.

De interviews hebben uiteindelijk een informerende rol gehad tijdens het onderzoek. Door vragen te stellen over het gebruik van het archiefsysteem, werd naast informatie over het archief ook de informatiebehoeften van de medewerkers duidelijk. Hier wordt het uiteindelijke advies over het toekomstige systeem op afgestemd.

De 18 geïnterviewden zijn bewust gekozen. Vanuit elke afdeling is ten minste 1 persoon gekozen die de rest van de afdeling vertegenwoordigde. Van sommige afdelingen zijn meerdere medewerkers geïnterviewd. Dit is gedaan omdat op sommige afdelingen de werkzaamheden verschillen per medewerker. De medewerkers binnen de afdelingen zijn gekozen op betrokkenheid. Sommige medewerkers hebben meer betrokkenheid bij de projecten binnen de organisatie dan een ander.

Er is een extra interview uitgevoerd met een medewerker van het bedrijf Eteck. Dit is een energiebedrijf dat gevestigd is in Waddinxveen. Via een connectie werd ontdekt dat men daar net een nieuw DMS pakket had aangeschaft. Omdat voor Benschop ook onderzoek gedaan zou worden naar een potentieel DMS pakket, was het interessant om een afspraak te plannen met Eteck. De medewerker die geïnterviewd is was de systeembeheerder van het DMS pakket. Voor een uitwerking van het interview, zie bijlage 11.

Het observatie onderzoek is te verdelen in twee onderdelen. Er is een observatie onderzoek uitgevoerd tijdens de interviews, en er is een eigen observatie onderzoek uitgevoerd. Deze laatste bestond uit het zelf onderzoek doen naar het huidige digitale archiefsysteem. Hierdoor werd het voor mij duidelijk hoe het digitale archief in elkaar zit en welke functionaliteiten het biedt. Zo kon ik een eigen visie en inzicht creëren wat betreft het archief en hierdoor gerichte interviewvragen stellen en onderzoek doen.

Het observatie onderzoek dat tijdens de interviews is uitgevoerd, bestond uit het observeren van de medewerkers tijdens de dagelijkse werkzaamheden op de computer. Hierbij is gelet op welke manieren zij gebruik maken van het digitale archiefsysteem en welke informatie zij nodig hebben.

Bij 8 van de 18 medewerkers is een observatie onderzoek uitgevoerd. Deze 8 medewerkers zijn niet bewust gekozen. Het lag voornamelijk aan de situatie en locatie van het interview. Bij sommige medewerkers was het niet mogelijk om het interview op de kantoorkamer af te nemen vanwege drukte, het interview werd dan afgenomen in de kantine. Bij andere medewerkers, bij wie het interview wel op de kantoorkamer afgenomen kon worden, vond het interview plaats achter de computer. Hierdoor konden zij laten zien op welke manier zij met het digitale archiefsysteem werken, maar beantwoordden zij ook mijn opgestelde vragen.

2.4.2. Literatuuronderzoek

Literatuuronderzoek is onder andere uitgevoerd via het internet. Hierbij zijn websites, online databanken en oud-college materiaal gebruikt. Uit verschillende informatiebronnen via het internet zijn onder andere informatieve teksten en scripties naar voren gekomen. Literatuuronderzoek heeft vooral plaatsgevonden tijdens het zoeken naar informatie over de beschrijving van bedrijfsprocessen, document management, document management systemen, tekeningenbeheer, desktop search (zie bijlage 4) en digitale informatie ordening.

Het oud-college materiaal is nuttig geweest voor informatie over het ordenen van informatie, document management en bedrijfsprocessen.

3. Resultaten onderzoek informatiebehoeften

In dit hoofdstuk staan de belangrijkste resultaten van de verschillende onderzoeken die zijn uitgevoerd. De resultaten binnen dit hoofdstuk hebben betrekking op het onderzoek naar de informatiebehoeften van de medewerkers binnen Benschop.

3.1. Interviews/observatie

Aan de hand van interviews en een observatieonderzoek, is duidelijk geworden dat niet iedere medewerker binnen Benschop dezelfde informatiebehoeften heeft. Vrijwel elke medewerker heeft andere activiteiten en taken, werkt op een andere manier met het digitale archiefsysteem en heeft andere informatie nodig.

Iedere medewerker hanteert een eigen manier van werken met de digitale documenten, zoals het bewerken en opslaan van de documenten. In verschillende onderwerpen wordt dit hieronder nader toegelicht.

3.1.1. Mapgebruik

Binnen het huidige digitale archiefsysteem zijn er verschillende mappen aanwezig, waarvan de belangrijkste de projectenmap en conceptmap zijn. Tijdens de interviews is duidelijk geworden dat deze twee mappen het meest gebruikt worden door de medewerkers. In deze paragraaf wordt van deze twee mappen een omschrijving gegeven hoe de medewerkers met de mappen werken. Hierdoor wordt duidelijk of de mappen efficiënt en prettig werken of niet. Dit is belangrijk om te weten in het kader van de informatiebehoeften van de medewerkers. Hoe werken de medewerkers nu met de twee belangrijke mappen, en hoe zouden ze er graag mee willen werken.

Naast deze twee mappen worden uiteraard vele andere mappen binnen het digitale archiefsysteem gebruikt. Deze mappen worden meestal door enkele medewerkers geraadpleegd, niet in die mate zoals de projectenmap en concept map worden gebruikt.

Projectenmap

De projectenmap wordt zeer veel gebruikt. Vrijwel iedere geïnterviewde medewerker geeft aan deze map dagelijks te gebruiken. De map wordt door de meesten vooral gebruikt om informatie uit te halen die zij nodig hebben tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden. Enkele medewerkers zetten hier ook informatie in, dit zijn vaak projectleiders, designers en het management team. De informatie binnen de projectenmap wordt aan de hand van een vooraf gedefinieerde onderverdeling opgeslagen. Deze onderverdeling is gekoppeld aan de afdelingen binnen Benschop, iedere afdeling heeft zijn eigen map. De engineer- en design mappen binnen de projecten komen veel overheen. Niet iedere medewerker weet waar documenten opgeslagen moeten worden als het gaat om deze twee mappen. Dit gaat daarom vaak mis, hierdoor staan documenten vaak op verkeerde locaties. Dit maakt het voor de medewerkers van alle afdelingen moeilijk om documenten terug te vinden. Een duidelijk onderscheid tussen deze twee mappen zouden de medewerkers in de toekomst prettig vinden.

Conceptmap

De conceptmap is te vinden in de secretariaatmap. Deze map wordt door vrijwel elke geïnterviewde medewerker gebruikt. De map bestaat uit concepten van documenten die (meestal) door projectleiders en de directie in de map worden geplaatst. De documenten worden in de secretariaatmap geplaatst omdat de receptiemedewerker de documenten in de juiste lay-out zet.

De documenten die in de map worden geplaatst, zijn bedoeld voor klanten en leveranciers. Het betreffen vaak documenten zoals offertes en opdrachtschrijvingen. Interne documenten worden niet in de map geplaatst.

Momenteel bestaat de conceptmap uit veel oude documenten. Volgens de receptie- en enkele andere medewerkers is de reden hiervoor dat de documenten te snel in de map worden geplaatst. Documenten die inhoudelijk nog niet volledig zijn of later wijzigingen nodig hebben, worden in de map geplaatst. Dit heeft als gevolg dat de receptiemedewerker niet alleen oude documenten in de juiste lay-out plaatst, maar ook dat de receptiemedewerker dus niet altijd weet of het document de juiste versie is. Ook de conceptmap raakt op deze manier te vol met oude en nieuwe versies van documenten.

De conceptmap werkt daarom niet voor iedereen even gemakkelijk.

Procedure aanmaak nieuwe mappen

Het aanmaken van nieuwe mappen kan niet overal binnen het digitale archief. Er zijn enkele mappen beveiligd tegen onbevoegd gebruik, hier kan dus niet iedere medewerker gebruik van maken. De enkele medewerkers die dit wel kunnen, mogen en kunnen er mappen in aanmaken. Verder kan iedere gebruikers door het gehele digitale archief nieuwe mappen aanmaken, buiten de enkele beveiligde mappen om.

De mappen die aangemaakt worden, moeten benoemd worden. Deze benoeming gebeurt niet door iedere medewerker even logisch. Hier wordt mee bedoeld dat de benoeming niet voor iedere gebruiker van het digitale archief begrijpelijk is.

De benoeming van de submappen binnen de projectenmap is wel consistent. Deze worden door een administratief medewerker aangevraagd, en hebben altijd dezelfde benoeming. Binnen de submappen hebben de medewerkers (momenteel) de vrijheid om eigen mappen aan te maken.

In andere mappen, buiten de zojuist genoemde projectenmap, worden regelmatig nieuwe mappen aangemaakt door de gebruikers van het digitale archiefsysteem. De benoeming van de documenten gebeurt op een manier die volgens de medewerkers prettig werkt. De vrijheid van mappen aanmaken, waar de medewerkers nu over beschikken, wordt als prettig ervaren. Toch beseffen de medewerkers dat niet iedereen weet hoe de mappen het beste benoemd kunnen worden.

Dit komt vooral vanwege de eigen aangemaakte mappen binnen het digitale archief. Veel medewerkers zien enkele mappen als eigen mappen. Hierdoor worden de mappen sneller benoemd naar een eigen prettig werkende manier. Voorbeelden van deze mappen zijn de design mappen voor de designers en de calculatie mappen voor de calculators.

3.1.2. Documentgebruik

Er zijn in de afgelopen jaren veel documenten verzameld in het digitale archief. Er is in deze jaren niet steeds eenzelfde opslagstructuur gehanteerd. Bij sommige mappen is wel rechten beheer, zoals de P&O en boekhouding map. Hier kan momenteel niemand in. Maar de meeste mappen en documenten zijn vrij te lezen, te bewerken en te verwijderen. Enkele jaren geleden was er wel rechten beheer bij vrijwel alle mappen. Veel documenten waren alleen te lezen, en slechts sommige medewerkers mochten de documenten ook bewerken e.d. Deze rechten zijn ineens opgeheven, maar nooit meer terug gezet. Niemand van de geïnterviewde medewerkers kon verklaren waarom deze rechten opgeheven waren. Wat betreft de opslagstructuur, zijn er wel enkele afkortingen te vinden in het digitale archief. Deze afkortingen zijn niet overal binnen het archief hetzelfde gebruikt. Waar de ene keer “tekbrief” gebruikt wordt, wordt een andere keer “tekbr” of “tek.brif” voor gebruikt. Dit zorgt ervoor dat een medewerker niet gemakkelijk kan zoeken op een afkorting. Het gebruik van een afkortingenlijst wordt ook behandeld in hoofdstuk 7.2, tips voor documentenstructuur en het advies, hoofdstuk 9.2.

De documenten binnen de in paragraaf 3.1.1. genoemde mappen worden ook op een eigen manier opgeslagen. Dit zorgt ervoor dat de documenten voor de andere gebruikers van het digitale archief lastig te vinden zijn. Niet altijd is gelijk even duidelijk hoe en waar de documenten zijn opgeslagen. De grote vrijheid van de medewerkers binnen het digitale archief zorgt voor deze onduidelijkheid.

Duidelijk wordt dat de manier van werken met het digitale archief niet optimaal is. De medewerkers geven daarom, tijdens de interviews, aan dat ze graag een duidelijke mappenstructuur zouden willen hebben in de toekomst. Dit zodat informatie sneller en gemakkelijker gevonden kan worden. Bij een goede mappenstructuur hoort ook een eenduidige opslagstructuur. Deze eenduidige opslagstructuur is nodig om een toekomstige zoekmachine optimaal te laten functioneren. In een zoekmachine moeten bruikbare zoektermen ingevuld kunnen worden om informatie te kunnen vinden. Hiervoor moeten de documenten (eenduidige) zoektermen bevatten. Een goed werkende zoekmachine in combinatie met een eenduidige opslagstructuur, zouden de medewerkers graag in de toekomst willen zien. Dit zal namelijk aanzienlijk veel tijd schelen in het zoekproces naar informatie.

3.2. Conclusie

Er zijn enkele conclusies te trekken uit het onderzoek naar de informatiebehoeften. Hieronder worden deze conclusies nader toegelicht.

Zoekfunctie

Een goede zoekfunctie is gewenst bij de medewerkers, dit is eerder genoemd in 3.1.2. Momenteel wordt er veel gebladerd door de mappen, op zoek naar informatie. Dit kost veel tijd. Wil een zoekmachine goed functioneren dan moet er ook een goede opslagstructuur gehanteerd worden. Door een consistente manier te hanteren in het benoemen en opslaan van de documenten, kan de zoekmachine gericht zoeken. Er kan dan gezocht worden op een onderwerp of projectnummer. Dit is nu ook mogelijk, maar niet alle documenten worden via deze manier opgeslagen, wat het moeilijk maakt om een document te vinden.

Vrijheid

De vrijheid die de medewerkers nu hebben zorgt ervoor dat het digitale archiefsysteem onoverzichtelijk wordt. Vrijwel overal binnen het systeem kunnen eigen mappen aangemaakt worden, documenten aanmaken kan sowieso overal. De medewerkers hebben tijdens de interviews aangegeven deze vrijheid in de toekomst graag te willen behouden. Daarnaast willen ze ook dat er een standaard structuur komt waardoor het archief overzichtelijker wordt. Door de vrijheid van de medewerkers, om eigen mappen aan te maken, wat in te perken maar niet geheel weg te nemen, kan dit bereikt worden.

Mocht er een standaard structuur gehanteerd worden, dan moeten de medewerkers hier wel mee leren werken, zodat de structuur behouden blijft.

Rechten

Veel documenten worden momentaal (per ongeluk) bewerkt, verplaatst of verwijderd. Hierdoor zijn documenten vaak zoek en wordt het werken met het systeem moeilijk gemaakt. Rechten beheren is een behoefte van vrijwel alle medewerkers. In de toekomst zou het niet mogelijk moeten zijn zomaar documenten te kunnen bewerken, verplaatsen en verwijderen. Dit kan onder andere door de rechten te beheren. Wie heeft het recht om bepaalde documenten te bewerken en te verwijderen. Dit kan gedaan worden door de medewerkers "alleen-lezen" rechten te geven. En dan enkele medewerkers aanwijzen die meer met de documenten mogen doen. Documenten die beschermd moeten zijn tegen onbevoegd gebruik zijn vooral de documenten die aan klanten zijn getoond. De klant moet altijd kunnen refereren naar het document dat getoond is. Het document mag dus niet overschreven worden.

4. Resultaten huidige situatie digitaal archiefsysteem

In dit hoofdstuk staan de belangrijkste resultaten van de verschillende onderzoeken, die zijn uitgevoerd, beschreven. De resultaten hebben betrekking op het onderzoek naar de huidige situatie van het digitaal archiefsysteem.

4.1. Interviews/observatie

De interviews hebben een informerende rol gespeeld tijdens het afstudeeronderzoek. De manieren van werken, de meningen en werkzaamheden van de medewerkers zijn goed naar voren gekomen wat betreft de huidige situatie van het digitale archiefsysteem. Hieronder wordt in enkele onderwerpen nader toegelicht wat de huidige situatie is. Een uitgebreidere omschrijving van het huidige systeem is te vinden in het documentair structuurplan, zie bijlage 6.

Niet de informatie vinden die gezocht wordt

Het hoofdprobleem wat zich voordoet tijdens het werken met het digitale archief, is het niet kunnen vinden van de informatie die nodig is. Informatie wordt uiteindelijk wel gevonden, maar dit kost momenteel veel tijd.

Het niet kunnen vinden van informatie komt volgens geïnterviewde medewerkers vooral doordat de mappenstructuur niet logisch is. De documenten zijn niet altijd op logische locaties opgeslagen. Plus dat binnen het gehele digitale archief niet dezelfde opslagstructuur is gehanteerd. De benoeming van de documenten is niet overal hetzelfde. De medewerkers kunnen een eigen opslagstructuur hanteren vanwege de vele vrijheid die zij hebben binnen het digitale archief.

Rechten beheren

Momenteel zijn er maar enkele mappen en documenten binnen het digitale archiefsysteem aanwezig waar rechtenbeheer is toegepast. Het geven van rechten aan de documenten (en mappen) is een veelbesproken onderwerp tijdens de interviews geweest. Paragraaf 3.2. geeft dit aan. De voornaamste reden van het beheer van rechten, is het feit dat documenten vaak verloren gaan doordat ze overschreven of verwijderd worden. Voor sommige documenten, zoals tekeningen en offertes, is het belangrijk dat de documenten in de originele staat blijven. De medewerkers zouden daarom graag willen dat alle mappen in de toekomst van rechten voorzien worden.

Tijdrovend en onlogische mappenstructuur

Momenteel is het werken met het digitale archiefsysteem een tijdrovende bezigheid. Om de benodigde documenten te vinden, bladeren de medewerkers door het archief (zoals eerder genoemd). Voor nieuwkomers is dit bladeren vaak geen optie. Om resultaten te halen uit het bladeren door het archief, is ervaring nodig. Van te voren moet al enigszins duidelijk zijn waar een document ongeveer te vinden is. Ondanks dat de medewerkers momenteel vaak wel de documenten vinden die zij nodig hebben, zijn ze toch van mening dat het digitale archief een onduidelijke mappenstructuur heeft. De documenten zijn niet altijd even gemakkelijk te vinden, omdat de locatie van de documenten steeds verschilt.

Conceptmap

Tijdens de interviews, maar ook tijdens het eigen onderzoek, is gebleken dat de conceptmap vrij groot is. Er zijn documenten in te vinden uit 2009. De medewerkers weten niet precies wat de redenen hiervan zijn. De meesten gaan er vanuit dat het oude versies zijn van documenten, waarvan de nieuwe versies ondertussen in de projectmappen te vinden zijn. Deze oude versies zouden dus verwijderd kunnen worden, zeker aangezien de projecten uit 2009 al zijn afgerond.

In de toekomst zouden enkele medewerkers graag eerst willen dat de concepten eerst inhoudelijk compleet zijn, voordat de documenten in de map worden geplaatst. Dit zorgt ervoor dat het werken met de conceptmap gemakkelijk wordt. De map wordt niet vol en de receptiemedewerker weet dan wanneer zij een concept kan plaatsen in de juiste lay-out.

Veel projectnummers

De administratie heeft een digitale lijst met alle projectnummers van de projecten. Sommige medewerkers geven aan dat de lijst met projectnummers te lang wordt. Zelfs voor de kleinste projecten worden projectnummers aangevraagd, dit kan gaan om een reparatie van een deur of het dichten van een gat. Dit zorgt ervoor dat het zoekproces langer duurt, omdat er gezocht moet worden door een lange lijst projectnummers. Wel is het zo dat doordat voor alles een projectnummer wordt aangevraagd, uitvoering en facturatie worden gewaarborgd.

Lege mappen

Niet alleen door zelf oriëntatie, maar ook tijdens de interviews is naar voren gekomen dat er veel doodlopende (lege) mappen aanwezig zijn binnen het digitale archief. De medewerkers geven aan dat dit stoort tijdens het zoekproces. Doordat de zoekmachine niet altijd de uitkomst biedt tijdens de zoektocht naar een document, wordt er door de medewerkers veel gebladerd door de mappen, op zoek naar het document dat nodig is. Het doorzoeken van de mappen is al een tijdrovende bezigheid, het dan uitkomen in een lege map maakt de zoektocht niet gemakkelijker. Zoals bij hoofdstuk 3 is uitgelegd, worden deze lege mappen automatisch aangemaakt zodra er een nieuw project wordt aangemaakt.

Productieplan

Het productieplan wordt door de medewerkers gebruikt op een fysieke manier. Het document wordt een keer per week uitgeprint door een administratief medewerker en verspreid onder de medewerkers die het plan nodig hebben. Bij een wijziging van het document wordt het plan niet opnieuw uitgedrukt en verspreid. De medewerkers die de wijzigingen moeten weten kunnen het plan digitaal raadplegen. Het bijwerken van het productieplan gebeurt door een medewerker van het management team. Het plan vormt namelijk de leidraad voor alle uitvoerende projecten, moet goed bewaakt worden en dus door 1 enkel persoon bewerkt worden. De medewerker die het plan bewerkt, is ook de persoon die de uiteindelijke beslissingen neemt. Het is daarom geen probleem dat de andere medewerkers de wijzigingen niet direct weten, de wijzigingen zijn ook vaak niet erg groot.

Tekeningen

Momenteel worden de tekeningen, die gemaakt worden binnen Benschop, door meerdere afdelingen en personen gebruikt. Dit zijn voornamelijk de afdelingen design, projectmanagement, werkvoorbereiding, calculatie en het management.

Mochten designers tegelijkertijd in een tekening moeten werken, dan zorgen zij ervoor dat ze de wijzigingen van de collega kopiëren en in de eigen versie van de tekening zetten. Bij het opslaan van de tekeningen wordt verwacht dat de medewerkers op de tekeningen aangeven van welke datum die versie van de tekening is. Dit wordt niet altijd consistent gedaan. De laatste versie van een tekening is daarom vaak moeilijk te achterhalen.

4.2. Zelf oriëntatie

Zelf oriëntatie is uitgevoerd tijdens het onderzoek naar de huidige situatie van het digitale archiefsysteem. Dit onderzoek bestond uit het zelf gebruik maken van het digitale archiefsysteem, door zelf door de mappen te bladeren en documenten te openen. Hierdoor verkreeg ik informatie over het systeem en de manier van werken met het systeem. Duidelijk werd welke informatie erin te vinden is, welke functionaliteiten het biedt etc.

Mappenstructuur

Wat ook tijdens de interviews al duidelijk was geworden, is het feit dat de mappenstructuur niet altijd even logisch is. Tijdens de zelf oriëntatie werd dit nog duidelijker. De logica van de mappenstructuur was moeilijk te begrijpen, en ook waar mappen en documenten onder geplaatst zijn. Het eerste wat opviel was het feit dat er geen consistentie was in gebruik van branches binnen de projectenmap. Er zijn enkele branches te vinden en daarnaast (grote) klanten, deze zijn niet onderverdeeld in een branche. Daarnaast werden er veel lege mappen ontdekt. Tijdens dit onderzoek is namelijk ook gekeken naar specifieke documenten binnen de mappen, welke documenten worden er binnen een map opgeslagen. Hierdoor kwam veel lege mappen naar voren.

De onlogische locaties waar de documenten in opgeslagen worden, geeft een probleem tijdens het zoekproces. Dit wordt in de punten hieronder nader toegelicht.

Veel eigen mappen

Ook is opgevallen dat er veel eigen mappen zijn aangemaakt. Dit zijn mappen die benoemd zijn naar een medewerker binnen Benschop. Hier staat (op een enkele uitzondering na) geen persoonlijke informatie in. Het betreffen vaak documenten die te maken hebben met een bepaald project, maar die wel alleen voor die persoon belangrijk zijn. Dit kunnen tekstdocumenten, maar ook foto's zijn. Die enkele uitzondering van persoonlijke documenten komt (geresulteerd uit de interviews) 1 keer voor. In deze map staan wel persoonlijke documenten zoals urenbriefjes.

Locatie van foto's

Zoals zojuist genoemd, worden foto's vaak in eigen (persoonlijke) mappen geplaatst. Dit is niet het enige knelpunt wat betreft de foto's. Foto's van projecten (dit kunnen mankementen zijn of overzichtfoto's van hoe de huidige situatie is van de winkel) worden op verscheidene locaties opgeslagen. Designers maken het meest gebruik van de foto's, zij slaan de foto's daarom vaak op in "hun" design mappen. Terwijl andere medewerkers de foto's opslaan in de map 'projectfoto's', deze map is te vinden bij elk project. Dit zorgt er voor dat foto's vaak op verschillende locaties binnen het digitale archief worden opgeslagen. De zoektocht naar foto's die bij een project horen, is dus niet altijd even gemakkelijk.

Rechten beheren

Tijdens de zelf oriëntatie is het opgevallen dat er toegang is tot vrijwel alle mappen binnen het digitale archief. Tijdens de interviews was ook naar voren gekomen dat niet alle medewerkers het fijn vinden dat iedereen toegang heeft tot bijna alle mappen. Het is niet zo dat sommige medewerkers bepaalde documenten en mappen niet mogen inzien. Het is vooral zo dat de mappen en bijbehorende documenten belangrijk zijn, en niet zomaar verplaatst, bewerkt of verwijderd mogen worden. Door rechten te geven aan de mappen wordt dit beperkt, en is de kans groter dat documenten in de originele status blijven. Dit is vooral belangrijk bij bijvoorbeeld opdrachtschrijvingen, offertes en plattegronden/tekeningen.

Oude documenten

Doordat Benschop inmiddels bijna 70 jaar bestaat, zijn er ondertussen zeer veel projecten uitgevoerd. Velen hiervan zijn op een papieren wijze opgeslagen in het fysieke archief, maar veel oude projecten staan nog wel in het digitale archief. Dit zorgt ervoor dat er momenteel veel oude projecten, dus veel oude documenten, in het digitaal archief aanwezig zijn. Dit zorgt er weer voor dat de lijsten van projecten, klanten en documenten steeds langer worden. Tijdens het zoekproces naar een document, kan dit daarom zorgen voor (te)veel resultaten. Daarbij duurt het zoekproces ook langer, de zoekmachine moet al de oude documenten doorzoeken.

Zoekfunctie

Alles wat hierboven omschreven is, leidt naar het feit dat er (naast een onlogische mappenstructuur) een niet optimaal werkende zoekfunctie aanwezig is binnen Benschop. Gebruik wordt gemaakt van de Windows zoekfunctie, die standaard bij elke Windows versie op de computer te vinden is. De medewerkers binnen Benschop zijn afhankelijk van de mappenstructuur. Doordat de logische mappenstructuur op vele punten tekort schiet, zijn de medewerkers teveel tijd kwijt aan het zoeken naar documenten die zij nodig hebben. De zoekfunctie waar zij nu mee werken, geeft vrijwel altijd teveel of onjuiste resultaten. De onlogische mappenstructuur, zoals hij nu is binnen Benschop, zou geen problemen hoeven op te leveren als de zoekmachine goed werkte en de documenten via een vaste structuur zouden zijn opgeslagen. Nu wordt vaak gegokt hoe een document zou kunnen heten en hier wordt dan op gezocht, dit geeft niet altijd het juiste resultaat. Het werken met projectnummers maakt het zoeken met de Windows zoekmachine wel eenvoudiger, maar geeft nog niet altijd het gewenste resultaat.

Tijdens de interviews is enkele keer de term metadata naar voren gekomen. Door metadata te koppelen aan documenten, zullen de documenten sneller gevonden worden. Metadata bestaat kort gezegd uit trefwoorden die het document omschrijven. Door deze trefwoorden in te voeren in een zoekmachine wordt er specifiek naar een document gezocht.

4.3. Conclusie

Er zijn enkele conclusies te trekken uit het onderzoek naar de huidige situatie van het digitale archiefsysteem. Hieronder worden deze conclusies nader toegelicht.

Mappenstructuur

Zoals de mappenstructuur nu is, werkt het voor de medewerkers niet altijd even handig. Het is vaak lastig om aan de hand van deze structuur, op zoek te gaan naar informatie. Door ervaring weten de medewerkers uiteindelijk wel waar ze een document kunnen vinden, maar bij de eerste zoektocht is dit erg lastig.

Zodra de mappenstructuur logisch is, kan er op een gemakkelijkere manier met het digitale archief gewerkt worden. Medewerkers willen graag logica en duidelijkheid in het opslaan van de documenten. Zodra iedereen eenzelfde structuur hanteert, zullen de documenten sneller te vinden zijn.

Rechten

Om ervoor te zorgen dat er op een juiste manier omgegaan wordt met de documenten binnen het digitale archiefsysteem, is het belangrijk rechten beheer toe te passen. Hiermee wordt bedoeld het toestemming geven aan medewerkers om toegang te hebben tot bepaalde documenten en mappen. Uiteraard moet hierbij wel goed onderzocht worden welke medewerkers er toegang krijgen tot welke mappen, dit zodat niet het recht ontnomen wordt van medewerkers die wel met de documenten moeten werken.

Zoekfunctie

Een goede mappenstructuur en een standaard opslagstructuur is een beginsel van een goed werkend archiefsysteem, maar alleen die twee elementen zijn niet voldoende. De twee elementen werken beter als er een goede zoekfunctie aanwezig is, die kan zoeken naar de onderwerpen van de documenten. Alleen relevante en juiste documenten moeten tijdens het zoekproces omhoog komen. Momenteel biedt de Windows zoekfunctie niet de juiste kwaliteiten om aan de wensen van de medewerkers te voldoen.

Tekeningen en productieplan

De manieren van werken met de tekeningen zoals deze omschreven is in paragraaf 4.1., is niet de optimale manier. Medewerkers moeten er zelf voor zorgen dat de bewerkingen van een collega in de tekeningen worden bijgewerkt. Plus dat de laatste versies op deze manier niet altijd gemakkelijk te achterhalen zijn.

Tekeningen worden vaak (per ongeluk) overschreven, of bevatten niet de nieuwste bewerkingen. Aan de hand van een document management systeem kan dit verbeterd worden en worden bewerkingen in een document automatisch opgeslagen in een nieuwe versie. Hierover meer in hoofdstuk 6.2.

Wat betreft het productieplan is na een interview duidelijk geworden dat niet alle medewerkers evenveel met het plan werken. Het document wordt een keer in de week uitgeprint en verspreid onder enkele medewerkers, terwijl niet alle medewerkers het plan elke dag nodig hebben. Bewerkingen worden niet aan andere medewerkers verspreid en dus hebben zij niet elke dag een nieuwe up to date versie. Medewerkers die wel de nieuwe versie nodig hebben, raadplegen het plan digitaal. In de toekomst is het misschien slim om sowieso op een digitale manier met het plan te werken en de medewerkers die het graag fysiek hebben, het zelf uit te laten printen. Hierdoor kunnen alle medewerkers de nieuwe versie raadplegen, en worden er kosten bespaard op kleuren inkt en A3 papier.

5. Resultaten verbetering huidig digitaal archiefsysteem

Tijdens het uitgevoerde onderzoek, zijn enkele resultaten naar voren gekomen betreffende het huidige digitale archiefsysteem. Duidelijk wordt dat er het een en ander moet veranderen, wil het werken met het digitale archief gemakkelijker verlopen.

Dit hoofdstuk somt de verbeterpunten op.

5.1. Knelpunten

Zoals in de afgelopen 2 hoofdstukken is omschreven, zijn er een aantal knelpunten te benoemen wat betreft het huidige digitale archiefsysteem. Uiteindelijk is het doel om een passend archiefsysteem binnen benschop te adviseren, zodat elke medewerker in zijn/haar informatiebehoefte voorzien worden. De knelpunten worden hieronder opgesomd.

- **Duidelijke structuur:** de documenten moeten via een logische structuur opgeslagen kunnen worden zodat het voor iedereen gemakkelijker wordt om een document te vinden
- **Vaste opslagstructuur:** de documenten moeten via een gezamenlijke vaste hantering benoemd en opgeslagen worden
- **Goede samenwerking:** het is belangrijk dat er een goede en handige samenwerking is tussen de medewerkers voor wat betreft de mappen en documenten die door meerdere medewerkers worden gebruikt. Bijvoorbeeld bij het productieplan en de tekeningen.
- **Rechten beheren:** documenten en mappen rechten geven zodat niet iedere medewerker de documenten kan openen, bewerken en verwijderen
- **Goede zoekfunctie:** het is belangrijk dat er een goede zoekfunctie aanwezig is zodat de medewerkers gemakkelijker en sneller de informatie kunnen vinden die zij nodig hebben en niet onnodig veel tijd kwijt zijn aan het zoekproces
- **Metadata/trefwoordenlijst:** het koppelen van metadata/trefwoorden aan de documenten. Hierdoor kan er beter en sneller gezocht worden naar een document. Hierover meer in hoofdstuk 6.7.

5.2. Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat er 6 hoofdknelpunten zijn te benoemen aan het huidige digitale archiefsysteem. Hoe deze knelpunten opgelost kunnen worden, wordt in de volgende hoofdstukken omschreven.

De medewerkers ervaren het huidige systeem over het algemeen als prettig, maar vooral omdat men ondertussen wel weet waar een document te vinden is. Toch is tijdens de interviews en zelf oriëntatie naar voren gekomen dat er een aantal knelpunten zijn die het werken met het digitale systeem ingewikkelder maken. Het oplossen van de 6 knelpunten zal een goede stap zijn in de richting van een prettig en gemakkelijk werkend digitaal archiefsysteem.

6. Documentmanagement

Document management is een overkoepelende term voor het geven van structuur aan onder andere de opbouw en benoeming van documenten, ook wel archief/documentatie beheer genoemd. Omdat uit onderzoek is gebleken dat een zekere mate van document management zeker verstandig is voor deze organisatie, wordt er in dit hoofdstuk uitgelegd wat document management precies inhoudt en waarom het handig is voor Benschop. Momenteel is er weinig sprake van documentmanagement binnen de organisatie.

Documentmanagement zorgt er onder andere voor dat documenten, door goede afspraken te maken, op de juiste plaats en manier worden opgeslagen en dus toegankelijker worden. Hierdoor kunnen de medewerkers gemakkelijker en sneller werken.

6.1. Voordelen document management (systeem)

Om document management toe te passen binnen een organisatie bestaat er een software die dit geautomatiseerd doet. Volgens Host Access Solutions zorgt de software ervoor dat belangrijke documenten eenduidig worden opgeslagen. Dit kunnen documenten zijn als offertes, opdrachtbevestigingen, productinformatie, afbeeldingen, correspondentie, tekeningen etc. (Host Access Solutions B.V. 2008-2011)

Hieronder worden enkele voordelen aan document management systeem gegeven:

Toegang tot informatie

- Centrale opslag van documenten: duidelijk en goed geordend centraal archief (eenduidig opslagstructuur)
(Host Access Solutions B.V.2008-2011) (Universiteit Leiden, z.d.)
- Lees- en schrijfrechten beheren: documenten kunnen niet te alle tijden bewerkt/verwijderd worden, ongeoorloofd gebruik is niet mogelijk, beveiligd tegen calamiteiten
(Host Access Solutions B.V.2008-2011) (Universiteit Leiden, z.d.)
- Bij veel DMS pakketten wordt een voorbeeld van een document getoond (document viewer), om zeker te weten dat het document de juiste is die nodig is
(Host Access Solutions B.V.2008-2011)
- Documenten worden samengevoegd in dossiers: documenten worden onderverdeeld aan de hand van een logische structuur en komen niet in een vergaarbak
(Universiteit Leiden, z.d.) (Host Access Solutions B.V.2008-2011)
- Zoekfunctie: de zoekfunctie is snel en zoekt specifiek (efficiencyverbetering, full text), documenten en dossiers zijn eenvoudig terug te vinden, documenten en dossiers kunnen niet zoekraken
(Host Access Solutions B.V.2008-2011)
- Er kan samengewerkt worden aan documenten d.m.v. workflow: de documenten en de bedrijfsprocessen staan met elkaar verbonden, documenten of dossiers door meerdere medewerkers tegelijkertijd in te zien
(Host Access Solutions B.V.2008-2011) (Universiteit Leiden, z.d.)

Beheren van informatie

- Documentkenmerken worden vastgelegd: documenten worden via een vaste standaard opgeslagen (Host Access Solutions B.V.2008-2011) (Universiteit Leiden, z.d.)
- Er is versiebeheer: documenten kunnen bewerkt worden zonder dat documenten overschreven worden, aan de hand van een 'audit trail' is het altijd na te gaan wie wat wanneer heeft gedaan met betrekking tot een document, behandelstatus is eenvoudig na te gaan (Host Access Solutions B.V.2008-2011) (Universiteit Leiden, z.d.)
- Documenten worden gecreëerd op basis van sjablonen: alle documenten hebben dezelfde lay-out (Host Access Solutions B.V.2008-2011)

Stroomlijnen van processen

- Er zijn geen (of weinig) fysieke documenten meer: door snel intern (digitaal) transport worden documenten sneller verwerkt, besparing op papier- en printkosten, doordat documenten elektronisch beschikbaar zijn is het tijdrovende en inefficiënte printen, kopiëren en verzenden van papieren documenten niet meer nodig (Universiteit Leiden, z.d.)
- Documenten komen altijd bij de juiste personen terecht: door Workflow ondersteuning kunnen taken geautomatiseerd worden, zoals het routeren van documenten naar de juiste medewerker(s) ten bate van verdere verwerking of controle (Host Access Solutions B.V.2008-2011)

6.2. Nadelen document management systeem

Er zijn enkele nadelen te noemen aan een document management systeem. Deze nadelen zijn geconcludeerd uit de omschrijving wat een document management systeem is, en uit de interviews met de geïnterviewde medewerkers.

- Er worden beperkingen opgelegd aan de medewerkers: niet alle DMS pakketten staan het toe dat gebruikers zelf mappenstructuren aan kunnen maken, de medewerkers hebben minder vrijheid in hun werken. Dit is een nadeel omdat de medewerkers binnen Benschop behoefte hebben aan vrijheid binnen het digitale archiefsysteem
- Er moet een verantwoordelijke aangewezen worden die zich bezighoudt met het document management systeem: er moet een mogelijkheid zijn een medewerker als verantwoordelijke aan te wijzen, andere medewerkers krijgen hierdoor minder vrijheid. 1 medewerker mag bepaalde taken uitvoeren. Dit is een nadeel omdat er wel iemand aanwezig moet zijn binnen de organisatie die deze taak op zich kan nemen. Momenteel is er geen archiefbeheer, dus er moet iemand beschikbaar zijn en deze persoon moet enige kennis hebben van archiefbeheer.

6.3. Waar rekening mee houden bij aanschaf document management systeem

Bij de implementatie van een document management systeem moet rekening gehouden worden met een aantal punten. Deze punten zijn naar voren gekomen tijdens het literatuuronderzoek. Dhr. Lammerts legt in zijn literatuur, Tekeningenbeheer, uit waar rekening mee gehouden moet worden bij de implementatie van een document management systeem.

Verandering

De implementatie van een DMS binnen een organisatie is een grote verandering in de werkwijze. De oude manier van werken zal namelijk niet meer werken na de aanschaf van een document management systeem. W. Lammerts legt in zijn literatuur uit dat bij de implementatie van een DMS er rekening gehouden moet worden met vragen vanuit de medewerkers wat betreft het werken met het systeem. Aan het begin van de implementatie is het daarom slim een instructie of training te geven waarin duidelijk wordt uitgelegd hoe de gebruikers met het DMS moeten werken, wat de nieuwe werkwijze is. Belangrijk is om de medewerkers binnen de organisatie op de hoogte te stellen van de verandering. De betrokkenheid van de gebruikers is zeer belangrijk voor het slagen van de invoering. Dit bevordert uiteindelijk ook sneller de acceptatie van het DMS.
(Lammerts, W.T., 2011)

Lammerts legt uit ook dat het verstandiger is de implementatie van een DMS niet meteen in een keer binnen de gehele organisatie in te voeren. Een gefaseerde invoering van het systeem geeft volgens hem meer kans van slagen. Dit kan per proces of per afdeling gebeuren. Voordat de implementatie van start gaat, is het slim om een stappenplan te maken. Hiervoor zou een team opgesteld kunnen worden, bestaande uit enkele gebruikers van het systeem, managers, ICT medewerkers en een beheerder. Bij de inrichting van een DMS is het belangrijk om goede kennis te hebben van de organisatie waar het DMS wordt geïmplementeerd. Degene die de inrichting van het systeem verzorgt, moet de mogelijkheden van een DMS kennen. Een onjuiste inrichting kan elke dag vertragingen en frustraties geven.

Binnen een DMS zal niet elke gebruiker dezelfde rechten krijgen. Hoewel de voorkeur er, concluderend uit de afgenomen interviews, wel naar uitgaat om een brede toegankelijkheid te hebben, zullen de rechten soms beperkt worden. Sommige gebruikers zullen een alleen-lezen mogelijkheid hebben en sommige medewerkers mogen naast het lezen ook kopiëren en/of printen.
(Lammerts, W.T., 2011)

Visie en groei

Een belangrijk punt dat Lammerts noemt, is dat bij de keuze van een document management systeem goed bekeken moet worden dat het systeem aansluit bij de visie van de organisatie. Als het systeem niet aansluit bij de visie, dan is het systeem waarschijnlijk niet de juiste keuze. Ook moet afgevraagd worden welke doelen de organisatie uiteindelijk wil bereiken.

Ook legt Lammerts uit dat het beheer van het toekomstige systeem op de groei van informatie afgestemd worden. Door de groei van informatie wordt het zoeken binnen het systeem bemoeilijkt. De toename van bestanden betekent namelijk ook meer zoektijd. Er zal dan meer tijd nodig zijn om de informatie te beoordelen op bruikbaarheid.
(Lammerts, W.T., 2011)

6.4. Voorbeelden document management systemen

Door literatuuronderzoek uit te voeren, zijn er een aantal document management systemen naar voren gekomen die de documenten zouden kunnen managen binnen Benschop. Door het raadplegen van een DMS vergelijkingswebsite (DMS matrix) is het volgende schema met DMS pakketten naar voren gekomen. Het is een top 10 schema met de, volgens de vergelijking website, DMS pakketten met de hoogste beoordelingen. Ze staan op volgorde van meeste naar minste beoordeling. Er is bij het onderzoek naar de pakketten rekening gehouden met een aantal belangrijke punten waar het DMS aan zou moeten voldoen. Er is gekeken naar de volgende functionaliteiten:

- Versie beheer
- Rechten beheren
- De mogelijkheid tot invoer van metadata
- Zoekmogelijkheden
- Sjabloon beheer

Alle zojuist genoemde punten zijn naar voren gekomen tijdens het uitgevoerde onderzoek.

Het schema toont aan welke van de 5 punten terugkomt in het document management systeem. Een ✓ geeft aan dat het pakket de functionaliteit bevat. Een X geeft aan dat het pakket de functionaliteit niet bevat.

	Versie beheer	Rechten beheer	Metadata	Zoekfunctie	Sjabloon beheer
DIAS EDM	✓	✓	Onbekend	✓	✓
O3spaces workplace	✓	✓	✓	✓	✓
PRO.FILE	✓	✓	✓	✓	✓
DDI archief	✓	✓	X	✓	✓
SharePoint E-content	✓	✓	✓	✓	✓
Ogle Enterprise Editie (EE)	✓	✓	✓	✓	X
Contracted on Demand	✓	✓	✓	✓	X
Decos D5	✓	X	✓	✓	✓
FileLinx DMS	✓	✓	✓	✓	✓
Alfresco	✓	✓	✓	✓	✓

(DMS Matrix, 2007-2012)

Duidelijk wordt dat 5 van de 10 document management systemen voldoen aan in ieder geval 5 behoeftes van Benschop. 4 van de 10 systemen beschikken over 4 functionaliteiten en van 1 systeem is een functionaliteit onbekend.

Er zijn nog enkele andere DMS pakketten die niet in de top 10 lijst stond, maar wel voldeden aan de wensen van Benschop.

	Versie beheer	Rechten beheer	Metadata	Zoekfunctie	Sjabloon beheer
Cadac Organice 2010	✓	✓	✓	✓	✓
OnBase ECM 8.2	✓	✓	✓	✓	✓
OpenIMS	✓	✓	✓	✓	✓
SharePoint (DMF)	✓	✓	✓	✓	✓
WIS Workplace 2.2	✓	✓	✓	✓	✓

(DMS Matrix, 2007-2012)

Het DMS pakket, OpenIMS, die in het bovenstaande schema is vernoemd, wordt besproken in bijlage 11 van dit rapport. Dit pakket is namelijk geïmplementeerd bij een bedrijf, waar contact mee is gezocht voor een interview. Het interview heeft plaatsgevonden om meer informatie te verkrijgen over het systeem, en om te kijken of het een potentieel pakket voor Benschop was.

6.4.1. SharePoint

Uit onderzoek is gebleken dat DMS pakketten vrij ingewikkeld zijn. Ze worden veel gebruikt door gemeentes, en niet door kleinere organisaties. Binnen kleinere organisaties is een informatiesysteem zoals SharePoint al meer dan voldoende. Het is dus voor Benschop belangrijk om zich meer te verdiepen in SharePoint oplossingen voor het managen van informatie binnen de organisatie. SharePoint is ook vaak gratis, of in ieder geval goedkoper dan een ander DMS pakket.

Binnen SharePoint is het vaak mogelijk metadata te koppelen aan de documenten, wat een belangrijk punt is voor de toekomst van Benschop. Daarbij is het ook mogelijk om versiebeheer toe te passen. Een goede manier van samenwerken is er ook mogelijk, het op een gemakkelijke manier delen van documenten.

Er zijn 6 versies van SharePoint te vinden op het internet. Managementbase noemt deze 6 versies.

- SharePoint Insights: hiermee kunnen gestructureerde en ongestructureerde data beheerd en bediend worden. Business Intelligence kan effectief ingezet worden. Informatie kan gemakkelijk gegenereerd en gedeeld worden. Er is altijd toegang tot de juiste informatie
- SharePoint Content: dit is de Enterprise Content Management (ECM) versie van SharePoint. Het bevat functionaliteiten om content te beveiligen en beheren. Het systeem stimuleert de participatie van de medewerkers en bespaard kosten, doordat informatie beheert wordt en er dus sneller gewerkt kan worden.
- SharePoint Composites: deze versie stelt medewerkers in staat om zonder kennis van programmeertalen oplossingen te bouwen, die zorgen voor een mate van zelf service. Hierdoor wordt de productiviteit verhoogd, doordat ze voor henzelf werkbare oplossingen kunnen maken. Er kunnen investeringen van projecten e.d. bijgehouden worden en diagrammen en databases kunnen gedeeld worden.
- Sharepoint Communities: hiermee kan er goed samengewerkt worden, waardoor de efficiëntie en betrokkenheid van de medewerkers vergroot worden. Een grote betrokkenheid heeft een hoge arbeidsproductiviteit tot gevolg, medewerkers blijven dan vaak langer bij de organisatie en dragen nieuwe ideeën aan.
- Sharepoint Sites: deze Sharepoint richt zich op zakelijke website van een organisatie. Dit kan een intranet, extranet of publieke website zijn. Informatie kan gemakkelijk gedeeld en gepubliceerd worden en de juiste informatie komt bij de juiste persoon.

- Sharepoint Foundation: hiermee kan effectief en eenvoudig samengewerkt worden, een beheersbare infrastructuur ingezet worden en webapplicaties gebouwd worden. (Managementbase, z.d.)

6.4.2. OpenIMS

Er is gekozen om dit pakket iets uit te werken, qua functionaliteiten. Hier is voor gekozen omdat dit pakket veel overeenkomsten had met de wensen van Benschop en ter sprake is gekomen tijdens een interview met een bedrijf (Eteck), die dit pakket heeft aangeschaft.

OpenIMS geeft aan dat met opzoeken en archiveren van documenten tegenwoordig veel tijd verloren gaat. Met een DMS wordt het beheer van documenten geautomatiseerd en kunnen documenten efficiënter en sneller geraadpleegd worden.

Enkele elementen van OpenIMS:

- Versiebeheer. Middels een 'audit trail' is altijd na te gaan wie wat wanneer het gedaan binnen een document.
- Mogelijkheden tot invoer metadata
- Workflow ondersteuning
- Snelle toegang tot informatie
- Via het internet toegankelijk
- Altijd laatste versie beschikbaar
- Gemakkelijk informatie beheer. Rechten koppelen.
- Besparing op arbeidskosten, m.b.t. opzoeken van informatie
- Besparing van print- en papierkosten
- Betere samenwerking. De status van een document is snel te achterhalen.
- Sjabloon beheer

(OpenIMS, 2001-2012)

Een uitgebreidere uitleg is te lezen in de handleiding van OpenIMS. Deze is te vinden tussen de bronvermelding. Hierin wordt duidelijk laten zien welke functionaliteiten OpenIMS biedt. Ook wordt aan de hand van afbeeldingen laten zien hoe het systeem er uit ziet/uit kan zien.

6.4.3. O3spaces Workplace

Dit pakket is enigszins willekeurig gekozen, en heeft veel overeenkomst met de wensen van Benschop. Dit pakket is mede gekozen omdat het benaderde bedrijf, zoals benoemd bij 6.4.2., dit pakket in de top 3 had staan van potentiële pakketten.

O3spaces biedt de volgende functionaliteiten:

- Goede samenwerking
- Vrijheid van handelen en gebruiksgemak
- Te combineren met andere kantoorapplicaties
- Documentenbeheer
- Rechtenbeheer
- Workflow ondersteuning
- E-mail archivering
- Sjabloon beheer
- Metadata toevoegen
- Versiebeheer, check-in/check-out

(O3spaces B.V., 2010)

6.5. Waarom DMS voor Benschop

Zoals aan het begin van dit hoofdstuk is benoemd, is document management voor Benschop verstandig. Door een DMS pakket aan te schaffen, zal het doel van Benschop worden behaald. Het doel is om de medewerkers van Benschop, die gebruik maken van digitale documenten, in de toekomst gemakkelijker en sneller te voorzien van informatie die nodig zijn tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Hieronder zal in onderdelen worden uitgelegd welke elementen belangrijk zijn om het doel van Benschop te behalen. Alle elementen zijn hanteerbaar binnen een DMS.

Vrijheid

Momenteel hebben de medewerkers (te)veel vrijheid en veel mogelijkheden om gebruik te maken van het digitale archiefsysteem. Sommige medewerkers houden rekening met een consistente manier van werken, anderen doen het op een eigen manier. Door deze manier van werken, wordt het digitale archiefsysteem een grote vergaarbak van documenten. Hierdoor wordt het werken met het digitale systeem ingewikkelder. Binnen een DMS systeem is deze vrijheid beperkter en kan niet iedereen zomaar documenten en mappen een maken op zijn eigen manier.

Versiebeheer

Voor de medewerkers binnen Benschop is het belangrijk om te zien wanneer een document bewerkt is, wat er veranderd is en wie de bewerking heeft gedaan. Momenteel is niet altijd duidelijk welke wijziging het document heeft gekregen en wanneer. Een documentmanagement systeem kan deze wijziging bijhouden. Ook wordt er altijd een nieuwer versie opgeslagen als er een document is bewerkt. Oude versies blijven hierbij behouden.

Logische structuur

Een document management systeem, zoals benoemd in paragraaf 6.1, zorgt ervoor dat er een eenduidig structuur gehanteerd wordt tijdens het werken met het digitale archiefsysteem. Een logische structuur hebben is een van de wensen van de medewerkers, wat duidelijk is geworden tijdens de interviews.

Een goede mappenstructuur is noodzakelijk om de werkzaamheden beter uit te kunnen voeren. Dit moet gepaard gaan met een duidelijke opslagstructuur, zodat de medewerkers niet alleen afhankelijk zijn van de mappenstructuur, maar ook een zoekmachine kunnen gebruiken. Toch is het, naast de goede opslagstructuur, wel belangrijk om binnen een DMS een goede mappenstructuur te hanteren. Hierdoor kunnen er beslissingen gemaakt worden op dossierniveau (mappenniveau). Bij de organisatie Benschop zit de informatie op het moment gebundeld in dossiers. Mocht er een beslissing gemaakt worden over een document, dan zal dat vrijwel altijd ook gelden voor het gehele dossier. Een DMS maakt het geven van deze beslissingen op dossierniveau gemakkelijk.

Rechten beheer

Rechten beheer is bij sommige mappen en documenten een belangrijk punt voor de toekomst. Binnen een DMS is het mogelijk op een gemakkelijke manier dit rechten beheer te hanteren. Ondanks dat een DMS deze optie biedt, is het echter niet per se nodig om rechten beheer toe te passen aan mappen binnen een DMS. De reden, volgens de medewerkers, van het willen geven van rechten aan mappen is zodat documenten niet per ongeluk bewerkt of verwijderd kunnen worden. Binnen een DMS is dit niet mogelijk vanwege versiebeheer.

Het verplaatsen of verwijderen van documenten kan ook niet zomaar, omdat er eerst een melding wordt gegeven bij deze handelingen.

Metadata

Het koppelen van metadata (trefwoorden) aan document is belangrijk voor de toekomst en zal ervoor zorgen dat documenten sneller gevonden worden.

Schema elementen DMS en wensen Benschop

De elementen van document management systemen en de wensen van Benschop worden hieronder in een schema weergegeven. Als het element van een document management systeem een wens is van Benschop wordt dat aangegeven aan de hand van een ✓. De wensen die hieronder aangevinkt zijn, zijn ter sprake gekomen tijdens de interviews.

Document management systeem elementen	Wensen Benschop?
Centrale opslag van documenten	✓
Juiste locatie van documenten	✓
Lees-en schrijfrechten toekennen	✓
Documentkenmerken vastleggen (metadata)	✓
Versiebeheer	✓
Sjabloon beheer	✓
Documentviewer	X
Documenten samenvoegen in dossiers	✓
Automatisch omzetten naar PDF of TIFF	X
Samenwerken aan documenten (d.m.v. Workflow)	✓
Goede zoekfunctie	✓

Duidelijk wordt dat de wensen van Benschop veel terugkomen in de elementen van document management systemen.

Voor het beheer van een document management systeem moet er 1 of 2 personen aangewezen worden binnen de organisatie. Het systeem doet veel automatisch, maar bijvoorbeeld voor het geven van rechten aan bepaalde onderdelen (mappen) van het systeem moet er een aangewezen persoon zijn die dit mag en kan doen. Ook voor verder onderhoud van het systeem en voor eventuele vragen vanuit de medewerkers, is het slim om een beheerder toe te wijzen.

6.5.1. Waarom geen DMS voor Benschop

Er zijn in paragraaf 6.3 enkele nadelen aan een document management systeem genoemd. Hieronder nogmaals deze nadelen, kijkend naar de wensen van de medewerkers van Benschop.

Tijdens de interviews zijn een aantal punten duidelijk geworden:

Beperkingen

Medewerkers hebben duidelijk aangegeven geen beperkingen te willen. De medewerkers willen graag toegang blijven houden tot de informatie waar zij nu ook gebruik van maken. Deze informatie willen zij graag kunnen lezen, bewerken en verwijderen

Bij het gebruik van een DMS wordt deze beperking echter wel gegeven. Medewerkers hebben minder de vrijheid en mogelijkheid om zelf mappen aan te maken en te werken volgens een eigen, prettig werkende, manier. Paragraaf 6.5. geeft echter wel ook voordelen aan deze beperkingen.

Nieuwe werkmethodiek

De manier van werken met het DMS zal heel anders zijn dan de medewerkers momenteel gewend zijn. De manieren van opslaan, openen en documenten aanmaken verloopt bij veel DMS pakketten uitgebreider. Er kan een optie gegeven worden dat medewerkers te allen tijde metadata moeten toevoegen aan een document, dit kan ook weggelaten worden. Zomaar een document opslaan kan binnen een DMS niet, er gaat iets meer tijd in zitten. Een voordeel hiervan is wel dat het zoeken naar de documenten gemakkelijker verloopt.

- Er is minder vrijheid, dus de documenten behouden een standaard opslagstructuur binnen een vast mappenstructuur
- De instelling kan vaak gewijzigd worden, maar over het algemeen mogen niet alle medewerkers binnen een DMS eigen mappen aanmaken
- Vaak is er 1 beheerder van het DMS (kan ook meerdere beheerders)
- Er moet 1 persoon binnen de organisatie aanwezig zijn die het DMS kan beheren

7. Digitale mappenstructuur

F. Boudrez legt uit in zijn literatuur dat het belangrijk is dat er in een digitaal archiefsysteem een overzichtelijke digitale mappenstructuur wordt gehanteerd. Hier zijn enkele voordelen voor te benoemen aan een overzichtelijke mappenstructuur.

- Het bepaalt de kwaliteit van de informatie. Hoe beter de informatie wordt bewaard in een overzichtelijke mappenstructuur, hoe beter de juiste en nieuwste versies van documenten terug te vinden zijn. De kwaliteit van deze documenten is bepalend voor de rest van het project.
- Documenten worden in een geordende staat bewaard: hierbij is het belangrijk dat bij het indelen van de mappen er een vaste en duurzame wijze wordt gehanteerd. Dit zodat bij reorganisaties, de mappenstructuur niet aangepast hoeft te worden.
- Documenten krijgen duidelijke bestandsnamen: hierbij is het belangrijk binnen de organisatie afspraken te maken over het toekennen van namen aan documenten. Dit zodat iedereen dezelfde structuur hanteert. Handig is om 1 persoon aan te wijzen om dit te coördineren.
- Er gaat minder tijd verloren met het zoeken naar informatie: documenten zijn gemakkelijker terug te vinden
- Dubbele documenten worden vermeden
- De laatste versies worden sneller gevonden

(Boudrez, F, z.d.)

Boudrez vergelijkt een mappenstructuur met een boom die zich vertakt. Hij legt uit dat de boomstam dan de rootmap (hoofdmap) is en de submappen zijn dan de hoofdtakken. De hoofdmappen kunnen weer onderverdeeld worden in submappen, en sub-submappen etc., totdat je op het niveau van documenten bent. In een map zet je documenten die samen horen, een dossier.

Het onderverdelen van digitale documenten in onderwerpsmappen/dossiers heeft de volgende voordelen:

- Door gerelateerde documenten te groeperen, wordt informatie sneller vindbaar
- Beslissingen m.b.t. het archiefbeheer zoals selectie, vernietiging, overdracht of toegankelijkheid (rechten) kunnen op mapniveau worden genomen
- De inhoud van de mappen binnen een mappenstructuur die werkprocessen weerspiegelt is gemakkelijker te achterhalen
- De mappenstructuur functioneert als wegwijzer bij het zoeken naar informatie

(Boudrez, F, z.d.)

7.1. Tips mapgebruik

Boudrez heeft enkele tips in zijn literatuur opgenomen, wat betreft het gebruik van mappen binnen een digitaal archief systeem. De tips zijn hieronder terug te vinden.

De tips voor de Bijenkorf map zijn te vinden in het Bijenkorfmap document (zie bijlage 2). Deze tips zijn apart vernoemd, naast de onderstaande tips voor het gehele mappengebruik, omdat de Bijenkorfmap veel als ingewikkelde map tijdens de interviews naar voren is gekomen.

- Gebruik mapnamen van maximaal 31 tekens. Dit om te voorkomen dat de omschrijvingen te lang worden
- Kies een eenduidige en procesgerelateerde benaming voor de mappen en duidelijke betekenisvolle namen voor de hoofdmappen
- Vermijd spaties in de mapnamen. Gebruik het underscore teken (_) in de plaats of schrijf de woorden aan elkaar
- Gebruik alleen de volgende tekens: 0-9, A-Z en _
- Baseer de indeling op de taken en activiteiten van een dienst
- Houd het aantal niveaus in de hand. Beperken tot een diepte van 5 mappen.
- Gebruik, indien aanwezig, dezelfde mapnamen en dezelfde structuur als het fysieke/papieren archief
- Vermijd dat hetzelfde document in meerdere mappen kan worden/wordt geplaatst
- Zet een archiefcode (projectcode) vooraan in een mapnaam, op deze manier kan het document sneller gezocht worden aan de hand van de projectcode
- Maak afspraken over het aanmaken van nieuwe mappen
 - Bijv: hoofdmappen worden door enkel 1 persoon aangemaakt
 - Bijv: administratieve medewerkers kunnen alleen (sub)mappen aanmaken
- Plaats geen losse bestanden in de rootmap (boomstam, hoofdmap)

(Boudrez, F, z.d.)

7.2. Tips documentgebruik

Ook voor het opslaan en onderhouden van documenten zijn er enkele belangrijke tips genoemd door Boudrez:

- Vermijd dat documenten eerst geopend moeten worden om de inhoud te weten
- Zorg ervoor dat de documenten gemakkelijk terug te vinden zijn op basis van de bestandsnamen
- Herhaal niet de mapnaam, waar het document in staat, in de documentnaam
- Geef een betekenisvolle documentnaam
 - Geef aan om wat voor soort document het gaat: verslag, jaarverslag, brief, agenda, `uitnodiging, contract, memo etc.
 - Geef het onderwerp aan
 - Vermeld bij brieven de naam van de geadresseerde of afzender (eventueel de naam van de auteur)
 - Vermeld (bij documenten die verschillende versies bevatten) de status of het versienummer van het document
 - Status: vaste afkortingen gebruiken: bijv: ontwerp (ontw), herziening (herz), definitief (def)
 - Versienummer: bijv: gebruik geen 1.0 of 0.9. Wel een underscore teken in plaats van de punt en zet een hoofdletter V voor het nummer: bijv: beleidsnota_V1
 - Vermeld de datum van het document: JJJJMMDD (bijv: 20110208). Het jaar als eerst zodat hierop gezocht kan worden

- o Gebruik geen onduidelijke afkortingen, alleen afkortingen gebruiken die door iedereen begrepen worden. Leg de afkortingen vast in een lijst
 - o Zorg ervoor dat de documentnaam en de titel van het document overeenkomen
 - o Zorg ervoor dat de volgorde van de benoeming van het document steeds hetzelfde is: bijv: soort document, onderwerp/geadresseerde/afzender, versie, datum
- Stem de bestandsnaam op de extensies van de documenten af. Bij een document dat als extensie bijvoorbeeld .ppt (powerpoint) heeft, hoeft in de documentnaam niet te worden vernoemd dat het een presentatie is
 - o Extensie voorbeelden: doc (Word), xls (Excel), ppt (powerpoint)
- Voorbeelden:
 - o Niet: Brief W Vanneste 08dec01.doc
 - o Wel: Brief_Wvanneste_20011208.doc
 - o Niet: Presentatie oefening A-cursus.ppt
 - o Wel: Oefening_Acursus.ppt
 - o Niet: Operationeel Plan definitieve versie.doc
 - o Wel: OperationeelPlan_V1_0.doc

(Boudrez, F, z.d.)

7.3. Veilige bewaring

Het is belangrijk de digitale documenten veilig te bewaren, dit kan bijvoorbeeld door regelmatig back-ups te maken. Ook het vermijden van verspreiding van de documenten is belangrijk. Zodra documenten over verschillende locaties verspreid zijn, wordt de kans groter dan documenten verloren raken. Het beste is om documenten met betrekking tot 1 zaak of onderwerp zoveel mogelijk samen te bundelen/bewaren, in dossiers. Hieronder worden nog enkele tips gegeven wat betreft veilige bewaring van documenten:

- Plaats zo weinig mogelijk digitale documenten op de lokale schijven van de computers. Deze documenten worden niet beveiligd door back-up procedures. Documenten die overschreven over verwijderd zijn, zijn dan niet te herstellen
- Zorg ervoor dat er duidelijk afspraken zijn welke documenten op de gemeenschappelijke schijfruimte thuis horen en welke in de persoonlijke schijfruimte
- Bewaar zoveel mogelijk documenten op de gemeenschappelijke schijfruimte
- Zorg voor een duidelijk beleid wat betreft gebruikersrechten. Leg vast wie documenten of mappen kan wijzigen, toevoegen, verplaatsen of verwijderen en wie alleen leesrechten heeft
- Houd mappen met geïnstalleerde software zoveel mogelijk gescheiden van de mappen met de documenten
- Plaats vertrouwelijke documenten in afgeschermdde mappen. Ken zo weinig mogelijk individuele paswoorden aan documenten toe
- Controleer de locatie voordat je een document opslaat

(Boudrez, F, z.d.)

8. Tekeningen beheer

De tekeningen/ontwerpen die gemaakt worden door de engineers binnen Benschop, vormen de basis van elk project. Het is daarom belangrijk dat deze tekeningen goed beheerd worden en beschermd worden tegen onbevoegd gebruik.

De eerder genoemde heer Lammerts heeft in zijn literatuur uitgelegd wat tekeningenbeheer inhoudt en wat het doel is van tekeningenbeheer. Hij geeft aan dat tekeningenbeheer een vorm van archiefbeheer is, maar wel complexer is dan het beheer van “gewone” documenten. Dit omdat tekeningen nauw gekoppeld zijn aan bedrijfsprocessen. Tekeningen vormen volgens Lammerts “de basis voor de uit te voeren werkzaamheden en ondersteunen processen binnen een organisatie die vaak te maken hebben met inkoop, werkvoorbereiding, uitvoering van de werkzaamheden, kwaliteitsborging e.d”. Bij de tekeningen horen vaak ook documenten zoals specificaties, berekeningen e.d., deze documenten horen direct ook bij tekeningen beheer. Tekeningen (en de documenten die daarbij horen) zijn meestal een apart archief, omdat ze een andere behandeling nodig hebben dan andere documenten (Lammerts, W.T., 2011).

Er zijn, volgens Lammerts, twee belangrijke doelen voor het hanteren van tekeningbeheer: informatievoorziening en archivering. Informatie moet snel beschikbaar en goed toegankelijk zijn en de tekeningen moeten volledig en betrouwbaar zijn. Ze moeten in de originele status blijven en goed vindbaar zijn. De laatste versies zijn, voor de archieffunctie, het belangrijkste. Oude of vervallen versies van tekeningen kunnen dus meestal direct vernietigd worden. Naast versiebeheer, is het ook belangrijk om de status van de tekening toe te kennen. Is het een concept of is de tekening definitief. Ook op juridisch oogpunt is de status van belang, er kan aangetoond worden welke status het document in een bepaalde periode had.

Tekeningen helpen, zoals Lammerts uitlegt, bij de planning, berekeningen, kostenraming, bestellingen en uitvoering van een project. Onjuiste informatie op de tekeningen vergroot de kans op hogere kosten, een onjuiste uitvoering en wellicht ook vertraging van het project. Het is dus belangrijk om de tekeningen goed te beheren. Onder beheer kan het volgende vallen:

- Informatiebeheer: zorgen voor de beschikbaarheid van de actuele informatie
- Beschikbaarheidsbeheer: tekeningen moeten te allen tijde beschikbaar zijn
- Wijzigingsbeheer: controleren van wijzigingen
- Configuratiebeheer: controleren van de inhoud
- Bestandsbeheer: de manieren van opslaan (format van het document)
- Archiefbeheer: beheren van informatie die vanwege wettelijke eisen bewaard worden

De kwaliteit van de inhoud van de tekeningen bepaalt voor een groot deel de waarde van de tekening. De uiteindelijke winst komt voornamelijk uit de wijze waarop de tekeningen beheerd worden en de manier waarop de documenten worden ingericht. Er kunnen afspraken gemaakt worden over bewaartermijnen, wijzigingsfrequenties en wijze van vastlegging. Door deze afspraken worden de tekeningen beter beheerd. De tekeningen worden hierdoor vastgelegd volgens een standaard structuur, de informatie staat bijvoorbeeld dan altijd op dezelfde plaats. (Lammerts, W.T., 2011)

8.1. Solidworks product data management(PDM)

Wat is een PDM systeem

Een PDM systeem is, volgens DRM associates, een systeem dat functionaliteiten biedt om product data te raadplegen en te beheren. Product data is te raadplegen door informatie over een document (metadata) te beheren. Binnen een PDM systeem is het koppelen van metadata aan een document geïntegreerd, hier is weinig input van de gebruiker voor nodig. Ook kunnen binnen een PDM processen gemanaged worden, vooral als het gaat om engineering.

(DRM associates, 2002)

Enkele functionaliteiten die een PDM systeem biedt:

- Toegang om elk document binnen het systeem te specificeren
- Alleen-lezen en bewerk rechten geven aan de documenten, per medewerker
- De documenten worden georganiseerd en in onderdelen/dossiers verdeeld
- Relaties tussen documenten onderling zijn gemakkelijker te onderhouden
- Wijzigingen in de tekeningen worden bijgehouden
- Ondersteunen van processen binnen de organisatie
- Mocht bijvoorbeeld een document gekeurd worden, dan kan een volgende stap pas gezet worden als het document gekeurd is
- Samenwerken aan documenten wordt gemakkelijker
- Er kunnen meldingen gegeven worden als bijvoorbeeld een tekening klaar is voor verder gebruik, de productie bijvoorbeeld

(DRM associates, 2002)

Voordelen opgesomd:

- Documenten zijn altijd beschikbaar
- Documenten zijn snel te vinden
- Productiviteit wordt verhoogd, want informatie is sneller te vinden, te bewerken en op te slaan
- Goede zoekmogelijkheden
- Goede controle over de documenten

(DRM associates, 2002)

Waarom Solidworks PDM voor Benschop

Tijdens de interviews is naar voren gekomen dat tekeningenbeheer belangrijk is binnen Benschop. Regelmatig doet het probleem zich voor, dat tekeningen overschreven, verplaatst of verwijderd worden. Dit kan bij tekeningen cruciaal zijn, omdat zij de leidraad zijn van een project. Offertes en opdrachtomschrijvingen worden gemaakt aan de hand van de gemaakte tekeningen. De functionaliteiten die PDM biedt, zijn verstandig om te gebruiken binnen de organisatie. Tekeningen worden hierdoor op een veilige manier opgeslagen en kunnen niet overschreven kunnen worden. Uit onderzoek is gebleken dat Solidworks PDM al aanwezig is binnen de organisatie, deze hoeft alleen nog geïnstalleerd te worden.

9. Aanbevelingen en advies

In dit hoofdstuk worden de aanbevelingen gegeven aan de organisatie Benschop. Alle aanbevelingen zijn ook in het implementatieplan opgenomen. De adviezen in volgorde van prioriteit ingedeeld, omdat het zo overzichtelijker is welke stappen het belangrijkste zijn.

9.1. Het advies

Uit het onderzoek zijn twee oplossingen naar voren gekomen, die een verbetering kunnen bieden voor de toekomst van het digitale archiefsysteem.

1. Een DMS pakket aanschaffen
2. Huidig systeem behouden maar aanpassen

Uiteindelijk is duidelijk geworden dat het aanschaffen van een DMS pakket de beste optie is voor de organisatie. De business case, zie bijlage 3, geeft een uitgebreide omschrijving van de beide keuzes, aan de hand van voordelen, nadelen en de kosten die erbij horen. Kort samengevat is de keuze op een DMS gevallen, omdat er binnen Benschop enkele knelpunten spelen binnen het huidige systeem, die met een DMS zijn op te lossen. Het huidige systeem behouden, zal deze knelpunten op korte termijn niet kunnen oplossen.

Het aanschaffen van een DMS heeft veel voordelen, dit zijn voordelen uitgedrukt in functionaliteiten van het DMS. Voorbeelden zijn: het eenvoudig en snel terug kunnen vinden van documenten, versie beheer, documenten kunnen niet zoekraken, ongeoorloofd gebruik is niet mogelijk en het archief kan beter beheerd worden.

Mocht de organisatie toch graag het huidige systeem willen behouden. Dan zijn er enkele mogelijkheden om het huidige systeem zo praktisch mogelijk te kunnen gebruiken.

- Mappenstructuur duidelijk maken
- Vast opslagstructuur
- Desktop zoekmachine gebruiken
- Rechten beheer

Door onder andere deze vier elementen zal het werken met het huidige systeem iets prettiger worden, maar nog niet optimaal. Er mist dan nog een duidelijk beheer over het archief, versiebeheer mist en het kunnen koppelen van metadata aan de documenten is binnen het huidige systeem niet gemakkelijk.

In bijlage 2, Bijenkorfmap, is een extra advies te vinden speciaal gericht op de Bijenkorfmap. Enkele adviezen hiervan zijn ook toepasbaar op andere mappen binnen het digitale archiefsysteem. Dit zijn adviezen als: consistent met projectnummer bezig blijven, definiëren wat er onder de algemene mappen moeten komen, de “streepjes mappen” een titel geven, lege mappen weghalen, mappen opschonen en consistentie hanteren in het benoemen van de mappen.

9.2. De implementatie

Om het advies te realiseren zijn er een aantal stappen die gezet moeten worden. Deze worden hieronder, onderverdeeld in prioriteiten, opgesomd.

Prioriteit 1

- Systeemeisen lijst opstellen
- DMS pakket kiezen, bij het kiezen van een DMS pakket is in bijlage 10 een quickscan en checklist te vinden. Hierbij wordt inzicht verkregen in de wensen en eisen van de organisatie en kan aangegeven worden welke functionaliteiten het toekomstige DMS pakket moet bevatten. De checklist kan met de potentiële leverancier besproken worden en hij kan aangeven of zijn DMS pakket de gewenste functionaliteiten bevat
- Goede documentatiestructuur vastleggen (zodat anderen terug kunnen vinden waarom in het verleden bepaalde keuzes zijn gemaakt. Documentatie is alleen goed als je het ook kan terugvinden)
 - Begrijpelijk maken en houden voor iemand die de geschiedenis niet kent
 - Regelmatig archiveren. Dit is meer tijdbesparend, dan wanneer eens in de zoveel tijd gearchiveerd wordt (voor op fysieke archivering gericht)
 - Eens per jaar het archief doorzoeken (uitmesten). Doordat een archief dynamisch is, wordt er veel informatie opgeslagen (Carrière tijger, 2004-2011)
 - Documenten in dezelfde lay-out maken
- Een verantwoordelijke aanwijzen voor het beheer van het digitale archiefsysteem
- Consistentie in opslaan van documenten vastleggen
 - De benoeming van documenten op een en dezelfde manier
 - Afkortingenlijst maken: consistente afkortingen gebruiken
 - De locatie van de documenten duidelijk vaststellen
- Medewerkers introduceren met de nieuwe werkmethode
- Tekeningenbeheer (Solidworks PDM)
- Stappenplan maken
- Implementatie doen

Prioriteit 2

- Het archief opschonen
 - o Alle voorlopige versies weggooien en alleen de laatste definitieve versies van documenten bewaren
 - o Ervoor zorgen dat stukken volledig en relevant zijn, voordat ze in het archief opgeslagen worde: vermijd onvolledige documentatie
 - o Irrelevante documenten verwijderen
 - o Dubbele documenten verwijderen
 - o Concept map opschonen in secretariaat map: procedure voor verwijderen van oude concepten uit conceptmap hanteren
 - o Persoonlijke mappen laten controleren door medewerkers en weg laten halen: persoonlijke mappen op U-schijf laten zetten. Dit zodat er geen dubbele informatie in het digitale archief terecht komt.
 - o Lege mappen verwijderen (?)
- Zorgen dat iedere gebruiker overweg kan met de nieuwe werkmethode
- Ervoor zorgen dat de gehele organisatie achter de (nieuwe) manier van werken met het archiefsysteem staat. Pas dan is de kans groter dat de nieuwe manier van werken, ook daadwerkelijk werkt.
 - o Iedere medewerker moet van te voren op de hoogte zijn van de verandering
- Rechten beheer
 - o Er zijn verschillende mappen en documenten die niet door iedereen in te zien hoeven/mogen zijn
 - o Wie mag wat verwijderen/bewerken
 - o Schema maken
- Bewaartermijnen vaststellen
- Niet teveel algemene mappen aanmaken
 - o Dit worden vergaarbakken
 - o Duidelijk maken welke documenten er in de algemene mappen mogen staan
- Metadata koppelen aan mappen/documenten.
 - o Trefwoordenlijst maken
 - o Documenten kunnen vinden via trefwoorden
- Archivering 2 jaar en ouder op een andere locatie
- Betere samenwerking m.b.t. de documenten tussen de medewerkers
- In branches onderverdelen

Prioriteit 3

- Hoofdkantoren duidelijk aangeven en niet onderverdelen tussen de vestigingen
- Fysieke documenten terugdringen

9.3. Implementatieplan

Aan de hand van de aanbevelingen en adviezen, kan er een implementatieplan gemaakt worden. Dit helpt Benschop om de eerste stappen te zetten, om zo tot een vernieuwing van een digitaal archiefsysteem te komen, in welke vorm dan ook.

In hoofdstuk 6.3 (kopje verandering) zijn enkele punten genoemd waar rekening mee gehouden moet worden bij de implementatie van een DMS.

De belangrijke onderdelen in een implementatietraject zijn:

- **Resultaten:** wat wil de organisatie bereiken?
Benschop wil onder andere dat de medewerkers in hun informatiebehoeften voorzien worden. Informatie moet op een snelle en gemakkelijke manier te achterhalen zijn, zodat de medewerkers de werkzaamheden sneller en beter uit kunnen voeren.
- **Plannen en sturen:** hoe krijgt de organisatie het voor elkaar?
Het is voor elkaar te krijgen door een goed werkend digitaal archiefsysteem te hebben, waar de informatie goed geregeld is. Door een juiste mappenstructuur, opslagstructuur en zoekfunctie kunnen de medewerkers sneller de informatie vinden die zij nodig hebben. Ook door een goede motivatie vanuit de directie, maar ook vanuit de medewerkers zelf, kan ervoor gezorgd worden dat de informatiestromen binnen Benschop op een gemakkelijke en duidelijke manier verlopen.
- **Ontwerpen en inrichten:** hoe geeft de organisatie het vorm?
Het digitale archiefsysteem zal vorm krijgen op zo'n manier dat het voor elke medewerker prettig werkt. De informatie moet gemakkelijk en snel te raadplegen zijn. Op een digitale manier zal deze informatie toegankelijk zijn. Op elke computer moet het digitale archief te raadplegen zijn.
- **Communiceren:** hoe betreft de organisatie iedereen?
Bij de implementatie van een nieuw systeem, moeten alle medewerkers zoveel mogelijk worden betrokken bij de vernieuwing. Veel medewerkers werken hier ten minste 5 jaar, en zijn dus gewend te werken op een bepaalde manier. Mocht de manier van werken compleet veranderen, dan is het raadzaam om een enkele keer instructies en presentaties te geven over het nieuwe systeem. Zo leren de medewerkers ermee werken, voelt iedereen zich betrokken bij de vernieuwing en zullen er meer medewerkers open staan voor de vernieuwing.
- **Opleiden en trainen:** hoe leert de organisatie er mee om te gaan?
Zoals net genoemd, moeten de medewerkers voldoende training en uitleg krijgen betreffende het nieuwe systeem. Op deze manier zullen de medewerkers er met meer plezier mee werken, en zal het werken met het nieuwe systeem gemakkelijker verlopen.
- **Verankeren en verbeteren:** hoe blijft het werken?
Na een goede uitleg en duidelijke instructie, zullen de medewerkers al snel weten wat de nieuwe manier van werken is. Door enkele regels te koppelen aan het nieuwe systeem, zal het blijven functioneren zoals het moet. Door de medewerkers enthousiast te maken en te houden, zullen zij open staan voor de vernieuwing en ermee werken zoals de richtlijnen van het systeem.
- **Afsluiten en evalueren:** wat levert het op?
Uiteindelijk zullen de medewerkers meer tijd over houden voor de dagelijkse werkzaamheden. Dit omdat zij minder tijd kwijt zijn aan het zoeken naar informatie die zij nodig hebben. Er zal een blijk van waardering komen doordat het systeem prettiger en sneller werkt.
(Accessus, 2009)

9.3.1. Implementatie schema

Wat	Toelichting
Prioriteit 1	
Systeemeisen lijst opstellen	Duidelijk krijgen aan welke eisen het toekomstige systeem moet voldoen om in de informatiebehoeften van de medewerkers te kunnen voorzien
DMS pakket kiezen	Beslissen welk DMS pakket passend is binnen Benschop
Goede documentatiestructuur vastleggen	■ Vastleggen hoe de informatie binnen het digitale archief het best geordend kan worden ■ Structuur begrijpelijk maken voor iedereen ■ Regelmatig archiveren ■ Digitaal archief regelmatig doorzoeken ■ Documenten in dezelfde lay-out maken
Verantwoordelijke	Zorgen dat er binnen de organisatie een verantwoordelijke aangewezen wordt voor het beheer van het digitale archiefsysteem
Consistentie	Zorgen dat er een consistentie ontstaat in het werken met het digitale archiefsysteem. Benoeming, locatie overal hetzelfde
Introductie	Medewerkers op de hoogte stellen/houden van de nieuwe werkmethode
Tekeningenbeheer	Zoals hoofdstuk 8 al omschrijft is tekeningenbeheer belangrijk. Serieus kijken naar PDM
Stappenplan maken	Om te zorgen dat de implementatie voorspoedig verloopt zonder onverwachte knelpunten, is het slim een stappenplan te maken. Hiervoor kan een team opgesteld worden.
DMS pakket implementeren	Zodra duidelijk is welk pakket Benschop wil, welk documentatiestructuur het wil hanteren, of er een verantwoordelijke aanwezig is en als de introductie voor een nieuw pakket is geweest. Kan het pakket geïmplementeerd worden. Dit moet gebeuren aan de hand van een gefaseerde uitvoering
Prioriteit 2	
Opschonen	■ Definitieve versies behouden: volledige en relevante stukken opslaan ■ Irrelevante documenten verwijderen ■ Dubbele documenten verwijderen ■ Persoonlijke mappen verwijderen ■ Lege mappen verwijderen
Instructie	■ Zorgen dat iedere gebruiker van het digitale archiefsysteem overweg kan met de nieuwe werkmethode ■ Zorgen dat de gehele organisatie achter de nieuwe werkmethode staat

Rechten beheer	■ Onderzoeken tot welke mappen de medewerkers toegang moeten hebben om de werkzaamheden uit te voeren ■ Rechten beheer bij mappen. Alleen-lezen rechten en bewerk-rechten
Metadata	Metadata koppelen aan mappen/documenten. Trefwoordenlijst maken
Archivering	Oude documenten, 2 jaar en ouder, op een andere locatie opslaan
Samenwerking	Betere samenwerkingsomgeving creëren voor de medewerkers
Structuur	■ Niet teveel algemene mappen aanmaken ■ Projecten onderverdelen in branches
Prioriteit 3	
Hoofdkantoren	Duidelijk verschil aangeven tussen hoofdkantoren en vestigingen
Fysiek	Fysieke documenten terugdringen

9.3.2. Uitbreiding enkele stappen uit implementatieplan

Er zijn enkele stappen binnen het implementatie te vinden die hieronder extra beschreven worden, zodat duidelijker wordt elke stappen er gezet moeten worden om tot realisatie te komen.

Systeemeisen lijst

Geadviseerd is een systeemeisen lijst op te stellen. Dit houdt in dat er een document opgesteld moet worden waarin duidelijk wordt aan welke functionaliteiten het toekomstige digitale archiefsysteem moet voldoen. Het reeds gemaakt functionele eisen rapport is hier een eerste opzet van, zie bijlage 8. Het document moet bestaan uit:

- Waar bestaat het huidige systeem uit
- Wat zijn de knelpunten
- Wat zijn de behoeften vanuit de medewerkers
- Op welk besturingssysteem het pakket moet kunnen draaien
- Hoeveel geheugen er beschikbaar is en het pakket mag bevatten
- Met welke programma's moet het systeem kunnen werken (Word, Excel etc.)

Dit zijn belangrijke punten die nodig zijn om de keuze voor een DMS pakket te kunnen maken.

Documentatie mappenstructuur

De documentatie over de toekomstige mappenstructuur is een document met regels en een handleiding. De mappenstructuur zal volgens de kenmerken van dit document opgebouwd moeten worden.

- Hoe is de mappenstructuur nu, en wat zijn de knelpunten
- Wat is de ideale structuur
- Wat is mogelijk
- Wat is gewenst

Documentatie opslagstructuur

De documentatie over de toekomstige opslagstructuur is een document met regels en een handleiding. De opslagstructuur zal volgens de kenmerken van dit document opgebouwd moeten worden.

- Hoe is de opslagstructuur nu, en wat zijn de knelpunten
- Wat is de ideale structuur
- Wat is mogelijk
- Wat is gewenst

Verantwoordelijke aanwijzen voor digitaal archief beheer

- Wie heeft er genoeg kennis van de organisatie (paragraaf 6.3 legt uit dat dit belangrijk is bij de implementatie van een DMS)
- Wie heeft er de kennis, kwaliteiten en tijd om een DMS te beheren
- Wie vindt het interessant om te doen en heeft er tijd en de mogelijkheden voor

Medewerkers introduceren over de nieuwe(toekomstige) werkwijze

- Korte presentatie/speech geven dat er een nieuwe werkwijze komt binnen de organisatie
- Aangeven hoe het nu is, en hoe het zal veranderen
- Cursussen en trainingen geven

Archief opschonen

- Lege mappen onderzoek doen, bekijken of ze verwijderd kunnen worden
- Dubbele documenten verwijderen
- Eigen (privé) mappen/documenten verwijderen
 - Aangeven waar de medewerkers deze documenten kunnen opslaan

Schema maken van welke rechten er aan welke mappen gekoppeld moeten worden

(ligt aan de door de organisatie gemaakte keuze. Bij een DMS is dit niet per se nodig, bij het behouden van het huidige digitale systeem wel)

- Tot welke mappen moeten de medewerkers toegang hebben
- Welke mappen mogen niet ingezien worden door anderen
- Welke mappen moeten extra beveiligd worden tegen onbevoegd gebruikt

Metadata koppelen aan huidige documenten/mappen

Alleen nodig indien er gekozen wordt voor een DMS pakket

- Gekoppeld aan de eenduidige opslagstructuur, metadata koppelen aan huidige documenten
- Trefwoorden verzinnen, deze overal toepassen bij hetzelfde (soort) document

Trefwoordenlijst maken

- De opgestelde metadata, trefwoorden, documenteren

Oude documenten op een andere locatie opslaan

- Oude projecten zoeken en op een andere locatie opslaan (andere schijf)

Serieus bezig houden met tekeningen beheer

- Hoofdstuk 8 doornemen van dit rapport
- Wat zijn de mogelijkheden van PDM
- Wat zijn de voor- en nadelen van PDM
- Is PDM gewenst binnen de organisatie
- Is de implementatie van PDM mogelijk binnen de organisatie

Verklarende woordenlijst

A	
Archief	Het geheel (een verzameling) van archiefbescheiden. Ontvangen of opgemaakt door een instelling, persoon of groep personen en naar hun aard bestemd daar onder te berusten (Overheid, 2008)
Archiefbeheer	De feitelijke of uitvoerende werkzaamheden om archiefbescheiden in goede, geordende en toegankelijke staat te brengen en te bewaren, als ook om archiefbescheiden die daarvoor in aanmerking komen te vernietigen. (Overheid, 2008)
Archiveren	Archiveren is het verzamelen van documenten/archiefstukken, gemaakt door of voor de organisatie, op centraal, afdeling, of persoonlijk niveau welke systematisch geordend dienen te worden en na de verjaringstermijn vernietigd kunnen worden (Ham, J.A. van der, 2002)
Archiefsysteem	Informatiesysteem dat archiefbescheiden opneemt, beheert en beschikbaar stelt door de tijd heen (Vhic, z.d.)
Audit trail	Toont aan als documenten geopend en/of bewerkt zijn (Aim, 2011)
B	
Backup	Veiligheidskopie, reservekopie Computerwoorden, z.d.)
Bedrijfsproces	Een verzameling samenhangende activiteiten die gericht zijn op de klant en afgestemd zijn op organisatiedoelen (Mittelmeijer, M. en Stratum, van. R., 2011)
Businesscase	Een beschrijving waarbij de kosten/inspanningen en de baten/effeten van een vernieuwing tegen elkaar kunnen worden afgezet (TNO, 2011)
D	
DMS	Document management systeem. Een computer systeem en software voor het opslaan en beheren van elektronische documenten (Aim, 2011)
Document	Object of een voorwerp dat gegevens draagt met het doel deze gegevens eraan te ontleen en te gebruiken. (Overheid, 2008)
I	
Informatie	Informatie bestaat uit gegevens verzameld en uitgewerkt om te dienen als communicatie tussen personen. Informatie behoeft echter niet te zijn vastgelegd (Vhic, z.d.)
Informatiebehoeften	Het totaal van wensen en eisen dat door de gebruikers van een systeem met betrekking tot de te verstrekken informatie geformuleerd wordt (Jonker, R., 2009)
Informatiedrager	Een door een mens- en/of machine-leesbaar medium, geschikt om gegevens op vast te leggen en weer te geven. (Jonker, R., 2009)
M	
Metadata	Gegevens over gegevens. In documentaire systemen: gegevens over documenten en hun ontstaan (Jonker, R., 2009)

O	
Opslagstructuur	De wijze waarop bestanden worden opgeslagen (Computerwoorden, z.d.)
R	
Retailmarketing	Marketing door detailhandelsorganisaties. De detaillisten gebruiken in hun marketing twee extra marketinginstrumenten in vergelijking met andere ondernemers. Dit zijn de P's presentatie en personeel (Enyclo, z.d.)
S	
Shopex Group	Een bedrijf van hoogwaardige en specialistische bedrijven die zich nationaal en internationaal bezighouden met de realisatie van succesvolle retailomgevingen voor toonaangevende merken (Benschop, z.d.)
T	
Turn-key	Gebruiksklaar, voor direct gebruik (Boer, de. J. 2011)
W	
Workflow	De automatisering van werkprocessen waarbij de informatie of documentatie die nodig is voor de uitvoering van het werk, wordt doorgegeven van de ene deltaak naar de andere. Dit gebeurt volgens van tevoren vastgelegde regels (Computerwoorden, z.d.)

Literatuurlijst

Databank

Lammerts, W.T. (2011). Tekeningenbeheer. *Archiefbeheer*. Geraadpleegd op 17 januari 2012, via http://www.factomediabase.nl.ezproxy.hhs.nl:2048/factomediabase/pdf/AB_5515.pdf

Document

Swart, W (2011). Ontsluiting van documentaire informatie.

Interne documentatie

Benschop (2011). Bedrijfsreglement.

Internet

Accessus (2009) *Implementatie- en verandermanagement*. Geraadpleegd op 12 januari 2012 via http://www.accessus.nl/?page_id=14

Aiim (2011). *Your information management & collaboration resource*. Find, control and optimize your information. Geraadpleegd op 25 januari 2012 via <http://www.aiim.org>

Benschop (z.d.). *Benschop*. Geraadpleegd op 25 januari 2012 via, <http://www.benschop.nl/page.asp?id=1>

Carriëretijger (2004-2011). *Informatie beheren*. Geraadpleegd op 26 november 2011 via <http://www.carriëretijger.nl/functioneren/professionele-vaardigheden/eigen-werk-organiseren/informatie-beheren>

Computerwoorden (z.d.). *Nederlands computerwoordenboek*. Geraadpleegd op 25 januari 2011 via, <http://www.computerwoorden.nl>

DMSmatrix (2007-2012). *DMS systemen vergelijken*. Geraadpleegd op 15 december 2011, via www.dmsmatrix.nl

DRM Associates (2002). *Product data management*. Geraadpleegd op 1 februari 2012 via <http://www.npd-solutions.com/pdm.html>

Encie (2010). *Definities en betekenissen*. Geraadpleegd op 25 januari 2012, via <http://www.encie.nl/definitie/Implementatie>

Encyclo (z.d.). *Encyclo online encyclopedie*. Geraadpleegd op 25 januari via, <http://www.encyclo.nl/begrip/retail%20marketing>

Host Access Solutions B.V. (2008-2011). *Document management*. Geraadpleegd op 31 oktober 2011 via <http://www.hostaccess.nl/nl/document-management>

Jonker, R. (2009). *Termen en begrippen*. Geraadpleegd op 25 januari 2012 via
<http://www.labyrinth.rienkjonker.nl/lexicon/44>

Managementbase (z.d.). *Microsoft Sharepoint 2010 functionaliteiten*. Geraadpleegd op 27 januari 2012 via
<http://www.managementbase.com/sharepoint2010/sharepoint-2010-functionaliteiten.aspx>

Mittelmeijer, M. en Stratum, van. R. (2011). *Kijk op bedrijfsprocessen*. Geraadpleegd op 25 januari 2012 via
http://mfs.plantyn.com/nc/hovo/kijkopbedrijfsprocessen_Inhoudsopgave.pdf

O3spaces B.V. (2010). *O3spaces Workplace*. Documentbeheer en samenwerken. Geraadpleegd op 15 december 2011 via,
<http://www.slideshare.net/o3spaces/o3-spaces-workplace-overview-nl>

OpenIMS (2001-2012). *Waarom OpenIMS Document Management Server?* Geraadpleegd op 15 december 2011, via
http://openims.com/waarom_openims/_openims_dms

Open Sesame ICT (2002-2011). *OpenIMS*. Document management Server. Gebruikers handleiding. Geraadpleegd op 15 december 2011 via,
http://www.osict.com/ufc/file2/osict_sites/wieger/21bf9531b1c8c1bf5b8e81924e140034/pu/OpenIMS_CE_DMS_Gebruikershandleiding.pdf

Overheid (2011). *Statuut documentaire informatievoorziening Financiën*. Geraadpleegd op 25 januari 2012 via
http://wetten.overheid.nl/BWBR0024157/geldigheidsdatum_17-12-2011

TNO innovation for life (2011). *Business case*. Geraadpleegd op 25 januari 2011 via,
<http://www.dcportal55.nl/Businesscase.aspx>

Universiteit Leiden (z.d.). *Voordelen toepassing DMS*. Geraadpleegd op 19 december 2011 via
<http://www.leidenuniv.nl/archiefbeheer/index.php3-m=21&c=120.htm>

Vhic (z.d.). *Full-service adviesbureau op het gebied van informatiemanagement*. Geraadpleegd op 7 november 2011 via
<http://vhic.nl>

Personen

Boer, de. J. (2011). Definitie Turn-key.
Boer, de. J. (persoonlijke communicatie, 24 oktober 2011)
Conijn, M. (z.d.). Gegevens overdracht design en werkvoorbereiding.
Mourik, van T. (2011). Bedrijfsprocessen Zoetermeer 2009

Scriptie

Boudrez, F (z.d.). *Mappenstructuur en bestandsnamen voor digitale documenten*. Geraadpleegd op 11 januari 2012 via

<http://www.edavid.be/davidproject/teksten/Richtlijn3.pdf>

Ham, J.A. van der (2002). *Anders archiveren in een veranderende werkomgeving*. Scriptie. Geraadpleegd via Haagse Hogeschool

<http://hbo-kennisbank.uvt.nl/cgi/hh/show.cgi?fid=156>

Bijlagen

1. **Bedrijfsprocessen schema**
2. **Bijenkorfmap document**
3. **Businesscase**
4. **Desktop search**
5. **Document- en workflowmanagement schema**
6. **Documentair structuurplan**
7. **Gebruikersanalyse**
8. **Functionele eisen rapport**
9. **Organogram**
10. **Quicksan & checklist DMS**
11. **Vergelijkingsonderzoek Eteck DMS**

Bijlage 1: Bedrijfsprocessen schema

Hieronder zijn alle bedrijfsprocessen binnen het bedrijf te vinden. In het schema is links het bedrijfsproces opgenomen van acquisitie tot het toevoegen van lessons learnt na de oplevering. Ook zijn de betrokkenen bij elk bedrijfsproces, de documentaire informatie en het format van de documentaire informatie genoteerd.

Bedrijfsproces	Betrokkenen	Documentaire informatie	Format
Acquisitie	Accountmanager	Introductie Benschop, offerte, CBM voorwaarden, besprekingsverslag, jaarcontract, overeenkomst, Request for Information,	Word, powerpoint
Aanvraag order nummer nieuw project	Accountmanager, administratiemedewerker	Ordernummerlijst	Word, eXc-ellent
Overall projectplanning (design t/m realisatie) afstemmen met account	Accountmanager, projectleider	Projectplanning, prijspecificatie	Excel
Design briefing incl. uitvoeringsbudget en planning	Accountmanager	Debrief,	Word, Excel
Design (Schets- en voorlopig ontwerp)	Afdeling design	Tekeninglijst concept, tekeningen, foto's	Sketch-up, autocad
Omschrijving obv VO t.b.v. kostenraming	Afdeling design, projectleider, opdrachtgever	Projectplanning,	Word
Calculatie kostenraming	Afdeling calculatie, projectleider	Indicatieve kostenraming, prijspecificatie, calculatie resume, prijsaanvraag	Excel
Opgave levertijd kritische materialen	Afdeling calculatie, projectleider	Kritische materialen	Excel
Commerciële omschrijving voor kostenraming incl. prijzen naar klant	Accountmanager	Facturen	Word

Kostenraming en planning naar klant	Accountmanager	Kostenraming	Word, Excel
Definitief ontwerp incl. ontwerp detaillering en materialisatie	Afdeling design, opdrachtgever, afdeling werkvoorbereiding	Tekeningen, plattegronden	Sketch-up, autocad, solidworks, coreldraw
Definitieve projectomschrijving t.b.v. definitieve kostenspecificatie	Accountmanager, afdeling design	Werkomschrijving	Word
Definitieve calculatie t.b.v. opdrachtbevestiging	Afdeling calculatie, projectleider	Opdrachtbevestiging	Excel
Kritische materialen bestellen	Werkvoorbereider	Kritische materialen document	Excel
Commerciële omschrijving t.b.v. definitieve schriftelijke opdracht	Accountmanager, projectleider	Offerte, kostenspecificatie	Word
Tijdige schriftelijke opdracht	Klant, accountmanager	Opdrachtbevestiging	Word
Inmeten op locatie	Afdeling design (werktekenaar), werkvoorbereider/projectleider	Lay-out, wandaanzichten	Word
1e kick off meeting (overdracht aan operators)	Projectleider	Projectmap: kritische materialen, planningen, project informatie sheet, werkomschrijving, tekeningen, bestelbon, offerte, afbouwschema	Fysiek
Samenstelling productie map (orderbon, calculatie)	Projectleider	Transport en reiskosten, montage urentelling, draaiboek	Fysiek
Termijn facturatie	Projectleider, financiën administratiemedewerkers	Facturen	Word
Interne project team meeting	Projectleider, intern projectleider	Projectmap	Word
Afbouwschema + transportplanning	Projectleider	Afbouwschema	Word, Excel
Werkvoorbereiding incl. montage map en laadlijsten	Projectleider, intern projectleider	Afbouwschema	Word, Excel, Fysiek

Inkoop materialen (checklist t.a.v. compleetheid en planning)	Projectleider, werkvoorbereider, calculatie, bedrijfsbureau, vestigingsmanager, algemeen directeur	Voorraadstatus, actielijst t.b.v. de voorraad, verslag voorraadcontrole, lijst met toegepaste materialen en afwijkend standaard	Excel
Kick off - productie	Financiën	Projectmap	Word, Excel (diversen)
Productie	Operation manager, productiemedewerkers	Geen	Geen
Kwaliteitscontrole productie	Operation manager	Geen	Geen
Vaststelling montage team	Operation manager	Montage planning	Excel
Kick off productie - montage	Projectleider, operation manager	Opdrachtbevestiging interieurmontage	Word
Montage (klantcontact tijdens uitvoering)	Projectleider	Geen	Geen
Vooroplevering (aannemers, montagevoorman)	Projectleider	Geen	Geen
Oplevering incl. opleveringsverslag	Klant, projectleider	Opleververslag, opleverrapport	Word
Gereedmelding	Projectleider	Groene bon	Fysiek
Controle uitvoering opleveringspunten	Projectleider	Opleververslag / groene bon	Word/fysiek
Concept eindfactuur	Accountmanager, projectleider	Factuur	Word
Controle en verzending eindfactuur	Financiën	Factuur	Word
Project evaluatie	Financiën	Project evaluatie	Word
Lessons learnt aan systeem toevoegen	Accountmanager, afdeling design, afdeling calculatie, projectleider, Intern projectleider	Lessons learnt documenten	Word

(Mourik, van. T., 2011)

Bedrijfsprocessen

Een bedrijf bestaat uit primaire en secundaire bedrijfsprocessen. Binnen Benschop zijn er secundaire processen nodig zijn om het primaire proces uit te kunnen voeren. Binnen de afstudeeropdracht wordt alleen de aandacht gevestigd op de secundaire processen die nodig zijn bij de uitvoering van een project, dus niet alle secundaire processen.

Het primaire proces van Benschop bestaat uit: “het uitvoeren van de wensen van de klant in de vorm van design en productie” (Boer, de J.).

Door gesprekken met klanten komt Benschop te weten wat de klant exact wil, aan de hand hiervan gaat het designproces aan de slag. Zodra de designfase afgerond is, gaat de productiefase van start.

Benschop levert turn-key productie. Dit houdt in dat de producten gebruiksklaar geleverd worden. Dit betekent dus dat Benschop na de productie de producten ook monteert zodat het kant-en-klaar afgeleverd kan worden.

Hierboven is het schema te zien van de bedrijfsprocessen binnen Benschop van begin tot eind. Duidelijk wordt dat er 25 handelingen nodig zijn voordat er daadwerkelijk geproduceerd kan worden. In het begin is het belangrijk dat de wensen van de klant duidelijk zijn zodat er geen misverstanden komen tijdens en na de productie. Zodra de wensen van de klant duidelijk zijn, wordt het product ontworpen. Er wordt goed nagedacht over alle wensen van de klant in combinatie met de mogelijkheden en het imago van de klant. Benschop zorgt namelijk voor het imago van de klant en een unieke productie. De definitieve ontwerpen en kosten worden dan nogmaals besproken met de klant en als dat in orde is dan wordt er ingemeten op locatie en materialen besteld. Als dit allemaal rond is, gaat de productiefase van start. Na de productie fase wordt er een kwaliteitscontrole gedaan, daarna kunnen de producten gemonteerd en geleverd worden.

In de analysefase, de fase voordat er daadwerkelijk advies wordt gegeven aan de klant en de ontwerpers aan de slag gaan, wordt rekening gehouden met een aantal punten.

- Markt
- Doelgroepprofiel
- Markt positie
- Marketingmix
- Concurrerende omgeving
- Het gewenste imago van de klant
- Service level

Deze punten worden van te voren onderzocht om zo een beter, strategischer en gericht advies te kunnen geven aan de klant.

Van definitief ontwerp naar realisatie

Hierboven is het bedrijfsproces globaal omschreven. Van het verwerven van de wensen van de klant tot de productie. Hieronder is beschreven wat er nodig is om van het definitief ontwerp over te gaan naar de realisatie van het product.

Wat is er nodig:

- Projectteam meeting (geregeld door de projectmanager)
 - Aanwezig: design, accountmanagement, projectmanager, calculatie, operations
- De projectmap, dit is een fysieke map die bestaat uit:
 - Lay-out en wandaanzichten (autocad)
 - Meubilair met zichtdetails en afwijking standaard (autocad, solidworks, sketch-up, coreldraw en/of handschets)
 - Lijst met toegepaste materialen en afwerkingen (word, Excel)
 - Door klant ondertekende offerte (word)
 - Contact gegevens klant (word, Excel)
 - Ondertekende projectplanning (Excel)
 - Calculatie (Excel)
 - Afbouwschema (word)
- Evaluatie en revisie

(Conijn, M. z.d.)

Bijlage 2: Bijenkorfmap

Bijenkorf map

Naam	Frederique den Oudsten
Studentnummer	20067112
Afstudeerperiode	10-10-2011– 17-02-2012

Bedrijf	Benschop
Mentor/opdrachtgever	Jacob de Boer
Bedrijfsbegeleider	Jacob de Boer

Instituut	Haagse Hogeschool
Opleiding	Informatiedienstverlening en –management
Examinatoren	Dhr. J van Helvoort en Dhr. P Becker

Inhoudsopgave

Inleiding.....	
1. Lege mappen BIJKO.....	
2. Mappenstructuur	
3. Advies	
3.1. Advies mappen indeling.....	

Inleiding

Dit document beschrijft de inhoud van de Bijenkorf map, die te vinden is in het digitale archief. Deze map is tijdens de afgenomen interviews veel genoemd als ingewikkelde map. Als extra, losstaand, onderdeel van de afstudeeropdracht, wilde ik daarom de Bijenkorf map onderzoeken en kort opsommen hoe de map in elkaar zit en welke knelpunten er zijn bij het werken met de map. Uiteindelijk zal er een kort advies gegeven worden.

Het advies kan ook bij andere mappen van toepassing zijn, de Bijenkorf map is als enige map uitgewerkt. Er was een medewerker binnen de organisatie aanwezig, die exact wist hoe deze map in elkaar zat en waar welke documenten te vinden waren. De andere medewerkers binnen de organisatie vroegen dus vaak aan deze medewerker waar welk document te vinden was. Deze medewerker is onlangs met pensioen gegaan.

Hierdoor ontstond de vraag hoe de medewerker nu het snelst de informatie zouden verkrijgen die zij nodig hadden, betreffende de Bijenkorf map. Hier wilde ik antwoord op kunnen geven.

Dit document is opgedeeld in 3 hoofdstukken. Allereerst is een overzicht te vinden van alle lege mappen binnen de Bijenkorf map. Dit zijn mappen die wel (vaak) een projectnummer hebben, maar geen inhoud bevatten.

Hoofdstuk 2 toont enkele knelpunten aan de mappenstructuur van de map.

Hoofdstuk 3 geeft enkele aanbevelingen en adviezen.

1. Lege mappen BIJKO

Binnen Benschop, duidelijk geworden uit de afgenomen interviews, wordt de Bijenkorf map als ingewikkelde map gezien. De medewerkers kunnen er vaak niet vinden wat ze zoeken. Dit komt onder andere door de vele mappen die de Bijenkorf map heeft, en de onlogische mappenstructuur. Het is niet altijd even duidelijk voor de medewerkers waar zij informatie over een project kunnen vinden.

Tijdens de interviews was ook naar voren gekomen dat er veel lege mappen in het digitale archief aanwezig zijn. Dit was een aanleiding om te onderzoeken hoeveel lege mappen er binnen de Bijenkorf map aanwezig zijn. Dit is in het schema hieronder te zien. Het schema is onderverdeeld in Bijenkorf vestigingen waar Benschop opdrachten heeft uitgevoerd. Binnen elke vestiging is in het schema een stap 1, stap 2 en lege map te vinden. De stappen 1 en 2 zijn er om aan te tonen welke mappen er geopend moeten worden om bij de lege map te komen. De streepjes geven ook mappen aan die als benoeming een streep hebben gekregen. Lege vakken geven aan dat er geen stap 1 of 2 aanwezig is, maar de lege map al direct de hoofdmap is binnen een vestiging.

Uit het onderzoek is gebleken dat er 124 lege mappen binnen de Bijenkorf map aanwezig zijn. Dit zijn dus 124 doodlopende mappen die de medewerkers wellicht soms openen omdat verwacht wordt dat er informatie in staat. In totaal zijn er 496 mappen. Van de 496 mappen is er 25% leeg. Niet al deze mappen hebben direct inhoud. Sommige mappen bevatten alleen een streepje (-) als benoeming en verwijzen alleen door naar een volgende map. Eigenlijk kunnen deze mappen nog van de 496 mappen afgetrokken worden, dit was een lange klus, en is daarom niet uitgevoerd.

Nota: sommige mappen in de Bijenkorf map die alleen een link.map bestand bevatten worden ook als leeg beschouwd en zijn in het onderstaande schema dus opgenomen als lege map.

Amstelveen		
Stap 1	Stap 2	Lege map
-	-	16255 Opname onde klein onderh
-	-	18270 div. int. Werkzaamheden
-	-	20160 juniesloten
begane grond	-	17265 div. merkentekeningen
Kelder	-	19893 div. herstelwerk
Kelder	Kindermode	16935 koppaneel
Kelder	Serviezen	15183 slotje
La Ruche	-	15452 aanp restaurant
Amsterdam		
Stap 1	Stap 2	Lege map
-	-	18284 tekenwerk layout
-	-	19940 premium accessoiresmeubel
1 ^e verdieping	damesmode	18338 signingpanelen
2 ^e verdieping	mantels+lingerie	13815
2 ^e verdieping	modern classics	16876 aanpassing paskamer
2 ^e verdieping	schoenen	15040
3 ^e verdieping	wonen	19021 rep.plexiglazen schuifdeuren
3 ^e verdieping	wonen	19480 servicewerk
4 ^e verdieping	huw.service	13858
Bakkerij	-	18929 presentatie plateaus
Begane grond	-	13759 stortbakken
Begane grond	byoux	13960
Begane grond	clarins-talboom	18751 plaatsen ruitje counter
Begane grond	herenmode	19347 wanden

Begane grond	lingerie	15041
Begane grond	swarovski	19668 rep.vitrine
Begane grond	swarovski	20983 rep.vitrine
Hoofdkantoor	-	19846 opzoeken merktekeningen
Arnhem		
Stap 1	Stap 2	Lege map
-	-	13962 service fo
-	-	13969
-	-	13971
-	-	18262 sloten
1 ^e verdieping		chillout + boeken
1 ^e verdieping		la ruche → 13901
2 ^e verdieping		-
Begane grond	dockers	13877
Begane grond	kousen	13811
Begane grond	kousen	13855
Bijko3		
Stap 1	Stap 2	Lege map
-	-	13625
-	-	13819
		Hilfiger
Breda		
Stap 1	Stap 2	Lege map
-	-	15002
-	-	18213 tafels top 10
-	cosmetica	13989
Schoenen	-	18342 aanp.schoenenwand
Den Bosch		
Stap 1	Stap 2	Lege map
-	-	18214 tafels top 10
		_Algemeen
1 ^e verdieping	damesmode	18950 vervangen spiegel
begane grond	byoux	22407 opleverpunten counter
Den Haag		
Stap 1	Stap 2	Lege map
		4 ^e verdieping
		5 ^e verdieping
begane grond		-
begane grond	Cosmetica	18237 merktekening
begane grond	Herenmode	21791 rep.sloten
begane grond	Lederwaren	22207 rep.werkzaamheden
Shirts	-	13238
Div vest		
Stap 1	Stap 2	Lege map
-	-	13857
-	-	18964 Tekenwerk div. lay outs
-	-	21167 Verhelpen scherpe kanten
Accessoiresafd	-	21722 Service vitrines
gadgets	-	13813
gadgets	-	13961

modefilialen	minimedia	15485 Schappen vervangen
Eindhoven		
Stap 1	Stap 2	Lege map
Algemeen	-	22071 rep.paskamerdeur
kelder	-	22110 nazien scharnieren paskamers
kelder	cashpoint	21152 interieur fase2
kelder	herenmode	21299 vervangen sloten vitrines
Kelder	home office	21141 interieur fase1
kelder	media	21146 interieur fase1
kelder	schoenen	21150 interieur fase2
kelder	travel	21153 interieur fase2
Enschede		
Stap 1	Stap 2	Lege map
		_algemeen
		1 ^e verdieping
		2 ^e verdieping
		3 ^e verdieping
		4 ^e verdieping
Begane grond		Layout
Chanel	-	13848
Groningen		
Stap 1	Stap 2	Lege map
-	-	13630
-	-	18215 tafels top 10
begane grond	-	21660 rep.promotiemeubel + byoux counter
begane grond	Byoux	21601 verpl.byoux counter
Klantenservice	-	19273 klapdeurtje
Lelystad		
Stap 1	Stap 2	Lege map
Begane grond		layout
Maastricht		
Stap 1	Stap 2	Lege map
2 ^e verdieping	-	13963
begane grond	-	15603 geschuurd alu repareren
begane grond	damesmode	17680 plinten dichtmaken
begane grond	damesmode	21569 inkorten tafels
begane grond	damesmode	21652 inkorten tafel
cosmetica	chanel	13616
div verdiepingen	-	13843
div verdiepingen	-	13959
div verdiepingen	-	15079
stork	-	17273 paskamersignalering
Rotterdam		
Stap 1	Stap 2	Lege map
1 ^e verdieping	damesmode	15449 damesmode fase 3
1 ^e verdieping	damesmode	15449 interieur fase 3
1 ^e verdieping	damesmode	17013 nazien paskamerdeuren
1 ^e verdieping	damesmode	18339 signingpanelen
2 ^e verdieping	kindermode	19945 glaspanelen midmeubels
2 ^e verdieping	kindermode	20931 rep.meubel

2 ^e verdieping	lingerie	20530 aanp. vitrinecounter
3 ^e verdieping	-	20274 sloten vitrine
3 ^e verdieping	bed+bad	19944 nieuwe wand + stijlen
3 ^e verdieping	reisafdeling	18563 nieuw meubilair schil
3 ^e verdieping	reisafdeling	18564 de-hermontage
3 ^e verdieping	wonen	22586 rep.dekbeddenkasten
4 ^e verdieping		Layout
algemeen	-	17923 tekenwerk inventarisatie
begane grond	-	15025
begane grond	cosmetica	18557 de-hermontage
begane grond	onder+nachtmode	20603 rep.kousenmeubel
div verdiepingen	-	20175 opleverpunten
esprit	-	16119 signingzuil
kelder	-	16149 burowerk
Kelder	-	19073 schil apple
Kelder	kindermode	18561 demontage wanden
stork	-	17274 paskamersignalering
Stores		
Stap 1	Stap 2	Lege map
Amsterdam	buikslotermeer	21672 rep. Lade
Utrecht		
Stap 1	Stap 2	Lege map
1 ^e verdieping		layout
2 ^e verdieping		layout
Venlo		
Stap 1	Stap 2	Lege map
3 ^e verdieping		meubilair
3 ^e verdieping		wanden
		4 ^e verdieping
div verdiepingen	-	18348 functieonderdelen + afleveren achterwanden
div verdiepingen	-	19564 demontage
div verdiepingen	-	19762 ophalen div.meub

2. Mappenstructuur

De grootste valkuil voor de medewerkers wat betreft de Bijenkorfmap, is de mappenstructuur. Deze is niet altijd even logisch en de consistentie mist. Elke vestigingsmap is op een andere manier ingedeeld. De ene keer zijn er etages te vinden, de andere keer alleen winkelnamen maar vaak een combinatie van deze twee. Om een overzicht te geven van deze mappenstructuur, is net als van de lege mappen een schema gemaakt per vestiging. Het schema is beperkt gebleven tot de hoofdmappen.

Amstelveen
Hoofdmap
-
_Algemeen
1 ^e verdieping
Begane grond
Byoux
Diamond point
Kelder
La ruche
Amsterdam
Hoofdmap
-
_Algemeen
1 ^e verdieping
2 ^e verdieping
3 ^e verdieping
4 ^e verdieping
5 ^e verdieping
Bakkerij
Begane grond
Chloe
Div verdiepingen
Herenmode
Hoofdkantoor
La Ruche
Shoe studio
Verlichting
Arnhem
Hoofdmap
-
_Algemeen
1 ^e verdieping
2 ^e verdieping
Begane grond
Div verdiepingen
Kelder

Bijko3
Hoofdmap
-
Hilfiger
Breda
Hoofdmap
-
_Algemeen
1 ^e verdieping
2 ^e verdieping
Begane grond
Schoenen
Shirts
Den Bosch
Hoofdmap
-
_Algemeen
1 ^e verdieping
2 ^e verdieping
Begane grond
Damesmode
Den Haag
Hoofdmap
-
_Algemeen
1 ^e verdieping
2 ^e verdieping
3 ^e verdieping
4 ^e verdieping
5 ^e verdieping
Armani
Begane grond
Div verdiepingen
Kookafd
Onder+nachtmode
Shirts

Div vest
Hoofdmap
-
Accessoiresafd
Bad afd
Gadgets
Gordijnen
Hugo Boss
Modafilialen
Zonnebrillen
Eindhoven
Hoofdmap
_Algemeen
1 ^e verdieping
2 ^e verdieping
3 ^e verdieping
Algemeen
Begane g rond
Kelder
Enschede
Hoofdmap
-
_Algemeen
1 ^e verdieping
2 ^e verdieping
3 ^e verdieping
4 ^e verdieping
Begane grond
Chanel
Gadgets

Groningen
Hoofdmap
-
_Algemeen
1 ^e verdieping
Begane grond
Div verdiepingen
Klantenservice
Meesterbanketbakkers
Lelystad
Hoofdmap
-
Begane grond
Maastricht
Hoofdmap
-
_Algemeen
1 ^e verdieping
2 ^e verdieping
Accessoires
Begane grond
Byoux
Cosmetica
Div verdiepingen
Kelder
Stork
Rotterdam
Hoofdmap
_Algemeen
1 ^e verdieping
2 ^e verdieping
3 ^e verdieping
4 ^e verdieping
Algemeen
Begane grond
Byoux
Diamond point
Div verdiepingen
Esprit
Kelder
Kindermode
Lingerie
La Ruche
Mantels
Media+speelgoed
Sport
Stork

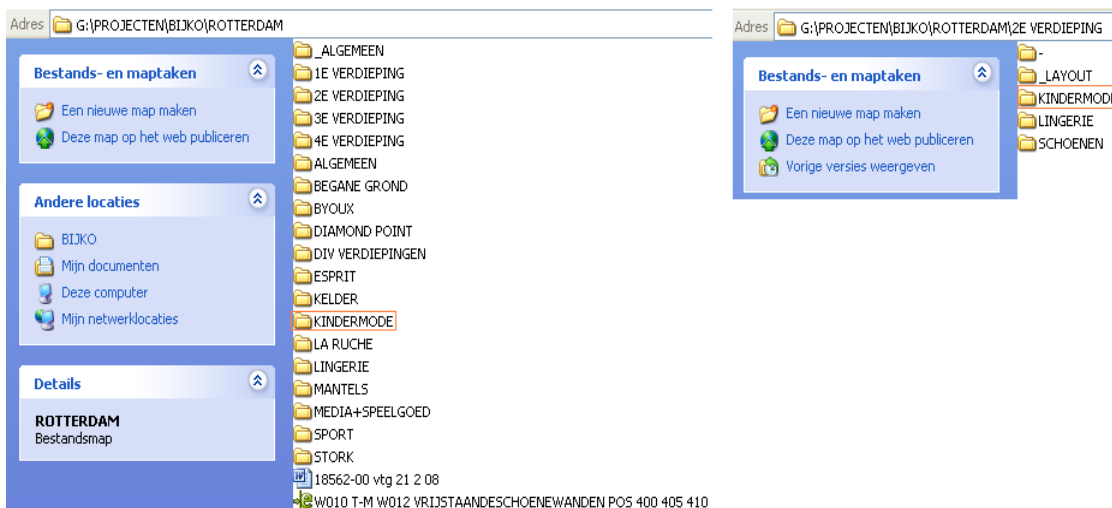
Stores
Hoofdmap
Amsterdam
Utrecht
Hoofdmap
_Algemeen
1 ^e verdieping
2 ^e verdieping
Begane grond
Cortina
Kelder
La Ruche
Mode
Venlo
Hoofdmap
_Algemeen
1 ^e verdieping
2 ^e verdieping
3 ^e verdieping
4 ^e verdieping
Begane grond
Div verdiepingen
Kelder
Lingerie

Duidelijk wordt dat elke vestiging een eigen indeling hanteert. Bij de meesten is een onderverdeling van verdiepingen te vinden, dit ligt aan de grootte van de vestiging. Naast de verdiepingen zijn sommige vestigingen ingedeeld in branches en winkels. De vestiging Rotterdam geeft dit duidelijk aan. Er zijn verdiepingen (1^e, 2^e, 3^e, 4^e), branches (kindermode, media, speelgoed, sport) en winkels (byoux, diamond point, esprit etc.) te vinden. Logisch is dus dat medewerker niet gemakkelijk de documenten kunnen vinden die zij zoeken. Er kunnen vragen opkomen als:

- Staat het project tussen de hoofdlijst?
- Moet er gezocht worden onder verdiepingen, en op welke verdieping was het project?
- Valt het project onder een branche, en onder welke branche valt het project dan?

Dit zijn tijdrovende vragen waar de medewerker eigenlijk geen tijd voor heeft. In plaats van deze vragen te stellen, bladeren de medewerkers vaak door te mappen, op zoek naar de informatie, dit kost ook veel tijd.

Wat het schema niet aantoont, maar wat wel opgevallen is, is het feit dat binnen een hoofdmap (binnen een vestiging) ook mappen terugkomen die tussen de hoofdlijst staan. Dit is duidelijk te zien in de volgende afbeelding.



Aan de hand van de bovenstaande afbeelding wordt duidelijk dat er in de hoofdmappen binnen de vestiging Rotterdam een map kindermode te vinden is, en binnen de map 2^e verdieping is ook een map kindermode te vinden. Het is dus niet vreemd dat er verwarring ontstaat bij de medewerkers. Mocht een medewerker weten dat het project op de kindermode afdeling is, dan is het nog niet duidelijk waar de medewerker moet zoeken.

Dit is een voorbeeld van de onduidelijke mappenstructuur binnen de Bijenkorf map. Binnen de vestiging Rotterdam zijn meerdere voorbeelden te noemen:

- Rotterdam _ begane grond _ Byoux
 - Rotterdam _ Byoux
- Rotterdam _ Kelder _ kindermode
 - Rotterdam _ 2^e verdieping _ Kindermode
 - Rotterdam _ Kindermode
- Rotterdam _ Lingerie
 - Rotterdam _ 2^e verdieping _ Lingerie

3. Advies

Kijkend naar de resultaten van het onderzoek, is het volgende advies opgesteld. Dit is een advies gebaseerd op mijn inzicht en verworven kennis de afgelopen maanden.

- **Consistent met projectnummers bezig blijven:** er zijn namelijk veel mappen met alleen een opdrachtoomschrijving. Dit maakt het voor de medewerkers lastig om de map te zoeken. Zoeken aan de hand van projectnummers wordt namelijk vrij veel gedaan binnen Benschop. Een tip in paragraaf 7.1. van het adviesrapport, geeft aan dat het hanteren van projectnummers verstandig is
- **Definiëren wat er onder de mappen _algemeen komen:** dit zodat elke medewerker weet wat hij/zij kan vinden onder de algemene mappen, en welke documenten zij er zelf onder moeten plaatsen. Dit zorgt ervoor dat medewerkers geen onnodige tijd kwijt zijn aan het doorzoeken van de algemene mappen en documenten niet op verkeerde locaties worden opgeslagen. Ook wordt dan voorkomen dat de algemene mappen een vergaarmap worden.
- **Consistent omgaan met gebruik van verdiepingen:** er moet een keuze gemaakt worden tussen of helemaal geen verdiepingen hanteren of consistent de verdiepingen blijven gebruiken. Momenteel zijn binnen een vestiging vaak verdiepingen en winkels te vinden. De gebruiker moet dan eerst kijken of de winkel die hij nodig heeft ertussen staat of anders bedenken op welke verdieping de winkel te vinden zou kunnen zijn.
- **De streepjes mappen een titel geven:** binnen de mappen met als benoeming een streepje, staan mappen met projectnummers + omschrijvingen. Dit geeft aan dat de mappen bij een project horen. De medewerkers komen er echter pas achter zodra ze al de map met het streepje als benoeming hebben geopend. Mochten ze de map niet nodig hebben, dan is er onnodig tijd gestoken in het openen van de map omdat van de buitenkant niet te zien is welke projecten erin zitten.
- **Lege mappen weghalen:** hierbij de volgende vragen stellen:
 - Waarom zijn deze mappen leeg?
 - Mogen de lege mappen verwijderd worden?
 - Is de ordernummerlijst (die de administratieve medewerkers in bezit hebben) voldoende om aan te geven dat er kleine projecten zijn uitgevoerd en dus een projectnummer hebben gekregen? Of moet de map bewaard worden?
 - Is het logisch dat voor kleine projecten projectnummers en dus mappen worden aangemaakt, ondanks er geen inhoud in zit?
- **Mappen opschonen:** oude bestanden verwijderen, op een andere locatie opslaan. Dit versnelt het zoekproces
 - Voorbeeld: Bijko → _algemeen → Engineering = over de 1000 bestanden
- **Definiëren wat er precies binnen _layout mappen valt:** dit zodat elke medewerker weet wat hij/zij kan vinden onder de layout mappen, en welke documenten zij er zelf onder moeten plaatsen.
- **Consistentie hanteren in het gebruik van de termen Travel en reisafdeling**
- **Consistentie hanteren in het benoemen van de mappen**
 - Bijvoorbeeld bij afdelingen wordt de afkorting afd gebruikt. Soms wordt de afkorting eraan geplakt, soms los gezet (bijvoorbeeld: accessoiresafd en bad afd)

3.1. Advies mappen indeling

De mappenstructuur binnen de Bijenkorf map is over het algemeen niet slecht, wel moet er een mate van consistentie gehanteerd worden, om het werken met de Bijenkorf map gemakkelijker te maken. Als eerste stap is het slim om de vestigingen te tonen. Mochten hier nog hoofdkantoren tussen staan, dan moeten deze op een aparte manier vermeld worden. Tijdens de interviews is naar voren gekomen, dat sommige medewerkers dit namelijk missen. Soms is het een zoektocht om het hoofdkantoor te vinden, of bestaat er verwarring waar een document opgeslagen moet worden, omdat het hoofdkantoor tussen de vestigingen staat.

De tweede stap is de algemene map en de branches. Tijdens de interviews is naar voren gekomen dat de onderverdeling in branches prima werkt, maar op het moment lastig omdat er geen consistentie is in het gebruik van de branches. Niet alle projecten/winkels worden in branches onderverdeeld. Voor de Bijenkorf map kunnen de volgende branches worden ingedeeld, zie schema.

De derde stap, binnen een branche, is de naam van de winkel. Bijenkorf bestaat uit verschillende winkels. De medewerkers weten vaak sneller hoe de winkel heet waar het project is uitgevoerd, dan de etage waar de winkel zich bevindt.

Omdat het voor komt dat een winkel van etage veranderd, en dus de ene keer op bijvoorbeeld de 1^e verdieping en een andere keer op de 2^e verdieping is, kan er gekozen worden om binnen een winkel map nog een etage indeling te maken. Het nadeel hiervan is, dat de medewerker moet weten op welke etage de winkel zat op het moment dat het project is uitgevoerd.

Vestiging				
Amstelveen	Algemeen	Branche		
Amsterdam		Bakkerij	Winkel	
Arnhem		Cosmetica	Byoux	Etage
Breda		Damesmode	Diamantpoint	1 ^e verdieping
Den Bosch		Herenmode	La ruche	2 ^e verdieping
Den Haag		Juwelier		3 ^e verdieping
Div Vest		Kindermode		4 ^e verdieping
Eindhoven		Klantenservice		Begane grond
Enschede		Reizen		Kelder
Groningen		Verlichting		
Lelystad		Wonen		
Maastricht				
Rotterdam				
Utrecht				
Venlo				

3.2. Advies opslagstructuur

Onder opslagstructuur vallen de manieren hoe de mappen en de documenten binnen de mappen benoemd moeten worden, voor efficiënter gebruik. In het adviesrapport zijn in de paragrafen 7.1 en 7.2 enkele tips te vinden die F. Boudrez geeft voor goed map- en documentgebruik. Hieronder zijn de tips te vinden die voor de bijenkorf map belangrijk zijn.

Tips documentgebruik

- Gebruik mapnamen van maximaal 31 tekens
 - Kies een eenduidige en procesgerelateerde benaming voor de mappen en duidelijke betekenisvolle namen voor de hoofdmappen
 - Vermijd spaties in de mapnamen. Gebruik het underscore teken (_) in de plaats of schrijf de woorden aan elkaar.
 - Gebruik alleen de volgende tekens: 0-9, A-Z en _
 - Houd het aantal niveaus in de hand. Beperken tot een diepte van 5 mappen.
 - Vermijd dat hetzelfde document in meerdere mappen kan worden/wordt geplaatst
 - Zet een archiefcode (projectcode) vooraan in een mapnaam.
 - Maak afspraken over het aanmaken van nieuwe mappen
 - o Bijv: hoofdmappen worden door enkel 1 persoon aangemaakt
 - o Bijv: administratieve medewerkers kunnen alleen (sub)mappen aanmaken
 - Plaats geen losse bestanden in de rootmap (boomstam)
- (Boudrez, F, z.d.)

Tips documentgebruik

- Vermijd dat je documenten eerst moet openen om de inhoud te weten te komen
- Zorg ervoor dat de documenten gemakkelijk terug te vinden zijn op basis van de bestandsnamen
- Herhaal niet de mapnaam, waar het document in staat, in de documentnaam
- Geef een betekenisvolle documentnaam
 - o Geef aan om wat voor soort document het gaat: verslag, jaarverslag, brief, agenda, uitnodiging, contract, memo etc.
 - o Geef het onderwerp aan
 - o Vermeld bij brieven de naam van de geadresseerde of afzender (eventueel de naam van de auteur)
 - o Vermeld bij documenten (die verschillende versies bevatten) het versienummer of de status van het document
 - Status: bijv: ontwerp (ontw), herziening (herz), definitief (def)
 - Versienummer: bijv: beleidsnota_V1
 - o Vermeld de datum van het document: JJJJMMDD (bijv: 20110208)
 - o Gebruik geen onduidelijke afkortingen, alleen afkortingen gebruiken die door iedereen begrepen worden. Leg de afkortingen vast in een lijst
 - o Zorg ervoor dat de documentnaam en de titel van het document overeenkomen
 - o Zorg ervoor dat de volgorde van de benoeming van het document steeds hetzelfde is: bijv <soort document> <onderwerp/geadresseerde/afzender> <versie> <datum>
- Stem de bestandsnaam op de extensies van de documenten af. Bij een document dat als extensie bijvoorbeeld .ppt (powerpoint) heeft, hoeft in de documentnaam niet te worden vernoemd dat het een presentatie is
 - o Extensie voorbeelden: doc (Word), xls (Excel), ppt (powerpoint) (Boudrez, F, z.d.)

Literatuur

Boudrez, F (z.d.). *Mapstructuur en bestandsnamen voor digitale documenten*. Geraadpleegd op 11 januari 2012 via

<http://www.edavid.be/davidproject/teksten/Richtlijn3.pdf>

Bijlage 3: Businesscase

Business Case

Naam	Frederique den Oudsten
Studentnummer	20067112
Afstudeerperiode	10-10-2011– 17-02-2012

Bedrijf	Benschop
Mentor/opdrachtgever	Jacob de Boer
Bedrijfsbegeleider	Jacob de Boer

Instituut	Haagse Hogeschool
Opleiding	Informatiedienstverlening en –management
Examinatoren	Dhr. J van Helvoort en Dhr. P Becker

Inhoudsopgave

1.	Organisatie
2.	Probleem.....
3.	Oplossingen
4.	Sharepoint DMF
4.1.	Voordelen/Nadelen.....
4.2.	Kostenoverzicht.....
4.2.1.	Cashflow
5.	OpenIMS DMS
5.1.	Voordelen/Nadelen.....
5.2.	Kostenoverzicht.....
5.2.1.	Cashflow
6.	Implementatie
7.	Financiële investeringen
8.	Teug verdienen
9.	Belanghebbenden
10.	Risico's
11.	Conclusie

1. Organisatie

Benschop is een interieurbedrijf dat bestaat uit ongeveer 70 vaste werknemers. Benschop houdt zich bezig met retailmarketing, design en realisatie van(winkel) interieurbouwprojecten en bouwmanagement. Zij ontwerpt en realiseert concepten voor binnen- en buitenlandse retailorganisaties. Dit doet Benschop onder andere voor: KPN, Miss Etam, de Bijenkorf, Amsterdam Schiphol Airport en Vodafone.

Benschop heeft als doelstelling de medewerkers in de toekomst gemakkelijker te voorzien van de nodige informatie tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

2. Probleem

Voor Benschop is het momenteel niet duidelijk welke informatiestromen er binnen de organisatie aanwezig zijn. Daarnaast zijn de medewerkers veel tijd kwijt aan het zoeken naar documenten en kunnen zij niet gemakkelijk de laatste goede versie van een document vinden. Deze business case geeft oplossingen waardoor in de toekomst de medewerkers sneller de nodige informatie kunnen vinden.

3. Oplossingen

Deze business case beschrijft 2 oplossingen. Oplossing 1 is de document management systeem SharePoint (DMF), oplossing 2 is het document management systeem OpenIMS. Deze pakketten zijn gekozen omdat de functionaliteiten van de pakketten overeen komen met de wensen binnen Benschop. Het onderstaande schema toont aan de beide systemen voldoen aan de 5 belangrijke wensen van Benschop.

	Versie beheer	Rechten beheer	Metadata	Zoekfunctie	Sjabloon beheer
SharePoint (DMF)	✓	✓	✓	✓	✓
OpenIMS	✓	✓	✓	✓	✓

In de hoofdstukken 4 en 5 worden deze pakketten uitgebreid aan de van voordelen, nadelen en een kostenoverzicht.

4. Sharepoint DMF

4.1. Voordelen/Nadelen

Voordelen

- Versiebeheer
- Rechtenbeheer
- Metadata mogelijkheid
- Goede zoekfunctie
- Sjabloonbeheer
- Webbased

Nadelen

- Investerings
- Nieuwe werkmethode
- Minder vrijheid (beperkingen)
- Meer tijd kwijt aan het invoeren van documenten
- Webbased (internet is altijd nodig voor gebruik)

4.2. Kostenoverzicht

Uitgegaan is van gemiddeld een half uur per dag dat de medewerkers minder bezig zijn met het zoeken van informatie binnen een DMS (i.p.v. het uur per dag dat ze er nu aan besteden)

Uitgegaan is van een gemiddelde kostprijs van €30 per uur.

Uitgegaan is van 32 medewerkers die gebruik maken van het digitale archief.

Uitgegaan is van 5 dagen per week dat de medewerkers werken.

Uitgegaan is van gemiddeld 41 weken per jaar dat de medewerkers werken.

Kosten per jaar dat de medewerkers bezig zijn met zoeken:

Zoektijd per dag x aantal dagen per week = $0,5 \times 5 = 2,5$ uur per week per medewerker

Zoektijd per week x aantal medewerkers = $2,5 \times 32 = 80$ uur per week alle medewerkers

Werkweken per jaar x (zoektijd per week x aantal medewerkers) = $41 \times 80 = 3280$ uur zoektijd per jaar

Zoektijd per jaar x uurloon = $3280 \times 30 = € 98400$.

Dit betekent dat per jaar Benschop **€ 98400** kan besparen doordat de medewerkers sneller de informatie vinden die zij nodig hebben.

Kosten Sharepoint

Er moet rekening gehouden worden met de volgende kosten bij de aanschaf van de DMS:

- Aanschaf
- Licenties
- Onderhoud/beheer
- Registratiekosten (bij invoer documenten in DMS)
- Implementatiekosten (de uren die de medewerkers besteden om ermee te leren werken)

De prijzen in het onderstaande schema zijn prijzen op basis van de prijzen van de OpenIMS software, die in hoofdstuk 5 zijn genoemd. De prijzen van SharePoint waren moeilijk te achterhalen, alleen door een offerte aan te vragen konden deze prijzen opgevraagd worden. Er was binnen de afstudeerperiode geen tijd meer om offerte aanvraag te doen, hier gaat vaak enkele dagen overheen.

	Kosten	Opmerkingen	Tijdspad
Aanschaf	€ 6000	Globaal uitgerekend met SharePoint Price Calculator op Bamboo Nation	Eenmalig
Licenties	€ 3200	€ 100 per gebruiker	Eenmalig
Onderhoud /beheer	€ 3960	€ 2000 Service Level Agreement € 100 service onderhoud Neevia, voor PDF generatie € 1800 onderhoud: updates e.d. € 60 beheer	Jaarlijks
Registratiekosten	€49.200	Uitgegaan is van gemiddeld 15 minuten extra per dag x aantal medewerkers x aantal werkweken per jaar x uurloon	Jaarlijks
Implementatiekosten	€17.000	5 werkdagen projectmanagement + 26,5 dagen consultancy + cursussen en trainingen, 1x4 uur en 1x2 uur = 12.200 Medewerkers moeten met het programma leren werken = 4800	Eenmalig

Berekeningen bovenstaande schema:

Aanschaf
€ 6000

Licenties
Prijs x aantal gebruikers = 100 x 32 = **€ 3200** per jaar

Onderhoud/beheer
SLA + Neevia + onderhoud = 2000 + 100 + 1800 = € 3900
Beheer = 2 uur per week x €30 per uur = €60
Totaal: 4150 + 60 = **€ 3960** per jaar

Registratiekosten
Per dag zijn de medewerkers gemiddeld 15 minuten per dag extra bezig met het invoeren van de documenten.

Aantal medewerkers x (15 min x 5 dagen per week) = 32 x 1,25 = 40 uur per week registratietijd extra
Registratietijd per week x werkweken per jaar = 40 x 41 = 1640 uur per jaar
Registratietijd per jaar x uurloon = 1640 x 30 = **€ 49.200** per jaar extra kosten registratietijd

Implementatiekosten

Medewerkers leren werken met het programma

Uitgegaan is van een uur per dag dat de medewerkers eenmalig bezig zijn met het leren werken met het nieuwe systeem.

Implementatie per dag x dagen per week = $1 \times 5 = 5$ uur per week per medewerker

Implementatie per week x aantal medewerkers = $5 \times 32 = 160$ uur per week alle medewerkers

Implementatie per jaar x uurloon = $160 \times 30 = € 4800$

Cursussen en trainingen

5 dagen projectmanagement + 26,5 dagen consultancy + cursussen en trainingen van 1x4 uur en 1x2 uur = €12.200

Totaal = $12.200 + 4800 = €17.000$

4.2.1. Cashflow

Jaar 0: Eenmalige kosten = aanschaf + licenties + implementatiekosten = $6000 + 3200 + 17000 = € 26.200$

Jaar 1: Baten door sneller zoeken – jaarlijkse kosten (onderhoud/beheer + registratiekosten) = $98.400 - (3960 + 49.200) = 98.400 - 53.160 = € 45.240$

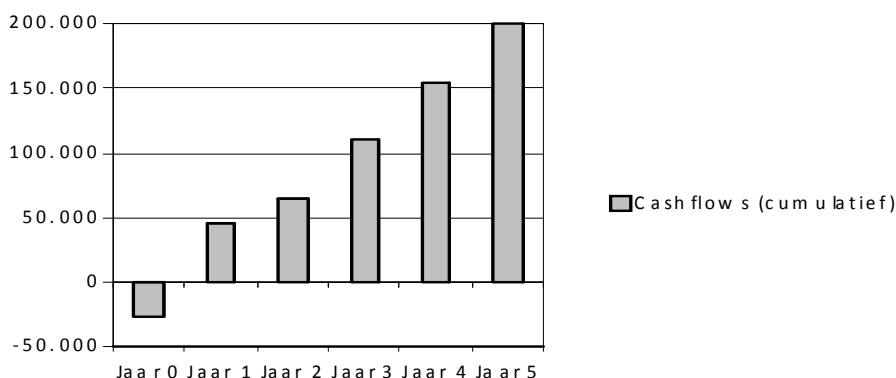
Jaar 2: Uitkomst jaar 1 + (uitkomst jaar 1 – jaar 0 = $45.240 - 26.200 = 19.040$) = $45.240 + 19.040 = € 64.280$

Jaar 3: Uitkomst jaar 2 + uitkomst jaar 1 = $64.280 + 45.240 = € 109.520$

Jaar 4: Uitkomst jaar 3 + uitkomst jaar 1 = $109.520 + 45.240 = € 154.760$

Jaar 5: Uitkomst jaar 4 + uitkomst jaar 1 = $154.760 + 45.240 = € 200.000$

Jaar	Cashflow	Cashflow cumulatief	Opmerkingen
0	-26.200	-26.200	
1	45.240	19.040	
2	19.040	64.280	Cashflow = $45.240 - 26.200 = 19.040$
3	45.240	109.520	
4	45.240	154.760	
5	45.240	200.000	



5. OpenIMS DMS

5.1. Voordelen/Nadelen

Voordelen

- Versiebeheer
 - Sjabloon beheer
 - Rechtenbeheer
 - Metadata invoer
 - Workflow
 - Zoekfunctionaliteit
 - 100% webbased
- (OpenSesameICT, 2001-2012)
- Minder fysieke documentatie
 - Snelle toegang tot documenten
 - Dossier vorming
 - Goede samenwerking mogelijk
- (Nederlands Kenniscentrum, 2012)

Nadelen

- 100% webbased (altijd internet nodig bij gebruik)
- Investerings
- Nieuwe werkmethode
- Minder vrijheid (beperkingen)
- Meer tijd kwijt aan het invoeren van documenten

5.2. Kostenoverzicht

Uitgegaan is van gemiddeld een half uur per dag dat de medewerkers minder bezig zijn met het zoeken van informatie binnen een DMS (i.p.v. het uur per dag dat ze er nu aan besteden)

Uitgegaan is van een gemiddelde kostprijs van €30 per uur.

Uitgegaan is van 32 medewerkers die gebruik maken van het digitale archief.

Uitgegaan is van 5 dagen per week dat de medewerkers werken.

Uitgegaan is van gemiddeld 41 weken per jaar dat de medewerkers werken.

Kosten per jaar dat de medewerkers bezig zijn met zoeken:

Zoektijd per dag x aantal dagen per week = $0,5 \times 5 = 2,5$ uur per week per medewerker

Zoektijd per week x aantal medewerkers = $2,5 \times 32 = 80$ uur per week alle medewerkers

Werkweken per jaar x (zoektijd per week x aantal medewerkers) = $41 \times 80 = 3280$ uur zoektijd per jaar

Zoektijd per jaar x uurloon = $3280 \times 30 = € 98.400$

Dit betekent dat per jaar Benschop **€ 98.400** kan besparen doordat de medewerkers sneller de informatie vinden die zij nodig hebben.

Kosten OpenIMS

Er moet rekening gehouden worden met de volgende kosten bij de aanschaf van de DMS:

- Aanschaf
- Licenties
- Onderhoud/beheer
- Registratiekosten (bij invoer documenten in DMS)
- Implementatiekosten (de uren die de medewerkers besteden om ermee te leren werken)

	Kosten	Opmerkingen	Tijdspad
Aanschaf	€ 8000	1 OpenIMS licentie t.b.v. server	Eenmalig
Licenties	€ 6400	€ 200 per gebruiker	Eenmalig
Onderhoud /beheer	€ 4210	€ 2250 SLA € 100 service onderhoud Neevia, voor PDF generatie € 1800 onderhoud: updates e.d. € 60 beheer	Jaarlijks
Registratiekosten	€ 49.200	Uitgegaan is van gemiddeld 15 minuten extra per dag x aantal medewerkers x aantal werkweken per jaar x uurloon	Jaarlijks
Implementatiekosten	€ 17.720	5 werkdagen projectmanagement + 26,5 dagen consultancy + cursussen en trainingen, 1x4 uur en 1x2 uur = 12.920 Medewerkers moeten met het programma leren werken = 4800	Eenmalig

Berekeningen bovenstaande schema:

Aanschaf

€ 8000

Licenties

Prijs x aantal gebruikers = $200 \times 32 = \text{€ } 6400$ eenmalig

Onderhoud/beheer

SLA + Neevia + onderhoud = $2250 + 100 + 1800 = \text{€ } 4150$

Beheer = 2 uur per week x €30 per uur = €60

Totaal: $4150 + 60 = \text{€ } 4210$ per jaar

Registratiekosten

Per dag zijn de medewerkers gemiddeld 15 minuten per dag extra bezig met het invoeren van de documenten.

Aantal medewerkers x (15 min x 5 dagen per week) = $32 \times 1,25 = 40$ uur per week registratietijd extra

Registratietijd per week x werkweken per jaar = $40 \times 41 = 1640$ uur per jaar

Registratietijd per jaar x uurloon = $1640 \times 30 = \text{€ } 49.200$ per jaar extra kosten registratietijd

Implementatiekosten

Medewerkers leren werken met het programma

Uitgegaan is van een uur per dag dat de medewerkers eenmalig bezig zijn met het leren werken met het nieuwe systeem.

Implementatie per dag x dagen per week = $1 \times 5 = 5$ uur per week per medewerker

Implementatie per week x aantal medewerkers = $5 \times 32 = 160$ uur per week alle medewerkers

Implementatie per jaar x uurloon = $160 \times 30 = € 4800$

Cursussen en trainingen

5 dagen projectmanagement + 26,5 dagen consultancy + cursussen en trainingen van 1x4 uur en 1x2 uur = €12.920

Totaal = $12.920 + 4800 = \text{€}17.720$

5.2.1. Cashflow

Jaar 0: Eenmalige kosten = aanschaf + licenties + implementatiekosten = $8000 + 6400 + 17.720 = \text{€}32.120$

Jaar 1: Baten door sneller zoeken – jaarlijkse kosten (onderhoud/beheer + registratiekosten) = $98.400 - (4210 + 49.200) = 98.400 - 53.410 = \text{€}44.990$ baten

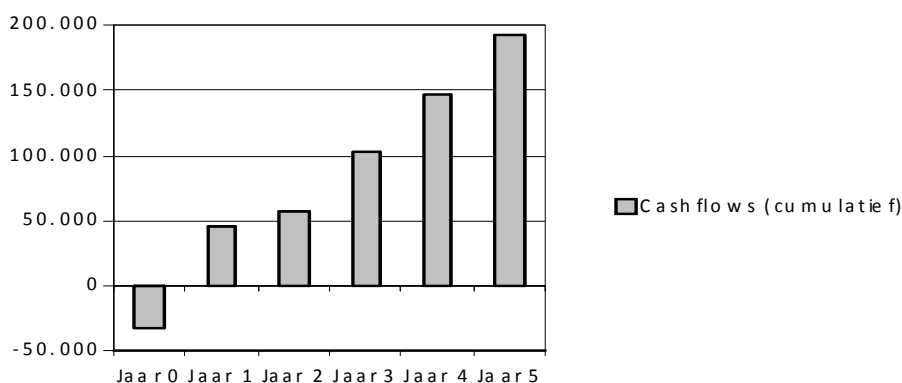
Jaar 2: Uitkomst jaar 1 + (uitkomst jaar 1 – jaar 0 = $44990 - 32120 = 12870$) = $44990 + 12870 = \text{€}57.860$

Jaar 3: Uitkomst jaar 2 + uitkomst jaar 1 = $57.860 + 44.990 = \text{€}102.850$

Jaar 4: Uitkomst jaar 3 + uitkomst jaar 1 = $102.850 + 44.990 = \text{€}147.840$

Jaar 5: Uitkomst jaar 4 + uitkomst jaar 1 = $147.840 + 44.990 = \text{€}192.830$

Jaar	Cashflow	Cashflow cumulatief	Opmerkingen
0	- 32.120	- 32.120	
1	44.990	44.990	
2	12.870	57.860	Cashflow = $44.990 - 32.120 = 12.870$
3	44.990	102.850	
4	44.990	147.840	
5	44.990	192.830	



6. Implementatie

Zo is het nu

Er is momenteel een digitaal archiefsysteem aanwezig binnen Benschop, maar deze voorziet niet in alle functionaliteiten die nodig zijn binnen de organisatie om de werkzaamheden gemakkelijk/efficiënt uit te voeren.

Zo moet het worden

De medewerkers moeten op een gemakkelijke en snellere wijze in hun behoeften kunnen worden voorzien.

Dit moet door (conclusies uit onderzoek en interviews):

- Versiebeheer
 - Laatste versie snel terug kunnen vinden
- Snel informatie vinden
 - Goed werkende zoekfunctie
 - Documenten van metadata voorzien (trefwoordenlijst maken)
- Eenduidige opslagstructuur
- Goede/duidelijke/logische mappenstructuur
- Controle op de documenten (rechten koppelen)
 - Tekeningenbeheer
- Geen lege mappen
- Geen dubbele documenten

Wat moet er gebeuren

- Systeemeisen lijst opstellen
- Documentatie opstellen met regels en een gebruikershandleiding waarin de nieuwe opslagstructuur duidelijk wordt
- Verantwoordelijke aanwijzen voor digitaal archief beheer
- Documentatie opstellen met regels en een gebruikershandleiding waarin de nieuwe mappenstructuur duidelijk wordt
- Medewerkers introduceren over de nieuwe(toekomstige) werkwijze
- Archief opschonen
- Schema maken van welke rechten er aan welke mappen gekoppeld moeten worden (indien nog gewenst)
- Metadata koppelen aan huidige documenten/mappen
- Oude documenten op een andere locatie opslaan
- Serieus bezig houden met tekeningen beheer (PDM)
- Trefwoordenlijst maken

7. Financiële investeringen

In het begin stadium van de implementatie moet Benschop eenmalige aanschaf-, licentie- en implementatiekosten financieren.

8. Teug verdienen

Uiteindelijk zal de organisatie Benschop, zoals de cashflow schema's per pakket aantonen, haar investering bij ieder pakket al na 1 jaar terugverdienen.

9. Belanghebbenden

Alle medewerkers binnen de organisatie, die zich bezighouden met het digitale archief, hebben belang bij de nieuwe werkwijze. Welke oplossing er ook gekozen wordt, door de organisatie.

De belangen liggen vooral bij het feit dat het digitale archief opgeschoond is, makkelijker in gebruik en overzichtelijker is. De medewerkers verkrijgen hierdoor sneller de informatie die zij nodig hebben tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden. Hierdoor kunnen zij meer tijd besteden aan relevante werkzaamheden.

10. Risico's

Vanwege de nieuwe werkmethode is er een kans dat de medewerkers niet 100% achter de nieuwe methode staan. Hierdoor kunnen enkele medewerkers zich verzetten, langer bezig moeten zijn om met de nieuwe methode te leren werken en meer vragen moeten stellen. Hierdoor duurt het langer om de informatie te krijgen die nodig is, wat ten koste gaat van een efficiënte uitvoering van de werkzaamheden.

11. Conclusie

- SharePoint is goedkoper dan OpenIMS
- Bij beide pakketten wordt de investering na 1 jaar terugverdiend
- Het totale rendement na 5 jaar is €192.830 (OpenIMS) of €200.000 (SharePoint)
- Er zijn meer voordelen te noemen aan het werken met de document management systemen, dan nadelen
- Er moet aandacht besteed worden aan betrokkenheid met het personeel
- De medewerkers moeten, naast de cursussen en trainingen, zichzelf aanleren te werken met het nieuwe systeem

Bronvermelding

Bamboo Nation (2002-2012). *Sharepoint Price Calculator*. Geraadpleegd op 15 februari 2012 via, <http://community.bamboosolutions.com/blogs/sharepoint-price-calculator/default.aspx>

Nederlands Kenniscentrum (2012). *OpenIMS DMS wat levert het op?* Geraadpleegd op 15 februari 2012 via <http://www.nederlandskenniscentrum.nl/openims-content-management-server.html>

OpenSesameICT (2001-2012). *OpenIMS – Document Management*. Geraadpleegd op 15 februari 2012 via <http://www.nederlandskenniscentrum.nl/openims-dms-wat-levert-het-op.html>

Bijlage 4: Desktop search

Er is literatuuronderzoek uitgevoerd naar de verschillende soorten desktop zoekmachines. Dit onderzoek is uitgevoerd omdat er momenteel gebruik gemaakt wordt van de Windows zoekfunctie, en deze niet de functionaliteiten biedt die nodig zijn binnen Benschop. Een goede zoekfunctie is gewenst bij de geïnterviewde medewerkers.

Mocht er niet gekozen worden voor een document management systeem, waar vaak ingebouwd een goede zoekfunctie aanwezig is, zullen er andere manieren verzonden moeten worden voor een goede zoekfunctie. De desktop search is hier een voorbeeld van. Mocht het huidige digitale archiefsysteem behouden blijven, kan de desktop search een uitstekende aanvullende functie hebben om sneller informatie te kunnen vinden. Dit uiteraard wel in combinatie met een consistente opslagstructuur.

1. Welke desktop zoekmachines zijn er

1.1. Google desktop search

De Google Desktop Search is te gebruiken met Windows, Mac en Linux. De zoekmachine doorzoekt e-mail, spreadsheets, tekstbestanden en Powerpoint-presentaties die met Microsoft-software zijn gemaakt, instant messaging-berichten van AOL's IM-dienst, platte tekstbestanden en eerder opgevraagde webpagina's die met de Internet Explorer bezocht zijn (Traffic Builders, 2011).

Het hulpmiddel is naadloos geïntegreerd met Googles internet-zoekmachine; het wordt benaderd via een button op de Google-pagina (Traffic Builders, 2011).

De Google Desktop zoekmachine ondersteunt e-mail programma's zoals Microsoft Outlook en Outlook Express. Het zal documenten indexereren van Word, Excel, Powerpoint en PDF documenten. Ook de internet geschiedenis in Internet Explorer doorzoekt de zoekmachine. De database van de zoekmachine wordt constant geüpdate.

Mocht je op Google.com een zoektocht doen, dan kan via de Google Desktop zoekmachine gekozen worden om de resultaten van die zoekvraag ook op te slaan op de computer zelf. Deze komen dan in de Google Desktop zoekmachine te staan.

Er kan ook via de zoekmachine zelf gezocht worden binnen Google.com. Ook deze resultaten worden in de Google Desktop Search opgeslagen.

De zoekmachine is erg snel. Binnen enkele seconden krijg je resultaten te zien en is veel gemakkelijker in gebruik dan de zoekmachine op Google.com (P&S Koch, 1998 – 2010).

1.2. Copernic Desktop Search

Er kan veel tijdswinst gemaakt worden bij het zoeken naar informatie, door de Copernic Desktop Search zoekmachine te gebruiken. De zoekmachine is alleen te gebruiken met Windows. Alle informatie op de PC en netwerkopslagsystemen kan snel gevonden worden zonder te bladeren of exact te weten waar deze informatie is opgeslagen of verstopt. Dit zoeken vindt plaats door een zogeheten desktop zoekmachine (Abraxax bv, 2011). De zoekmachine indexeert en doorzoekt je desktop, inclusief je e-mail en zo goed als alles wat op je schijf staat. Een extra bijkomstigheid bij de Copernic Desktop Search is het feit dat er een voorbeeld getoond wordt van een document, dit zodat je eerst kan bekijken of dat wel echt het document is dat je nodig hebt. Copernic is gratis voor thuis gebruik. Voor extra functies is er de Copernic Desktop Search Corporate, deze is niet gratis. De Corporate versie zal de productiviteit binnen een organisatie vergroten.

De volgende punten biedt de Corporate versie extra naast de gratis Copernic:

- Privé en beveiliging. De informatie is beveiligd en privé.
- Tijdsbesparing. Het zoeken naar informatie gaat sneller.
- Organisatie breed. Door de gehele organisatie heeft de zoekmachine dezelfde settings, dit maakt het gebruik ervan gemakkelijk.
- Prestatie. Laag geheugengebruik, lage belasting van het netwerk.
- Online ondersteuning van Copernic als er problemen zijn.

(Lifehacker, 2008)

Copernic doorzoekt en indexeert:

- Word, Excel, PowerPoint, PDF, HTML, Tekst, ZIP files
- Browser bookmarks
- E-mail, bijlagen, Outlook, Express, Eudora, Thunderbird
- Outlook notes, taken en kalender
- Ruim 150 andere bestandstypen (o.a. MP3, JPG, WAV, MPEG)

(Abraxax bv, 2011)

Uitvoeringen van Copernic Desktop Search

- Home edition (gratis voor thuisgebruik)
- Professional (kleine netwerken, standalone computers en laptops)
- Corporate of Enterprise (binnen netwerken met uitgebreide functies voor centraal beheer)

(Abraxax bv, 2011)

Copernic Desktop Search is een gratis desktop zoekmachine dat zoekt binnen Word, Excel, Powerpoint documenten, PDF bestanden, Outlook e-mail, muziek, afbeeldingen en video bestanden. Ook je internet geschiedenis, favorieten en contacten kunnen ermee doorzocht worden.

De Copernic Desktop zoekmachine zal op de achtergrond een eigen database maken. Terwijl je aan het werkt bent, werkt Copernic alles bij. Dus als er nieuwe documenten worden toegevoegd op de schijf, dan wordt dit automatisch bijgewerkt in de Copernic Desktop zoekmachine.

(P&S Koch, 1998 – 2010).

De interface van de zoekmachine is gemakkelijk te begrijpen. De zoekmachine ondersteunt ook Booleaanse zoekoperatoren (And, Or, Not) en het gebruik van aanhalingstekens bij de zoektermen. Je kan een voorbeeld zien van het document/e-mail om zeker te weten dat het document is wat je zoekt.

Voor de zoekmachine is tenminste de Windows 95 en de internet Explorer 5.0 versie nodig.

(P&S Koch, 1998 – 2010).

Copernic Desktop Search schema

Copernic Desktop Search Family	Home	Professional	Corporate
INDEXING			
Instantly find Word, Excel, PowerPoint, PDF, HTML, Word Perfect, text, ZIP files	✓	✓	✓
Quickly locate emails or attachments from Outlook, Outlook Express, Eudora and Mozilla Thunderbird	✓	✓	✓
Search for over 150 other types of files like MP3, JPG, WAV, MPEG	✓	✓	✓
Add more file types to be indexed	✓	✓	✓
Choose file and email folders to index	✓	✓	✓
Search Outlook appointments, tasks and notes		✓	✓
Index network drives		✓	✓
ADVANCED SEARCHING			
Streamline and optimize your search with specific refining fields or advanced search operators	✓	✓	✓
Easily sort and group search results	✓	✓	✓
Search assistant (did you mean) helps you quickly find what you're looking for	✓	✓	✓
ACT ON RESULT			
Instantly preview filtered matching results	✓	✓	✓
Act on result: open folders or files, open, reply or forward emails, etc	✓	✓	✓
Quickly view search results from the convenient deskbar	✓	✓	✓
Save searches		✓	✓
CONFIGURE AND CUSTOMIZE			
Seamlessly integrates into Windows Vista	✓	✓	✓
Set customized scheduled index update	✓	✓	✓
Benefit from automatic, unnoticed real-time indexing of new/updated files and emails	✓	✓	✓
Control your computer resources usage when indexing documents	✓	✓	✓
Customize the preview pane's appearance		✓	✓
Display search results as you type		✓	✓
DEPLOYMENT			
Customize your CDS installation using group policies (GPO)			✓
Automatically deploy CDS on client computers			✓
Seamlessly install updates & upgrades on client computers			✓
Create customizable shortcuts to your Intranet search engine or other Web site of interest			✓
SUPPORT			
Customer support		✓	✓
No advertisement		✓	✓

1.3. Locate 32

De Locate 32 zoekmachine is alleen te gebruiken met Windows. Locate32 indexeert de bestanden op de computer op naam en locatie. Dit betekent dat tijdens het zoekproces alleen gezocht kan worden op naam, locatie, grootte of datum. Ondanks de zoekbeperking, is het wel een snelle zoekmachine. Locate32 is niet de beste optie om echt de diepte in te gaan tijdens het zoekproces, het is perfect als de naam van het document al duidelijk is (Lifehacker, 2008).

1.4. Windows search 4

Naast de Windows zoekmachine die standaard op de computer te vinden is, is er ook de Windows search 4.0. Deze zoekmachine indexeert documenten op de harde schijf maar ook externe documenten zoals de e-mail en de bijlagen daarbij. Een extra toepassing bij deze zoekmachine is het feit dat je volledige vragen kan stellen als zoekopdracht, wel moet je weten hoe je ermee om moet gaan. Als voorbeeld zou het kunnen zijn "E-mail van Chris dat gisteren verzonden is" (Lifehacker, 2008).

1.5. Spotlight

Spotlight is alleen te gebruiken op de Mac OS X. De zoekmachine is te gebruiken om door documenten, e-mail, internet geschiedenis, applicaties en systeem voorkeuren te zoeken. Spotlight heeft ook een woordenboek integratie en biedt de mogelijkheid om berekeningen uit te voeren. De zoekmachine is snel te gebruiken via een sneltoets (Lifehacker, 2008).

Deze desktop zoekmachine is dus niet geschikt voor Benschop.

2. Waarom een desktop zoekmachine gebruiken?

Een desktop zoekmachine werkt beter dan de Windows zoekfunctie die standaard op de computer zit. Zoals de omschrijvingen van de verschillende desktop zoekmachines ook aangeven, doorzoeken de desktop zoekmachines niet alleen documenten, maar ook de e-mail en internet geschiedenis. Dit is gunstig voor als niet duidelijk is waar een document te vinden is.

Bronvermelding

Abraxax bv (2011). Copernic Desktop Search (CDS). Geraadpleegd op 25 november 2011, via <http://www.abraxax.com/html/copernic.html>

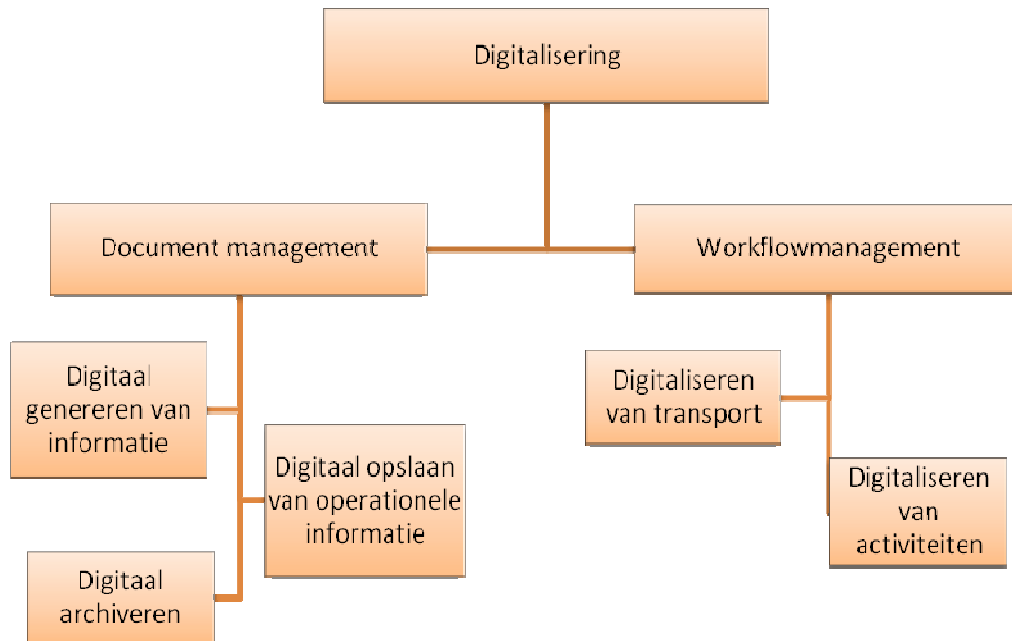
Lifehacker (2008). Five Best Desktop Search Applications. Geraadpleegd op 25 november 2011, via <http://lifehacker.com/400365/five-best-desktop-search-applications>

P&S Koch (1998 – 2010). Desktop search Tools. Geraadpleegd op 25 november 2011, via <http://www.pandia.com/resources/desktop.html>

Traffic Builders (2011). Google introduceert desktop-zoekmachine. Geraadpleegd op 25 november 2011, via <http://www.traffic-builders.com/nieuws/items/google-introduceert-desktop-zoekmachine.html>

Bijlage 5: Document management/workflowmanagement

Er is een verschil tussen document management en workflow management. Het onderstaande schema geeft dit aan.



Het schema is bedoeld om te ontdekken welke vorm van digitaliseren belangrijk is binnen een organisatie. De vertakkingen die te zien zijn onder document management en workflowmanagement geven aan dat deze vertakkingen overeen moeten komen met de werkwijze binnen het bedrijf. Is het belangrijk dat transport en de activiteiten gedigitaliseerd worden, dan is workflowmanagement van toepassing.

Bij document management is het nodig dat informatie digitaal gegenereerd wordt, dat operationele informatie digitaal opgeslagen wordt en er digitaal gearchiveerd wordt.

In het geval van Benschop komen van beide vormen wel terug in de werkwijze van de organisatie, maar document management komt het meest naar voren. Belangrijk is dat alle operationele informatie digitaal opgeslagen wordt, en er digitaal gearchiveerd wordt. Vandaar ook dat hoofdstuk 6 (document management) is toegevoegd aan het adviesrapport.

Bijlage 6: Documentair structuurplan

Het documentair structuurplan zal als externe bijlage bij dit rapport worden bijgeleverd.

Bijlage 7: Gebruikersanalyse

Gebruikersanalyse

Naam	Frederique den Oudsten
Studentnummer	20067112
Afstudeerperiode	10-10-2011– 17-02-2012

Bedrijf	Benschop
Mentor/opdrachtgever	Jacob de Boer
Bedrijfsbegeleider	Jacob de Boer

Instituut	Haagse Hogeschool
Opleiding	Informatiedienstverlening en –management
Examinatoren	Dhr. J van Helvoort en Dhr. P Becker

Inhoudsopgave

Inleiding.....	
1. Support	
2. Projectmanagement.....	
3. Design	
4. Werkvoorbereiding	
5. Calculatie.....	
6. Logistiek	
7. Productie.....	
8. Informatiebehoeften	
8.1. Productieplan	
8.2. Concepten	
8.3. Tekeningen	
9. Samenvatting informatiebehoeften	
Bronvermelding.....	

Inleiding

De gebruikersanalyse is ervoor om duidelijk te krijgen wie er gebruik maken van het digitale archiefsysteem en wat hun kenmerken en informatiebehoeften zijn. Om dit te weten te komen, is er een intern onderzoek gedaan. Hierbij zijn enkele medewerkers geïnterviewd.

Het uiteindelijke advies wordt afgestemd aan de resultaten van het onderzoek, en dus deze gebruikersanalyse. De gebruikers van het digitale archief zijn namelijk het uitgangspunt voor het advies. Het toekomstige archiefsysteem moet aan de informatiebehoeften van de gebruikers voldoen, wil het systeem de beste resultaten geven.

De gebruikersanalyse is opgedeeld in 7 afdelingen, per afdeling zijn de gebruikers namelijk verschillend en de informatiebehoeften die daarbij horen ook. Per afdeling is als eerst beschreven welke functies er binnen de afdeling aanwezig zijn en wat die functies inhouden. Hierop volgend is in een schema te zien van welke mappen en documenten, binnen het digitale archief, de medewerkers gebruik maken. In een ander schema is een overzicht te zien wat de informatiebehoeften, de computergeletterdheid en de informatiegeletterdheid van de medewerkers binnen die afdeling is. Daaronder is de inhoud van het schema kort toegelicht.

Uiteindelijk is aan de hand van een hiërarchisch diagram te zien hoe de mate van verantwoordelijkheid binnen de afdeling georganiseerd is.

De gebruikersanalyse is ingedeeld in 8 hoofdstukken. Zeven hoofdstukken hiervan zijn de afdelingen binnen Benschop, dit zijn de afdelingen Support, Projectmanagement, Design, Werkvoorbereiding, Calculatie, Logistiek en Productie. Hoofdstuk 8 schetst de conclusies van de informatiebehoeften van de medewerkers van de verschillende afdelingen.

1. Support

De support afdeling bestaat uit een algemeen directeur (de directie), ICT medewerker, de (financiële) administratie, Human Resource Manager en de receptie. Zij bieden een ondersteunende functie in de organisatie.

De directie is de hoofdverantwoordelijke van de afdeling.

De ICT medewerker houdt zich bezig met alles op technisch gebied. Te denken valt aan computerproblemen, printerstoringen, machinestoringen etc.

De administratie doet de financiële zaken binnen Benschop. Dit kunnen algemene zaken zijn, maar ook zaken die specifiek op een project gericht zijn zoals de kosten die bij de uitvoering van een project komen kijken.

De Human Resource Manager houdt zich bezig met personeelszaken en alles wat daarbij hoort. Te denken valt aan loonuitbetaling, leaseauto's, personeelsadministratie, jaarplanningen, ziekteregistratie, functioneringsgesprekken etc.

De receptie houdt zich vooral bezig met het in orde maken van conceptdocumenten. Dit houdt in dat de documenten in de juiste lay-out worden gezet. Het beheer van de telefoon contacten die dagelijks binnen komen en de postverwerking, hoort hier ook bij.

Gebruik digitaal archief

De manieren waarop de medewerkers van de afdeling Support de documenten benoemen verschilt enorm. De medewerkers maken gebruik van steeds dezelfde map(pen) die, over het algemeen, niet door anderen worden gebruikt of niet door anderen mogen worden gebruikt. De indeling van de mappen en de benoeming van de documenten wordt gedaan op een eigen manier.

Na onderzoek (interviews en oriëntatie) is duidelijk geworden welke mappen de medewerkers vooral gebruiken. In het onderstaande schema is dit te zien. De algemeen directeur is niet in dit schema opgenomen, omdat hij te weinig gebruikt maakt van het systeem om te bepalen welke mappen en documenten hij gebruikt. Als manager is hij weinig bezig met documenten binnen het digitale archief.

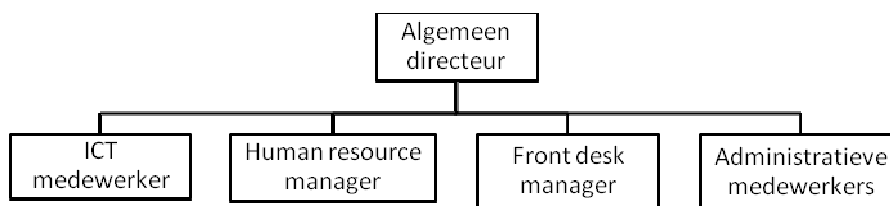
Functie	Mappen	Documenten
Administratie	Boekhouding Crediteuren Projecten: vooral planning, maar ook alle mappen	Crediteuren, planningen (productieplan), ordernummer document, liquiditeitsprognose, kostenspecificaties, urenrapportages en financiële rapportages
Human resource manager	P&O (persoonsdossiers)	Brieven (intern en extern), ziekteverzuim document
ICT medewerker	Projecten: alle mappen	(Inventarisatielijsten, te vinden op de ICT gerelateerde S-schijf, alleen in te zien door de ICT medewerker)
Receptie	Secretariaat: conceptmap Projecten: correspondentiemap	Besprekingsverslagen, offertes, brieven, begrotingen, kostenspecificaties,

Gebruikerskenmerken:

Informatie behoefte	Computer geletterdheid	Informatie geletterdheid
- Digitaal archief - Schriftelijke documentatie eigen archief	Gemiddeld/zeer goed - Kennis MS Windows - Word en Excel - Internet en e-mail - Software - Netwerken	Gemiddeld - De basis van het opzoeken en ordenen van documenten is goed aanwezig

De informatie behoefte binnen de afdeling support bestaat uit het digitaal archief maar ook uit de schriftelijke documentatie uit het eigen fysieke archief. De medewerkers van deze afdeling maken namelijk vrij veel gebruik van het eigen papieren archief.

Hiërarchisch diagram verantwoordelijkheid



2. Projectmanagement

De afdeling projectmanagement bestaat uit 3 projectmanagers en 1 project assistente. Zij houden zich bezig met het managen van de projecten binnen Benschop. Dit gebeurt zowel intern als extern. De projectmanagers werken vaker buiten de deur dan binnen. Zij hebben contact met de klanten en doen onder andere het inmeten op locatie. Uiteindelijk zorgen zij ervoor dat het project van begin tot eind begeleid wordt.

Gebruik digitaal archief

Elke projectmanager heeft zijn eigen projecten, het komt nooit voor dat meerdere projectmanagers aan 1 project werken. Het kan wel zijn dat door ziekte of vakantie het project tijdelijk overgenomen wordt. Net als de medewerkers van de support afdeling, hebben de projectmanagers hun "eigen" mappen. Binnen een project hebben zij altijd een projectmanagement map waarin zij werken. De manieren van omgaan met deze map en dus de benoeming van documenten wordt op een eigen manier gedaan. Hieronder is te zien welke mappen zij vooral gebruiken.

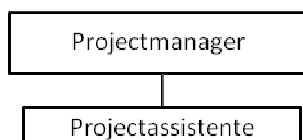
Functie	Mappen	Documenten
Projectassistent	Secretariaat: conceptmap, standaard map Projecten: productie map, correspondentiemap, projectmanagementmap, projectfoto's map	Offertes, montageplanning, kostenspecificaties, projectfoto's
Projectmanagers	Projecten: correspondentiemap, projectmanagementmap, modemap Secretariaat: conceptmap	Opdrachtbevestigingen, kostenspecificaties, projectfoto's, opleververslag, bestelling documenten, offertes, werkomschrijvingen

Gebruikerskenmerken

Informatie behoefte	Computer geletterdheid	Informatie geletterdheid
- Digitaal archief - Schriftelijke documentatie eigen archief	Goed - Kennis MS Windows - Word en Excel - Internet en e-mail - Software (tekensoftware)	Goed - De basis van het opzoeken en ordenen van documenten is goed aanwezig

De informatie behoefte binnen de afdeling projectmanagement bestaat uit het digitaal archief maar ook uit de schriftelijke documentatie uit het eigen fysieke archief. Onder het fysieke archief valt onder andere de projectmap. Dit is een fysieke map waar informatie in wordt gedaan die belangrijk is tijdens de uitvoering van een project. De map wordt meegenomen naar besprekingen, op deze manier hebben de projectmanagers altijd alle informatie bij de hand.

Hiërarchisch diagram verantwoordelijkheid



3. Design

De design afdeling bestaat uit 7 medewerkers met de functies creative director, designer, senior designer, junior retail designer en 3 engineers. De creative director stuurt de design afdeling aan,

begeleidt daarbij de ontwerpers tijdens projecten en ontwerpt zelf ook.

De designers ontwerpen de meubels in detail.

De engineers houden zich vooral bezig met plattegronden, het maken van een definitief ontwerp en het inmeten op locatie.

Gebruik digitaal archief

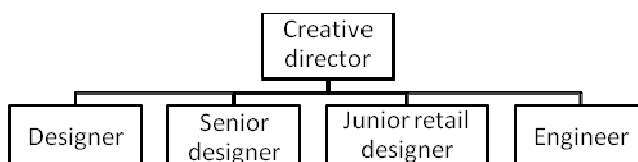
Functie	Mappen	Documenten
Designers	Projecten: designmap, engineeringmap, correspondentiemap Secretariaat: conceptmap	(Bouw) tekeningen, begrotingen, offertes, plattegronden, materiaallijsten, project informatie sheet, opdrachtomschrijvingen, foto's, opdrachtbevestigingen

Gebruikerskenmerken

Informatie behoefte	Computer geletterdheid	Informatie geletterdheid
- Digitaal archief - Schriftelijke documentatie eigen archief	Goed - Kennis MS Windows - Word en Excel - Internet en e-mail - Software (tekensoftware)	Goed - De basis van het opzoeken en ordenen van documenten is goed aanwezig

De informatie behoefte binnen de afdeling design bestaat uit het digitaal archief maar ook uit de schriftelijke documentatie uit het eigen fysieke archief. De medewerkers van deze afdeling maken namelijk nog redelijk veel gebruik van het eigen papieren archief. De fysieke projectmap, zoals bij hoofdstuk 2 is uitgelegd, maken ook de designers gebruik van een fysieke projectmap. Hierdoor ontstaat er een fysiek archief van projectmappen die dagelijks gebruikt worden. Wel is het zo dat zodra een project afgerond is, de fysieke map in een kast verdwijnt en deze vrijwel nooit meer ingekeken wordt.

Hiërarchisch diagram verantwoordelijkheid



4. Werkvoorbereiding

De afdeling werkvoorbereiding bestaat uit 5 engineers en 2 aankomende engineers, zij worden ook vaak werkvoorbereiders genoemd. Zij houden zich voor en tijdens een project bezig met taken die nodig zijn voor de uitvoering van het project. Hier valt onder andere de inkoop van materialen onder.

Gebruik digitaal archief

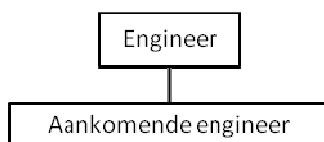
Functie	Mappen	Documenten
Engineers	Projecten: engineeringmap, werkvoorbereidingmap Secretariaat: conceptmap	Verschillende foto's en tekeningen

Gebruikerskenmerken

Informatie behoefte	Computer geletterdheid	Informatie geletterdheid
- Digitaal archief	Goed - Kennis MS Windows - Word en Excel - Internet en e-mail - Software (tekensoftware)	Goed - De basis van het opzoeken en ordenen van documenten is goed aanwezig

De informatie behoefte binnen de afdeling werkvoorbereiding bestaat vooral uit het digitaal archief. Het papieren archief wordt niet of nauwelijks gebruikt en zelfs teruggedrongen.

Hiërarchisch diagram verantwoordelijkheid



5. Calculatie

Afdeling- en functieomschrijving

Bij de calculatieafdeling werken er 2 calculators en 1 technisch adviseur. De calculatie medewerkers houden zich bezig met het berekenen van de kosten van een project. Globaal zijn deze onder te verdelen in materiaalkosten en arbeidskosten.

Gebruik digitaal archief

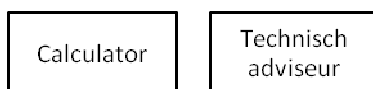
Functie	Mappen	Documenten
Calculator	Projecten: calculatie map Secretariaat: conceptmap	Prijspecificaties, offertes, inkoopprijsoverzichten

Gebruikerskenmerken

Informatie behoefte	Computer geletterdheid	Informatie geletterdheid
- Digitaal archief - Schriftelijke documentatie eigen archief	Goed	Goed - De basis van het opzoeken en ordenen van documenten is goed aanwezig

De informatie behoefte binnen de afdeling calculatie bestaat uit het digitaal archief maar ook uit de schriftelijke documentatie uit het eigen fysieke archief. De medewerkers van deze afdeling maken namelijk nog redelijk veel gebruik van het eigen papieren archief.

Hiërarchisch diagram verantwoordelijkheid



6. Logistiek

De logistieke afdeling bestaat uit 7 medewerkers verdeeld in 3 onderdelen. Het bedrijfsbureau, met daarbinnen werkzaam een purchaser, een quality control inspector en een manager services. Het magazijn, bestaande uit het hoofd magazijn en 2 magazijnmedewerkers en het onderdeel transport, wat bestaat uit een chauffeur.

De purchaser is verantwoordelijk voor de inkoop en werkt nauw samen met engineers en de afdeling projectmanagement.

De quality control inspector is verantwoordelijk voor de uitvoering van de keuringen en inspecties om te controleren of de opdracht volgens de vastgelegde normen en specificaties wordt uitgevoerd.

De manager services geeft leiding aan het team logistiek met het doel het realiseren van een optimale service- en dienstverlening.

Het hoofd van het magazijn ontvangt de binnenkomende grondstoffen, materialen en toegeleverde componenten. Controleert deze op kwaliteit, afmeting en aantallen en legt ze op de daarvoor bestemde plaats. Hij voert het beheer over alle, in het magazijn aanwezige, grondstoffen. Hij houdt ook een overzichtelijke administratie bij en signaleert de te plaatsen bestellingen.

Magazijnmedewerkers lossen de binnenkomende grondstoffen, materialen en toegeleverde componenten en leggen ze op de daarvoor bestemde plaats.

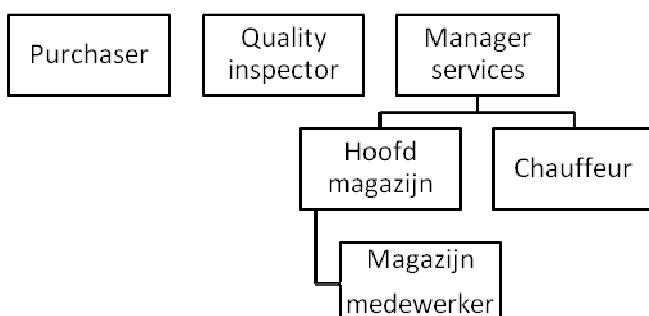
De chauffeur vervoert meubilair en verzorgt het laden en op de juiste wijze stuwen van de goederen. Hij is verantwoordelijk voor het correct onbeschadigd afleveren van de meubels en het dagelijkse onderhoud van de auto.

Gebruikerskenmerken

Informatie behoefte	Computer geletterdheid	Informatie geletterdheid
- Digitaal archief	Goed	Goed - De basis van het opzoeken en ordenen van documenten is goed aanwezig

De informatie behoefte binnen de afdeling logistiek bestaat uit het digitaal archief. Niet alle medewerkers van deze afdeling werken met de computer. De computergeletterdheid is dus alleen gebaseerd op diegene die gebruik maken van de computer.

Hiërarchisch diagram verantwoordelijkheid



7. Productie

Het productieteam bestaat uit een productie manager, 4 productie voormannen, 2 allround meubelmakers, 4 houtmachine operators, 10 meubelmakers, 1 oproepkracht meubelmaker, 2 aankomend meubelmakers en 1 leerling.

Een productie manager is verantwoordelijk voor het gehele productieproces. Hij stuurt een team aan en is dagelijks bezig met het optimaliseren en verbeteren van de productie. Hierbij moet er goed gekeken worden naar het bedrijfsproces, de techniek, de benodigde bezetting en de kwaliteit van het product. De productie voormannen doen de ingewikkeldste productie werkzaamheden en geven leiding aan het productieteam.

De allround meubelmaker krijgt de voorbewerkte onderdelen uit de machinale afdeling. Hij vergaart ze en stelt de producten samen door te lijmen, schroeven of spijkeren.

De houtmachine operators ontvangen mondeling of per order een opdracht die ze moeten uitvoeren, waarbij houtstaat of andere instructies gegeven worden. Zij bedienen de houtbewerkingsmachines en onderhouden de machines zelf (niet de reparaties).

De meubelmakers vervaardigen eenvoudige meubelen in semi halffabricaat en stellen deze halffabricaten samen tot een eindproduct.

Aankomende meubelmakers vervaardigen onderdelen voor meubelen en halffabricaten. Zij assisteren ook de (allround) meubelmaker bij het samenstellen van de meubelen.

Gebruik diagram verantwoordelijkheid

Van de productie afdeling is productiemanager eigenlijk de enige die gebruikt maakt van het digitale archief. Zoals in het onderstaande schema is te zien, maakt hij gebruik van de productiemap en de projectenmap. Binnen de productiemap heeft hij een eigen map aangemaakt waarin hij een eigen, prettige, mappenstructuur heeft gemaakt.

Functie	Mappen	Documenten
Productiemanager	Productie: documenten Frank, top200 map Projecten: vooral de productie map, maar ook alle mappen	Productieplan, productieplanning, capaciteitplanning, machinale planning, vakantieplanning, gemeenschappelijke planningsoverzicht (voor Shopex en Benschop)

De veel gebruikte belangrijke documenten worden op het bureaublad van de productiemanager opgeslagen. Hiervan uit kan hij de documenten sneller openen en gebruiken.

In de projectenmap is een productiemap te vinden, deze is anders dan de in het bovenstaande schema genoemde productie map. In de productiemap binnen de projectenmap zitten documenten die bij een project horen en die niet voor iedereen belangrijk zijn.

Gebruikerskenmerken

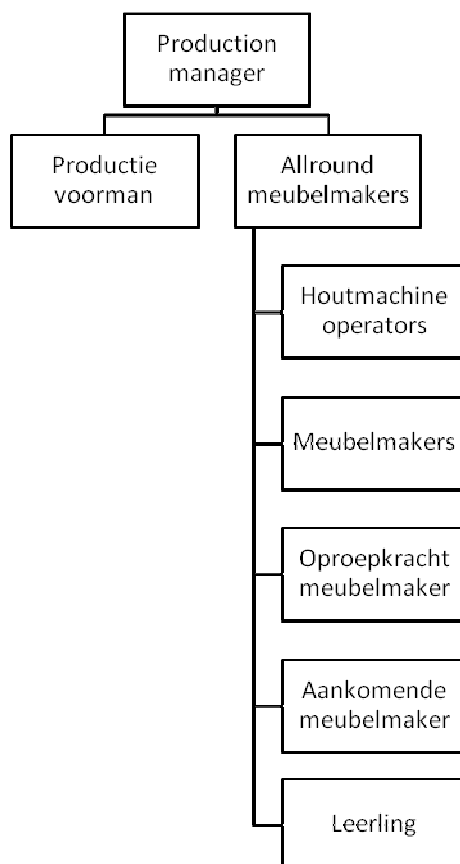
Informatie behoefte	Computer geletterdheid	Informatie geletterdheid
- Digitaal archief	Goed	Goed - De basis van het opzoeken en ordenen van documenten is goed aanwezig

De informatie behoefte binnen de afdeling productie bestaat uit het digitaal archief. Niet alle medewerkers van deze afdeling werken met de computer. De computergeletterdheid is dus alleen gebaseerd op diegene die gebruik maakt van de computer, de productie manager.

Aangezien de medewerkers van de afdeling veel betrokken zijn bij de projecten waar Benschop zich mee bezig houdt, is het kennisniveau hoog.

De informatiegeletterdheid van deze afdeling is goed. De basis van het opzoeken en ordenen van documenten is goed aanwezig. Dit geldt ook weer alleen voor de medewerker die gebruik maakt van een computer.

Hiërarchisch diagram verantwoordelijkheid



8. Informatiebehoeften

In de hoofdstukken 1 tot en met 7 zijn schema's te vinden waarin duidelijk wordt welke mappen en documenten de medewerkers per afdeling voornamelijk gebruiken. Dit zijn enkele informatiebehoeften van de medewerkers.

Uit deze schema's is duidelijk geworden dat de medewerkers dagelijks hoofdzakelijk een tot drie mappen gebruiken. Het is voor de medewerkers belangrijk dat zij toegang en rechten hebben tot deze mappen. De documenten die binnen die mappen staan, moeten niet alleen te lezen zijn, maar ook bewerkt en verwijderd kunnen worden.

Ook is het belangrijk dat er een mate van samenwerking met de collega's onderling is. Aan sommige documenten werken meerdere medewerkers en soms zelfs meerdere afdelingen. Wel is het zo dat de medewerkers zich niet tegelijkertijd met dezelfde inhoud bezig houden. Het document (bijvoorbeeld: offerte) bestaat uit meerdere onderdelen. Medewerkers van verschillende afdelingen zetten er dus andere informatie in, en kunnen die informatie vaak pas aanvullen als een onderdeel al afgerond is. In het geval van een offerte, schrijft de designer de opdrachtschrijving en vult de calculator aan de hand van die omschrijving de bedragen aan. De calculator werkt dus pas met het document als de designer ermee klaar is. Bij tekeningen is dit een ander verhaal. Designers werken in tekeningen meestal wel tegelijkertijd. Het is dan zo dat de wijzigingen die de ene designer maakt, gekopieerd worden door een andere designer en in de eigen tekening worden geplakt. Op die manier hebben de designers wel steeds de nieuwe wijzigingen.

Hieronder zijn enkele voorbeelden van documenten waar een mate van samenwerking extra belangrijk is. Deze documenten zijn het meest benoemd tijdens de afgenomen interviews.

8.1. Productieplan

Elke medewerker binnen Benschop, die toegang heeft tot een computer, heeft toegang tot het productieplan (prodplan). Iedereen heeft dus rechten om de planning te openen, bewerken en verwijderen. Dit wordt dus niet beperkt tot alleen de medewerkers die met het productieplan werken. De medewerkers die met het productieplan werken, werken over het algemeen niet met de digitale maar de fysieke versie. Als er een nieuwe versie van het productieplan beschikbaar is, dan zorgt een van de administratieve medewerkers ervoor dat elke medewerker, die ermee moet werken, elke vrijdag het plan fysiek in handen krijgt.

Het bijwerken van het productieplan doet een medewerker van het management, operations manager. Deze valt niet binnen een van de in dit verslag, genoemde afdelingen.

Het productieplan is de leidraad voor de uitvoering van de projecten.

Duidelijk is en moet blijven wie de rechten heeft om het plan te bewerken/aan te passen.

In het adviesrapport (hoofdstuk 4) is aandacht besteed aan het productieplan. Hier wordt nader toegelicht wat de huidige manier van werken is en hoe het werken met het plan in de toekomst op een efficiëntere manier kan.

8.2. Concepten

Wat betreft de concepten, die gemaakt worden en in de concept map worden geplaatst, moet er nog een mate van samenwerking komen. Op het moment staan in de map nog concepten vanaf 2009 tot nu. Dit kan drie dingen betekenen. Of het concept is nog niet uitgewerkt (zeer onwaarschijnlijk), of het is een oude versie van een concept of de receptiemedewerker die zich hiermee bezig houdt is vergeten het concept te verwijderen.

In geval van het tweede punt, indien het een oude versie is, is het verstandig om afspraken te maken over het wijzigen van een concept. Zeer waarschijnlijk is het concept opnieuw opgeslagen en is daarin bewerkingen gedaan. Dit betekent dat de oude versie blijft staan en daar verder niks mee gebeurt. Daarnaast is het voor receptiemedewerker die de concepten uitwerkt, fijner om pas het concept te zien als het concept inhoudelijk klaar is. Op deze manier is de kans zeer klein dat er oude versies van concepten in de concept map blijven staan.

Mocht het laatste het geval zijn, dan moet er een consistentie komen in het verwijderen van concepten zodra ze geheel compleet zijn.

8.3. Tekeningen

Tekeningen worden door meerdere afdelingen en meerdere personen gebruikt. Medewerkers van de design afdeling (de ontwerpers en de engineers), van de projectmanagement afdeling (projectmanagers), van de werkvoorbereiding afdeling (werkvoorbereiders/engineers), van de calculatie afdeling (calculators) en het management team hebben de tekeningen allemaal nodig om de werkzaamheden uit te kunnen voeren. Het is daarom belangrijk dat de samenwerking wat betreft de tekeningen goed geregeld is. Laatste versies moeten duidelijk zijn en goed/snel vindbaar zijn.

Tekeningen mogen niet zomaar overschreven worden. De medewerkers die met de tekeningen werken moeten dus onderling afspraken maken hierover.

Uiteindelijk kunnen de medewerkers door deze samenwerking beter in hun informatiebehoeften voorzien worden.

In het adviesrapport (hoofdstukken 4.1, 4.3 en 8) is aandacht besteed aan de tekeningen. Hier wordt nader toegelicht wat de huidige manier van werken en hoe het in de toekomst op een efficiëntere manier kan.

9. Samenvatting informatiebehoeften

Rechten

- Rechten koppelen aan mappen/documenten
 - Niet alle mappen inzichtbaar maken voor iedereen

Documenten(beheer)

- Het niet zomaar mogen overschrijven, bewerken, verplaatsen of verwijderen van documenten
- Documenten altijd raadpleegbaar
- Documenten in dezelfde lay-out
- Consistente manier van de benoeming van documenten
- Concepten pas aan front desk manager bekend maken als concept inhoudelijk volledig klaar is

Ordering

- Logische ordering
- Het niet zomaar mogen aanmaken van mappen, waardoor de ordering niet meer logisch is en het overzicht verdwijnt
- Een structuur vaststellen waarin duidelijk wordt op welke locatie een document opgeslagen moet worden
- Het terugdringen van persoonlijke mappen

Extra

- Goedwerkende zoekfunctie
- Gepresenteerde tekeningen in de originele status behouden
- Het terugdringen van de fysieke documentatie waar mogelijk
- Goede samenwerking met documenten met de medewerkers onderling

Bronvermelding

Document

Benschop. (2011). Bedrijfsreglement.

Internet

Shopex (z.d.). *Smoelenboek*. Geraadpleegd via
<http://mail.shopex.nl>

Interviews

Beemsterboer, J. (2011). Interview
Boer, J. de (2011). Interview
Boute, B. (2011). Interview
Gillot, J. (2011). Interview
Haas, L. de (2011). Interview
Hartskamp, J. van (2011). Interview
Hoogendijk, F. (2011). Interview
Jeurissen, P. (2011). Interview
Karssen, J. (2011). Interview
Koning, J. de (2011). Interview
Kornaat, K. (2011). Interview
Krak, L. (2011). Interview
Mourik, T. van (2011). Interview
Thuis, R. (2011). Interview
Ven, F. van der (2011). Interview
Wiesehahn, J. (2011). Interview
Zebeda, L. (2011). Interview

Bijlage 8: Functionele eisen rapport

Functionele eisen

Naam
Studentnummer
Afstudeerperiode

Frederique den Oudsten
20067112
10-10-2011– 17-02-2012

Bedrijf
Mentor/opdrachtgever
Bedrijfsbegeleider

Benschop
Jacob de Boer
Jacob de Boer

Instituut
Opleiding
Examinatoren

Haagse Hogeschool
Informatiedienstverlening en –management
Dhr. J van Helvoort en Dhr. P Becker

Inhoudsopgave

Inleiding.....	
1. Informatiebehoeften/functionele eisen	
1.1. Support	
1.2. Projectmanagement	
1.3. Afdeling design	
1.4. Werkvoorbereiding.....	
1.5. Afdeling calculatie.....	
1.6. Productie	
2. Conclusie.....	
Bronvermelding.....	

Inleiding

Dit document bevat de functionele eisen/informatiebehoeften van de geïnterviewde medewerkers binnen Benschop, voor het toekomstige digitale archiefsysteem. Het document dient als houvast voor de functionaliteiten en toepassingen voor het toekomstige systeem. Duidelijk wordt wat de medewerkers graag willen kunnen in de toekomst, en wat zij dus momenteel missen aan het huidige systeem.

Het document is opgedeeld in afdelingen. Per afdeling is omschreven welke functionaliteiten de medewerkers graag willen kunnen gebruiken in de toekomst.

De beschreven informatiebehoeften komen voort uit de interviews die zijn afgenomen bij de medewerkers van de verschillende afdelingen. Er zijn tijdens deze interviews vragen gesteld waaruit duidelijk werd hoe zij met het digitale archief werken, tegen welke problemen en knelpunten zij aanlopen tijdens het werken met het digitale archief en wat zij zouden willen veranderen. De resultaten hiervan worden in dit rapport opgesomd en omschreven.

1. Informatiebehoeften/functionele eisen

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat de informatiebehoeften, in de vorm van functionele eisen, zijn van de medewerkers binnen Benschop. Het advies voor het toekomstige digitale archiefsysteem zal aansluiten aan de wensen/informatiebehoeften van de gebruikers.

De informatiebehoefte worden per afdeling beschreven. De resultaten komen voort uit de bij enkele medewerkers afgenomen interviews. De geïnterviewden zijn ook tevens de gebruikers van het toekomstige digitale archiefsysteem. Tijdens de interviews is duidelijk geworden op welke manier zij met het huidige digitale archief werken, en wat zij er aan zouden willen veranderen.

Behoeftes die bij meerdere geïnterviewden terugkwamen waren de structuur van het archief en het beheren van rechten aan de mappen en documenten. Specifieke behoeften die hieronder verstaan zijn onder andere: een eenduidige structuur voor de locatie van de documenten, een eenduidige structuur voor de benoeming van de documenten, lege mappen verwijderen en schrijven, bewerk en verwijder rechten toepassen.

Qua volgorde van afdeling is dezelfde indeling gehanteerd zoals in de gebruikersanalyse is gedaan: support, projectmanagement, design, werkvoorbereiding, calculatie en productie.

1.1. Support

De onderstaande behoeften resulteren uit zes interviews, afgenomen bij de algemeen directeur, een ICT medewerker, 2 administratieve medewerkers, de human resource manager en de front desk manager.

Mappenstructuur

Een hoofdpunt dat tijdens de interviews naar voren zijn is gekomen, is vooral de behoefte naar een logische mappenstructuur/ordening. Momenteel moeten er veel stappen gezet worden om tot de nodige informatie te komen. De medewerkers zijn dus veel tijd kwijt aan het zoeken van informatie. In de toekomst zouden de medewerkers minder stappen willen hoeven zetten om benodigde informatie te kunnen vinden. Het niet kunnen vinden van informatie is volgens de medewerkers vooral omdat de medewerkers veel vrijheid hebben in het mogen aanmaken van eigen mappen. Hierdoor wordt het digitale archief minder overzichtelijk, omdat er teveel mappen aangemaakt worden en het niet voor iedereen duidelijk is waar informatie te vinden is.

In de toekomst moet deze vrijheid, volgens de medewerkers, beperkt worden. Alleen binnen de submappen binnen de projecten mag deze vrijheid blijven bestaan. Dit zijn de mappen calculatie, design, projectmanagement, engineer en werkvoorbereiding. Deze mappen zijn vaak alleen bedoeld voor de enkele medewerkers die hiermee werken.

Op hoofdniveau hebben de medewerkers liever niet dat er eigen mappen aangemaakt worden. Bij het hebben van een logische mappenstructuur, hoort ook het geven van rechten aan de mappen, volgens de medewerkers. Zij vinden het belangrijk dat documenten niet zomaar bewerkt, verplaatst en verwijderd mogen worden. Momenteel raken veel documenten kwijt hierdoor. Deze kans wordt verkleind door het toekennen van rechten aan de mappen. Hierdoor zal ook direct de toekomstige logische mappenstructuur behouden blijven.

Gebruik

Het zoeken naar de benodigde informatie, aan de hand van bladeren door de mappenstructuur, is een van de zoekingen die de medewerkers vooral gebruiken. Ook de Windows zoekmachine is een hulpmiddel die soms wordt gebruikt. Soms, omdat de zoekmachine momenteel niet optimaal werkt. Dit komt doordat de benoeming van de documenten niet overal even consistent gebeuren. Soms kan er gezocht worden op onderwerp van een document, een andere keer levert het geen resultaten op. In de toekomst zouden de medewerkers het daarom prettig vinden als er een vaste structuur gehanteerd wordt, waardoor de medewerkers de documenten altijd kunnen terugvinden. Een projectnummer erbij vermelden vinden de medewerkers ook praktisch. Dit nummer kan als zoekopdracht dienen, als er gezocht wordt aan de hand van een zoekmachine. Een goede zoekfunctie is erg gewenst bij de medewerkers. Zij willen sneller informatie kunnen vinden.

Extra

Extra punten die naar voren zijn gekomen is het voorkomen van dubbele documenten, regelmatig opschonen van de mappen en het niet te vol maken van de mappen binnen het archief. Dit laatste kan voorkomen worden door bijvoorbeeld oude projecten op een andere locatie te bewaren. Zodat alleen de informatie van nieuwe en recente projecten in het archief te vinden zijn, waardoor informatie sneller gevonden wordt. Er hoeft niet gezocht te worden door oude projecten.

Een programma die de medewerkers van de support afdeling veel gebruiken is het programma eXcellent. Dit is een uitgebreid administratie pakket (software). Hier wordt de inkoop en verkoop mee gedaan, uren geboekt etc. Kortom de gehele financiële administratie wordt aan de hand van dit programma gedaan. Hier willen de medewerkers in de toekomst wel mee kunnen blijven werken.

1.2. Projectmanagement

De onderstaande behoeften resulteren uit vier interviews, afgenomen bij 3 projectmanagers en 1 projectassistente. Bij de projectassistente was een observatie onderzoek afgenomen. Hierbij is gekeken naar welke handeling zij deed binnen het digitale archief. Hier zijn ook enkele vragen gesteld.

Mappenstructuur

De projectmanagement medewerkers willen graag een eenduidige opslagmethode, om de mappenstructuur logisch te houden. Dit houdt in dat er een eenduidig structuur in het benoemen van de documenten en de locaties waar de documenten worden opgeslagen moet komen. Dit zodat elke medewerker dezelfde manieren hanteert, waardoor informatie sneller en gemakkelijker te vinden is. Als voorbeeld is tijdens de interviews genoemd dat sommige documenten onder een hoofdkantoor worden opgeslagen, terwijl het project niet bij dat hoofdkantoor heeft plaatsgevonden. Dit is verwarrend voor de medewerkers, zij weten hierdoor niet goed waar zij het document kunnen vinden. In de toekomst zouden de medewerkers dit dan ook graag anders zien. Een onderscheid tussen het hoofdkantoor en de vestigingen is gewenst. Vaak wordt het hoofdkantoor tussen de vestigingen getoond, en is het sowieso al moeilijk te achterhalen wat het hoofdkantoor is. Wat ook zou kunnen helpen, bij het snel kunnen vinden van informatie, is volgens de medewerkers het sorteren van de projecten op jaartal. Zo kunnen de projecten gemakkelijker gevonden worden. Mocht een project over meerdere jaren uitgevoerd zijn, dan moet het project onder het jaartal opgeslagen worden dat de opdracht is uitvoering is genomen.

Gebruik

Onder het gebruik van het digitale archiefsysteem valt onder andere het consistent benoemen van de documenten, aan de hand van afkortingen, die voor iedereen begrijpelijk zijn. Ook worden momenteel sommige mappen benoemd door middel van een streepje (-), dit veroorzaakt verwarring, aangezien niet duidelijk wordt wat er onder de map te vinden is. De mappen met een streepje zijn niet de enige mappen die verwarring veroorzaken. Ook zijn er veel algemene en diverse mappen te vinden in het digitale archief. De medewerkers zouden het prettig vinden om voortaan te weten wat er precies onder deze mappen opgeslagen wordt/moet worden. Mappen die geen verwarring veroorzaken, maar het wel lastiger maken om informatie te zoeken, zijn de privé mappen van de medewerkers. De medewerkers zouden in de toekomst liever geen privé mappen/documenten meer zien in het gezamenlijke digitale archief. Ook zouden zij graag rechten willen hebben op mappen, omdat het niet slim is om alle medewerkers overal vrijheid in te geven. Documenten worden momenteel teveel overschreven, verplaatst of verwijderd. Deze rechten moeten dan niet gekoppeld worden aan afdelingen, omdat medewerkers van andere afdelingen regelmatig informatie nodig hebben van een andere afdeling, maar per medewerker. Medewerkers van de projectmanagement afdeling zeggen elk document te willen laten beveiligen door de persoon die het document gemaakt heeft. Dit zodat duidelijk is wie het document heeft gemaakt, en wie er rechten toe heeft.

Het archief opschonen en bijhouden is een gebruik dat in de toekomst meer moet gebeuren volgens de medewerkers. Ook een goede zoekfunctie is gewenst.

Extra

De huidige correspondentie map binnen de projecten zouden de projectmanagers liever niet meer inzichtbaar willen hebben voor alle medewerkers. Dit is niet omdat er informatie in staat die medewerkers niet mogen zien. Maar omdat er informatie in staat die voor klanten belangrijk zijn en niet gewijzigd/verwijderd mogen worden. Om andere informatie, naast de correspondentie map, niet verloren te laten gaan, lijkt het de medewerkers verstandig om oude projecten op een andere locatie op te slaan. Dit ook om te zorgen dat het zoeken binnen het archief gemakkelijker wordt omdat niet door oude projecten gezocht hoeft te worden. Het is wel gewenst dat oude projecten gemakkelijk terug te vinden zijn, mocht er informatie uit nodig zijn.

Een extra punt wat naar voren gekomen is, is het kunnen raadplegen van een digitale plattegrond. Hierop wordt getoond waar welke informatie te vinden is binnen het digitale archiefsysteem.

1.3. Afdeling design

Van de designafdeling zijn drie medewerkers geïnterviewd. Alle drie de medewerkers zijn designers.

Mappenstructuur

De medewerkers van de design afdeling willen graag een logische mappenstructuur/ordening. Zodra de mappenstructuur goed is, zal het vinden van informatie sneller en gemakkelijker zijn. Wat hierbij zal helpen is onder andere het verdelen van de klanten in branches. Nu is het vaak de vraag of de klant die gezocht wordt binnen een branche of los staat. Aangezien de hoeveel klanten teveel is om onder elkaar te zetten, is een branche wel gewenst. Zo hoeft je alleen te bedenken bij welke branche het hoort. Ook het verwijderen van lege mappen, is een onderdeel van een logische mappenstructuur. De lege mappen worden gezien als doodlopende mappen. Het openen van een doodlopende map is zonde van de tijd en onnodig. Qua structuur zien de design medewerkers graag dat er aparte mappen worden gemaakt voor bouwkundige gegevens, bijvoorbeeld verlichting. Dit maakt het zoekproces gemakkelijker. De laatste wens is het snel en gemakkelijk terug kunnen vinden van de laatste versies van tekeningen.

Gebruik

Qua gebruik van het digitale archief zijn er ook een aantal punten waar de medewerkers momenteel tegenaan lopen.

Allereerst is het slim om in de toekomst de tekeningen, die aan de klanten gepresenteerd zijn, te "bevriezen". Hiermee wordt bedoeld dat de gepresenteerde tekeningen in de originele status bewaard moeten blijven, zodat de klant er te alle tijden op terug kan komen. Een consistente manier van opslaan in het digitale archief (qua benoeming en de locatie van de documenten) is belangrijk, zodat het archief bruikbaar blijft. Deze manier van opslaan moet wel door de gehele organisatie gehanteerd worden. Bij deze consistentie in opslaan hoort ook het consistent aanpassen van de datum op de tekeningen. Zodat het altijd duidelijk is wat de laatste versie van een tekening is.

Voor het zoeken naar informatie vinden de medewerkers het handig als de documenten benoemd worden aan de hand van een projectnummer. Dit nummer kan dan als zoekterm ingevoerd worden.

De designers hebben wel duidelijk aangegeven geen beperkingen te willen hebben in het gebruik van de eigen documenten. Zij willen binnen de eigen mappen documenten kunnen aanmaken en bewerken.

Buiten de eigen mappen is het een ander verhaal. Ze zien graag dat het in de toekomst niet meer mogelijk is zomaar nieuwe mappen aan te maken, buiten de eigen mappen om. Met eigen mappen worden de mappen bedoeld die binnen de projectenmap te vinden zijn, calculatie, design etc.

Om het vinden van informatie nog gemakkelijker te maken, zouden de medewerkers duidelijk aangegeven willen hebben wanneer een project heeft plaatsgevonden. Dit aan de hand van jaartallen.

Extra

Als extra zaken zouden de medewerkers graag een goede zoekfunctie willen hebben en zouden ze willen dat er niet te snel ordernummer aangemaakt worden voor kleine projecten. Het is namelijk zo dat momenteel voor elk klein project een ordernummer wordt aangemaakt. Deze wordt in een projectnummer lijst opgenomen en binnen het digitale archief worden hier mappen voor aangemaakt. Dit is de oorzaak van de vele lege mappen binnen het digitale archief.

Ook geven zij als advies om in de toekomst sneller aan de slag te gaan met knelpunten waar de medewerkers tegenaan lopen. Zo blijft het archief overzichtelijk en gaan medewerkers niet een eigen manier hanteren omdat niemand uitlegt hoe het wel moet.

De design medewerkers pleitten voor zoveel mogelijk digitale documenten. Het fysieke archief mag volgens hen teruggedrongen worden.

1.4. Werkvoorbereiding

Van de werkvoorbereiding is 1 persoon geïnterviewd.

Mappenstructuur

Zoal de andere afdelingen ook al zeiden, is een logische mappenstructuur bij de werkvoorbereiding medewerker ook erg gewild. Hierbij komt het verwijderen van lege mappen en het voorkomen en verwijderen van dubbele documenten. Hierdoor wordt het overzicht behouden. Hier kan voor gezorgd worden door rechten te koppelen aan de mappen. In de vorm van alleen-lezen rechten, schrijfrechten en verwijderrechten.

Gebruik

Bij het gebruik van het digitale archiefsysteem noemt de werkvoorbereider het benoemen van documenten aan de hand van een projectnummer. Dit zorgt voor een sneller zoekproces. Het is gewenst om een eenduidige manier van opslaan te hanteren. De locatie en de benoeming van de documenten moet altijd via een vast structuur gedaan worden. Dit zorgt ervoor dat het archief gemakkelijk in gebruik wordt en blijft.

Extra

Om de logische mappenstructuur en het gebruik ervan overzichtelijk te houden vindt de werkvoorbereider dat het digitaal archief opgeschoond moet worden. Ook de laatste versies moeten gemakkelijker vindbaar worden, ook aan de hand van een goede zoekfunctie. De zoekfunctie kan nog optimaler werken als er metadata gekoppeld worden aan de documenten. Hierdoor kunnen gerichte zoektermen ingevoerd worden, zodat de informatie sneller gezocht kan worden. Aan de hand van de gekoppelde metadata kan er een trefwoordenlijst gemaakt worden.

1.5. Afdeling calculatie

Van de afdeling calculatie is 1 persoon geïnterviewd.

Mappenstructuur

Het koppelen van rechten aan de documenten is een belangrijk punt, volgens de calculatiemedewerker, om ervoor te zorgen dat de mappenstructuur logisch wordt en blijft. Dit geldt vooral voor de documenten binnen de correspondentiemappen en de tekeningen. De rechten die gegeven moeten worden zijn alleen-lezen rechten, schrijfrechten en verwijderrechten.

Ook moet het duidelijker zijn wat het hoofdkantoor is van een klant. Nu wordt het hoofdkantoor tussen de vestigingen geplaatst en is het vaak zoeken wat het hoofdkantoor is.

Gebruik

In de toekomst is het verstandig om een consistente manier van opslaan te hanteren. Hiermee bedoeld de medewerker dat iedereen de documenten moet noemen via een standaard structuur. Ook de locaties van de documenten moeten altijd hetzelfde zijn. De benoeming moet onder andere bestaan uit een projectnummer, zodat daar op gezocht kan worden. Ook moet duidelijk aangegeven worden of een tekening met het programma Autocad of Solidworks is gemaakt. Zo weet de medewerker welke tekening hij moet hebben, omdat er andere tekeningen worden gemaakt met de twee programma's. De ene zijn plattegrond tekeningen van het gebouw en de ander bestaat uit 3D tekeningen.

Extra

De calculatie medewerker zou de correspondentiemap zou graag een onderscheid willen tussen correspondentie van de klant en correspondentie van de leverancier. Dit maakt het zoekproces gemakkelijk.

Ook zou hij graag een aparte locatie voor de tekeningen willen, dit zodat de kans kleiner is dat de tekeningen overschreven worden.

1.6. Productie

Van de productie afdeling is 1 persoon geïnterviewd.

Mappenstructuur

Wat betreft de mappenstructuur zou de productie leider de mappen en documenten graag op alfabetische volgorde kunnen raadplegen. Ook zou hij graag de projecten in jaartallen willen indelen, zodat gezocht kan worden op jaartal en oude documenten niet direct naar voren komen tijdens het zoekproces.

Om de mappenstructuur overzichtelijk te houden, vind de productie leider wel dat er ook een logische opslagstructuur moet komen. Zodat alle documenten opgeslagen worden via een vast structuur, zodat het overal hetzelfde is.

Een extra punt waar de mappenstructuur overzichtelijk mee behouden wordt, is het koppelen van rechten aan de documenten/mappen.

Gebruik

De benoeming van de documenten zou aan de hand van onderwerpen gedaan moeten worden. Dit zorgt ervoor dat het zoekproces sneller verloopt.

Als productie leider wil hij graag toegang blijven houden tot de productie map. Hij wil in de toekomst geen beperkingen hebben wat betreft deze map.

Extra

Een goede zoekfunctie is volgens de productiemedewerker erg belangrijk. Zo hoeft er minder onnodig veel tijd gestoken te worden in het bladeren door de mappen, op zoek naar de benodigde informatie.

Programma's die de productie leider graag wil kunnen blijven gebruiken is Proteus en eXc-ellent.

Hiermee kan hij opdrachten naar de zaagmachine zenden waardoor de machinale medewerkers deze opdracht dan in werking kunnen zetten via een computer die bij de machine staat.

2. Conclusie

Aan de hand van de bovengenoemde behoeften kan de volgende conclusie getrokken worden. De conclusies zijn getrokken aan de hand van veel genoemde punten door de verschillende afdelingen.

Wat vooral naar voren is gekomen is dat er een goede en logische mappenstructuur moet komen. Zoals het digitale archief momenteel is ingedeeld, werkt het niet echt praktisch. De medewerkers zijn teveel tijd kwijt aan het zoeken naar de benodigde informatie.

Wat hierbij komt kijken is duidelijk versie beheer, de laatste en goede versie van een document moet goed te achterhalen zijn. Dit kan onder andere door een goede en vaste documentomschrijving (opslagstructuur) te hanteren. De documentomschrijving moet volgens de geïnterviewde medewerkers wel bestaan uit projectnummer, zodat hierop gezocht kan worden met de zoekmachine. Een goede zoekfunctie is dus ook belangrijk voor de toekomst. In plaats van het bladeren door documenten, biedt een goede zoekmachine de oplossing om documenten snel te vinden. Het kunnen vinden van documenten kan versneld worden door metadata (trefwoorden)

Belangrijk is dat documenten in de toekomst niet zomaar meer overschreven of verwijderd kunnen worden. Bij veel documenten is het belangrijk dat deze in de originele status blijven. Het beheren van rechten is hierbij een goed hulpmiddel. Niet alle medewerkers hebben dan de vrijheid om de documenten te bewerken en verwijderen. Wel moet hierbij rekening gehouden met het feit dat de medewerkers van de verschillende afdelingen zo min mogelijk belemmeringen willen hebben. Ze willen in ieder geval gebruik kunnen blijven maken van de documenten waar zij nu gebruik van maken.

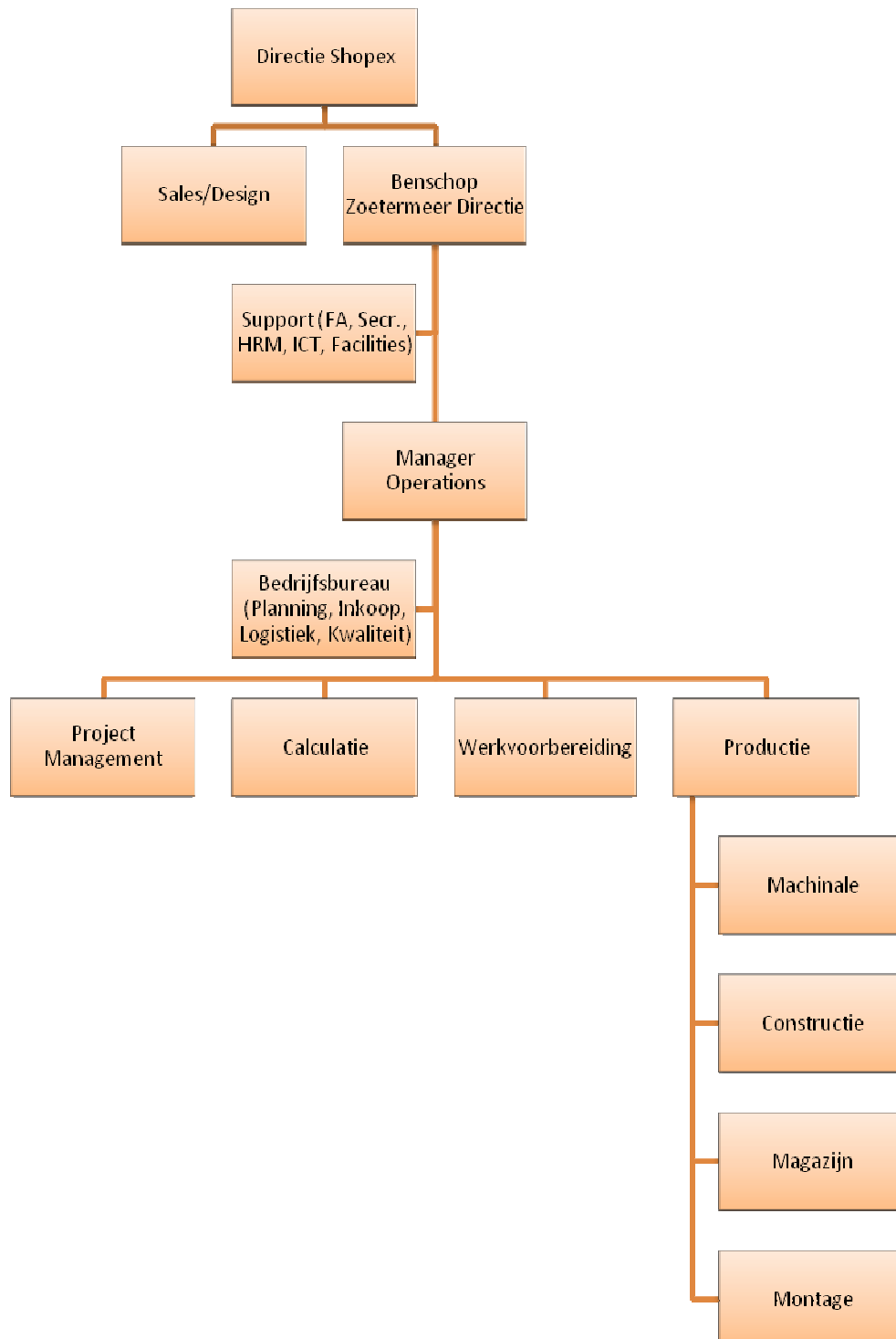
Dit alles kan behouden worden door goed archiefbeheer toe te passen. Belangrijk is dat er een medewerker het archief beheerd zodat het systeem overzichtelijk blijft, en het gebruik ervan ook snel en gemakkelijk blijft.

Bronvermelding

Interviews

Beemsterboer, J. (2011)
Boute, B. (2011)
Gillot, J. (2011)
Haas, L. de (2011)
Hartskamp, J. van (2011)
Hoogendijk, F. (2011)
Jeurissen, P. (2011)
Karssen, J. (2011)
Koning, J. de (2011)
Kornaat, K. (2011)
Krak, L. (2011)
Mourik, T. van (2011)
Thuis, R. (2011)
Ven, F. van der (2011)
Wiesehahn, J. (2011)
Zebeda, L. (2011)

Bijlage 9: Organogram



Bijlage 10: Quickscan & Checklist DMS

Quickscan & Checklist

Naam	Frederique den Oudsten
Studentnummer	20067112
Afstudeerperiode	10-10-2011– 17-02-2012

Bedrijf	Benschop
Mentor/opdrachtgever	Jacob de Boer
Bedrijfsbegeleider	Jacob de Boer

Instituut	Haagse Hogeschool
Opleiding	Informatiedienstverlening en –management
Examinatoren	Dhr. J van Helvoort en Dhr. P Becker

Inhoudsopgave

Inleiding	
1. Quicksan	
2. Checklist	
3. Checklist scannen	

Inleiding

Dit document is er om duidelijk te krijgen welke aspecten van een document management systeem belangrijk zijn binnen de organisatie Benschop. Hierdoor verkrijgt Benschop inzicht in de eigen wensen en eisen en kan de leverancier van het toekomstige document management systeem optimaal advies geven over de mogelijkheden van het systeem. De checklisten zijn opgesteld door Semantica document solutions, en verkregen bij het interview met het bedrijf Eteck.

De quickscan en de checklist zijn twee losse onderdelen. De quickscan bestaat uit vragen als: wat voor soort vragen wilt u archiveren, welk type documenten, hoeveel gebruikers dienen toegang te hebben tot het toekomstige DMS, moeten ook papieren documenten bewaard worden, wat is het budget ongeveer etc.

De checklist gaat dieper in de functionaliteiten van een DMS. Hier kan aangekruist worden welke functies Benschop belangrijk vindt dat aanwezig is binnen het DMS. Bij elke functie kan aangegeven worden of het een eis is (must have), of het een wens is (should have) of een hebbeding (nice to have). Daarnaast is een kolom ja/nee aanwezig, daarin zal de toekomstige leverancier aankruisen of het DMS pakket dat hij aanbiedt de functie ondersteund of niet.

De quickscan en checklist zullen uiteindelijk helpen bij het maken van een keuze voor een DMS pakket.

1. Quickscan

Bedrijfs- en contactgegevens

Naam contactpersoon	
Naam organisatie	
E-mail	
Telefoonnummer	

Wat voor soort documenten wilt u archiveren?

☐ Papieren documenten die eerst gescand moeten worden ☐ Elektronische documenten (Word, Excel, Autocad tekeningen) ☐ E-mail berichten
--

Welke dossiervorming wenst u te bereiken?

☐ Contractdossier ☐ Financieel dossier ☐ Patientdossier ☐ Klantdossier ☐ Projectdossier ☐ Tekeningdossier ☐ Geen specifieke dossiervorming ☐ Anders, nl:

Wat voor type documenten wilt u opslaan/bewerken in het DMS (inkoopfacturen, contracten, werktekeningen etc.)

--

Hoeveel documenten worden er in eerste instantie in het DMS geplaatst?

--

Hoeveel documenten komen er jaarlijks in het DMS bij?

--

Hoeveel gebruikers dienen toegang te hebben tot het DMS?

--

Waar wilt u dat papieren documenten gescand worden? Scannen dient op de werkplek van één of meerdere gebruikers te gebeuren

- ☐ Scannen dient op een gezamenlijke scanner te gebeuren
- ☐ Scannen wil ik graag uitbesteden
- ☐ N.v.t., het betreft alleen elektronische documenten en/of e-mail

Waar dient de DMS software op te worden geïnstalleerd?

- ☐ Binnen mijn organisatie in onze IT infrastructuur op ons systeem
- ☐ Binnen mijn organisatie in een door leverancier compleet geleverd systeem
- ☐ Bij de leverancier in een beveiligde omgeving

Wanneer bent u van plan het DMS aan te schaffen?

- ☐ Binnen een maand
- ☐ Binnen een paar maanden
- ☐ Binnen een jaar
- ☐ Meer dan een jaar

Wat is ongeveer het budget voor de aanschaf en onderhoud van een DMS voor de eerste drie jaar?

- ☐ € 2.000 - € 5.000
- ☐ € 5.000 - € 10.000
- ☐ € 10.000 - € 20.000
- ☐ € 20.000 - € 50.000
- ☐ € 50.000 - € 100.000
- ☐ € 100.000 of hoger
- ☐ Onbekend

Geef in onderstaand tabel aan welke onderdelen van een DMS niet relevant (1), minder relevant (2), relevant (3), belangrijk (4) of heel belangrijk (5) zijn

	1	2	3	4	5
Eenvoud en gebruikersvriendelijkheid	0	0	0	0	0
Versleuteling van documentgegevens, zodat ze onleesbaar zijn voor derden	0	0	0	0	0
Toegang via een browser, zonder lokale installatie en update problematiek van software	0	0	0	0	0
Veilige verbinding, zodat geen gegevens kunnen worden 'afgetapt'	0	0	0	0	0
Automatische dossiervorming, waarmee documenten direct in de juiste dossier worden geplaatst	0	0	0	0	0
Workflow, zodat een document een vooraf gedefinieerd proces doorloopt	0	0	0	0	0
Digitale handtekening, voor het digitaal ondertekenen van een PDF document	0	0	0	0	0
Meerdere versies van documenten kunnen bewaren	0	0	0	0	0
Zoeken op tekstuele inhoud van documenten	0	0	0	0	0
Kenmerken (metadata) toe kunnen voegen waarop ook gezocht kan worden	0	0	0	0	0
Zelfgedefinieerde kenmerken, zodat elk soort informatie kan worden vastgelegd	0	0	0	0	0
Archiveren van e-mail berichten en bijlagen	0	0	0	0	0
Integratie met ERP systemen, zodat direct vanuit bijvoorbeeld de financiële administratie inzage in een factuur mogelijk is	0	0	0	0	0
Herkenning van tekst en papieren documenten (OCR) Optical character recognition/optische tekenherkenning	0	0	0	0	0
Automatisch herkennen van documenteigenschappen van papieren documenten	0	0	0	0	0

Opmerkingen

2. Checklist

Toepassingsgebieden	M	S	N	Ja	Nee
Contractbeheer	☐	☐	☐	☐	☐
E-mailmanagement	☐	☐	☐	☐	☐
Projectadministratie	☐	☐	☐	☐	☐
Recordmanagement	☐	☐	☐	☐	☐
Postregistratie	☐	☐	☐	☐	☐
Digitaal dossier	☐	☐	☐	☐	☐
Kennismanagement	☐	☐	☐	☐	☐
Uitleenadministratie	☐	☐	☐	☐	☐
Klachtafhandeling	☐	☐	☐	☐	☐
Gebruikersinterface	M	S	N	Ja	Nee
Nederlandstalige applicatie	☐	☐	☐	☐	☐
Hulpteksten beschikbaar	☐	☐	☐	☐	☐
Simpel en duidelijk in gebruik	☐	☐	☐	☐	☐
Webapplicatie extranet	☐	☐	☐	☐	☐
Webapplicatie internet	☐	☐	☐	☐	☐
Webapplicatie intranet	☐	☐	☐	☐	☐
Ondersteuning voor webbrowser (Safari, IE, Firefox, Opera)	☐	☐	☐	☐	☐
Rick Client Applicatie (CSP)	☐	☐	☐	☐	☐
Mogelijk e-mailnotificatie bij nieuwe of gewijzigde documenten	☐	☐	☐	☐	☐
Voorkeuren per gebruiker in te stellen	☐	☐	☐	☐	☐
Zoeken	M	S	N	Ja	Nee
Zoeken binnen documentrubrieken	☐	☐	☐	☐	☐
Zoeken op documentkenmerken	☐	☐	☐	☐	☐
Zoeken op documentinhoud	☐	☐	☐	☐	☐
Zoeken op commentaar	☐	☐	☐	☐	☐
Zoeken in dossierinhoud	☐	☐	☐	☐	☐
Veelgebruikte zoekvragen opslaan	☐	☐	☐	☐	☐
Zoekresultaten verfijnen	☐	☐	☐	☐	☐
Geavanceerder zoekopdrachten m.b.v. operatoren	☐	☐	☐	☐	☐
Lijst met welke documenten het laatst toegevoegd zijn	☐	☐	☐	☐	☐
Lijst waarin zichtbaar is welke documenten het laatst gewijzigd zijn	☐	☐	☐	☐	☐
Lijst waarin zichtbaar is welke documenten het laatst geraadpleegd zijn	☐	☐	☐	☐	☐
Lijst waarin zichtbaar is welke documenten het laatst gebruikt zijn	☐	☐	☐	☐	☐
Toevoegen/bewerken	M	S	N	Ja	Nee
Ondersteuning Microsoft Office documenten (Word, Excel)	☐	☐	☐	☐	☐
Ondersteuning Open Office documenten	☐	☐	☐	☐	☐
Ondersteuning PDF bestanden (scans)	☐	☐	☐	☐	☐
Ondersteuning TIFF bestanden (faxen)	☐	☐	☐	☐	☐
Ondersteuning voor grafische bestanden (JPG, PNG, DWG etc.)	☐	☐	☐	☐	☐
Ondersteuning voor audio- en video bestanden	☐	☐	☐	☐	☐
Omschrijving	M	S	N	Ja	Nee
Documentcreatie op basis van templates	☐	☐	☐	☐	☐
Eenvoudig kopiëren (dupliceren) van een document	☐	☐	☐	☐	☐
Commentaar toevoegen aan documenten	☐	☐	☐	☐	☐
Gerelateerde documenten aan elkaar koppelen	☐	☐	☐	☐	☐
Invoercontrole op documentkenmerken	☐	☐	☐	☐	☐

Eenvoudig meerdere documenten tegelijkertijd kunnen bewerken	O	O	O	O	O
Conversie naar PDF	O	O	O	O	O

Versiebeheer	M	S	N	Ja	Nee
Automatische versie-nummering	O	O	O	O	O
Check-in en check-uit mogelijkheid van documenten	O	O	O	O	O
Historie – Geschiedenis van documenten beschikbaar	O	O	O	O	O
Vorige versies van bestanden goed bereikbaar	O	O	O	O	O
Uitgecheckte documenten moeten “leesbaar” zijn voor anderen	O	O	O	O	O
Roll-back (mogelijkheid vorige versie gecontroleerd terug te zetten)	O	O	O	O	O
Beveiliging	M	S	N	Ja	Nee
Toegang tot de applicatie met gebruikersnaam en wachtwoord	O	O	O	O	O
Autorisatie op documentrubrieken (factuur, contract, e-mail etc.)	O	O	O	O	O
Autorisatie op documentkenmerken (bedrag, einddatum, cc. etc.)	O	O	O	O	O
Autorisatie op individuele documenten (bv. privéberichten, concepten)	O	O	O	O	O
Autorisatie op documentstromen (workflow)	O	O	O	O	O
Autorisatie op documentacties (toevoegen, wijzigen, verwijderen etc.)	O	O	O	O	O
Audit-trail (wie, wat, wanneer)	O	O	O	O	O
Elektronische handtekening	O	O	O	O	O
Documenten toegankelijk maken	O	O	O	O	O
Mogelijkheid bewaartermijnen te registreren	O	O	O	O	O
Mogelijkheid vernietigingstermijnen te registreren	O	O	O	O	O
Documenten versleuteld opslaan	O	O	O	O	O
Applicatiearchitectuur	M	S	N	Ja	Nee
Verschillenden onderdelen op verschillende servers (Multi-tier)	O	O	O	O	O
Ondersteuning Microsoft Windows platform	O	O	O	O	O
Ondersteuning UNIX platform	O	O	O	O	O
Ondersteuning Apple OS X platform	O	O	O	O	O
Open interface voor integratie met andere applicaties	O	O	O	O	O
Virtualisatie (onderdelen) van applicatie mogelijk	O	O	O	O	O
Applicatiebeheer	M	S	N	Ja	Nee
Eenvoudig beheren van gebruikers en beheerders	O	O	O	O	O
Eenvoudig beheren documentrubrieken en documentkenmerken	O	O	O	O	O
Eenvoudig beheren van selectielijsten als invoerhulp	O	O	O	O	O
SLA (mogelijkheid SLA/onderhoudscontract af te sluiten)	O	O	O	O	O
Helpdesk voor 1 ^e lijns support	O	O	O	O	O
Helpdesk voor 2 ^e lijns support	O	O	O	O	O
Opleiding voor beheerders	O	O	O	O	O
Backup en restoreprocedures	O	O	O	O	O
Systeemeisen bekend	O	O	O	O	O
Onderhoudscontract mogelijk	O	O	O	O	O
Onderhoud op de applicatie/aantal updates	O	O	O	O	O
Digitaliseren	M	S	N	Ja	Nee
Tekst- en barcodeherkenning (OCR)	O	O	O	O	O
Ondersteuning TWAIN-compatible scanners	O	O	O	O	O
Ondersteuning Multi-functionele printers	O	O	O	O	O
Automatische herkenning van documentrubrieken	O	O	O	O	O
Automatische herkenning van documentkenmerken	O	O	O	O	O

OCR als server toepassing	O	O	O	O	O
E-mail	M	S	N	Ja	Nee
Ondersteuning e-mailserver (MS Exchange)	O	O	O	O	O
Ondersteuning e-mailclient (MS Outlook)	O	O	O	O	O
Ondersteuning POP3	O	O	O	O	O
Ondersteuning SMTP	O	O	O	O	O
Versturen van e-mail m.b.v. templates	O	O	O	O	O
Workflow toepassingen	M	S	N	Ja	Nee
Nieuwe documenten	O	O	O	O	O
To Do lijst	O	O	O	O	O
Aflopende servicecontracten	O	O	O	O	O
Fiatting inkoopfacturen	O	O	O	O	O
Voortgangscntrole	O	O	O	O	O
Import/Export	M	S	N	Ja	Nee
Exporteren zoekresultaten naar Excel	O	O	O	O	O
Exporteren zoekresultaten naar PDF	O	O	O	O	O
Exporteren zoekresultaten naar CSV	O	O	O	O	O
Exporteren documenten naar ZIP	O	O	O	O	O
Importeren van bestanden incl. documentkenmerken (conversie)	O	O	O	O	O
Koppeling met website mogelijk	O	O	O	O	O
Organisatorisch	M	S	N	Ja	Nee
Leverancier kredietwaardig	O	O	O	O	O
Kort implementatieproject	O	O	O	O	O
Eenvoudige uitbreiding naar andere delen van de organisatie	O	O	O	O	O
Voldoende middelen beschikbaar	O	O	O	O	O
Draagkracht binnen de organisatie aanwezig	O	O	O	O	O
Training van gebruikers	O	O	O	O	O

3. Checklist scannen

	M	S	N	Ja	Nee
Desktop scanner gekoppeld aan een PC Er zijn binnen de organisatie één of meerdere werkplekken speciaal ingericht voor digitaliseringwerkzaamheden	☐	☐	☐	☐	☐
Multifunctional gekoppeld aan het bedrijfsnetwerk Er zijn meerdere mensen per afdeling die digitaliseringwerk doen en gebruik maken van een netwerkscanner	☐	☐	☐	☐	☐
Gewenste verwerkingssnelheid in pagina's per minuut De capaciteit van de scanner wordt afgestemd op de hoeveelheid te digitaliseren documenten	☐	☐	☐	☐	☐
Automatische document doorvoer Niet pagina voor pagina scannen maar het mogelijk maken een stapel papier snel achter elkaar te digitaliseren	☐	☐	☐	☐	☐
Scanformaat A4, A3 of zelfs A0 mogelijkheid	☐	☐	☐	☐	☐
Verschillende formaten Verschillende papierformaten mogelijkheid	☐	☐	☐	☐	☐
Uitvoer Het uitvoerformaat van de scanopdracht moet eenvoudig te verwerken zijn. PDF/A en TIFF zijn de meest gangbare	☐	☐	☐	☐	☐
Minimale scanresolutie Resolutie gemeten in dpi (dots per inch). Resolutie van 300 is meest toegepaste	☐	☐	☐	☐	☐
Interface Er is een protocol nodig dat de scanner laat communiceren met de digitaliseringsoftware. Standaarden zijn TWAIN en ISIS.	☐	☐	☐	☐	☐
Dubbelzijdig scannen	☐	☐	☐	☐	☐
Kleur Bestandsgrootte neemt hierdoor wel toe	☐	☐	☐	☐	☐
Vlekkenverwijderaar Zwarte spikkels door de software laten verwijderen	☐	☐	☐	☐	☐
Tekstherkenning	☐	☐	☐	☐	☐
Barcodeherkenning Herkennen van streep	☐	☐	☐	☐	☐
OCR als servertoepassing	☐	☐	☐	☐	☐
Automatische herkenning van documentrubrieken	☐	☐	☐	☐	☐
Automatische herkenning van documentkenmerken	☐	☐	☐	☐	☐

Bijlage 11: Vergelijkingsonderzoek Eteck DMS

Er is een interview afgenomen bij de systeembeheerder van Eteck. Eteck is een energiebedrijf, gevestigd in Waddinxveen. Een medewerker uit het managementteam binnen Benschop wist dat er bij Eteck een nieuw DMS pakket was geïmplementeerd. Aan de hand hiervan is er een afspraak gemaakt met het bedrijf om langs te komen, om enkele vragen te stellen en het DMS te kunnen bekijken. Kijken of het een mogelijkheid was voor Benschop.

Er zijn enkele vragen opgesteld ter voorbereiding van het gesprek. Deze vragen zijn vooraf besproken met een medewerker uit het management team (de opdrachtgever van de afstudeeropdracht) en daarna ter voorbereiding gestuurd naar de contactpersoon van Eteck. De vragen die opgesteld zijn, hadden te maken met het DMS pakket. Hoe het systeem heet, waarom die gekozen is, waaruit ze gekozen hebben, welke functionaliteiten het biedt etc. De vragen zijn hieronder opgesomd:

- Hoe heet het systeem?
- Hoelang hebben jullie het systeem al?
- Hoe werken jullie met het systeem?
- Welke functionaliteiten zijn er?
- Uit welke systemen hebben jullie gekozen?
- Waarom hebben jullie uiteindelijk voor dit systeem gekozen?
- Hoe gingen de medewerkers met het nieuwe systeem om?
 - Hebben ze het snel geaccepteerd en snel ermee leren werken?
 - Was er veel verschil in werken met het nieuwe systeem?
- Hoe hebben jullie ervoor gezorgd dat de medewerkers het nieuwe systeem accepteerden?
- Hadden de medewerkers veel vragen na de implementatie?
- Werkt het systeem nog steeds optimaal?
- Zijn er problemen/knelpunten geweest (tijdens of na de implementatie)?
- Is de investering in het systeem inmiddels terugverdiend?
- Is er iets waar Benschop rekening mee moet houden bij de eventuele aanschaf van een DMS?

Tijdens het interview zijn antwoorden gegeven op deze vragen. Hieronder worden de antwoorden samengevat.

Het systeem waar Eteck uiteindelijk voor gekozen heeft heet OpenIMS. Dit is een open source pakket. Ze hebben, via Google, een longlist gemaakt van DMS pakketten die mogelijk interessant zouden kunnen zijn voor Eteck. Uiteindelijk hebben ze hier een shortlist van gemaakt, hier zijn de volgende DMS pakketten van overgebleven: OpenIMS, Alfresco en O3spaces. Van alle drie de pakketten hebben ze een demo gehad in de vorm van een powerpoint presentatie. Eteck heeft de drie verschillende bedrijven enkele documenten gegeven en hun de opdracht gegeven er iets mee te doen en te laten zien wat hun DMS pakket Eteck kon bieden. O3spaces viel al snel af vanwege de slechte presentatie, geen goed gevoel bij het pakket en de consultant en het pakket was te duur. Alfresco was wel een goed systeem, maar ook daar was het gevoel niet goed bij. OpenIMS viel al snel in de smaak. De consultant paste binnen het bedrijf, de functionaliteiten waren goed en konden Eteck bieden wat ze nodig hadden en het was heel goed betaalbaar. De medewerkers hebben ook een keuze gehad uit de drie pakketten. Er waren er ongeveer 3 die Alfresco beter vonden, maar de meerderheid had gelijk een goede mening over OpenIMS. Deze betrokkenheid met de medewerkers hebben zij bewust gedaan, omdat de kans dan groter is dat de medewerkers sneller met het systeem willen leren werken. Betrokkenheid van de medewerkers is erg belangrijk bij de implementatie van een nieuw systeem.

Eteck heeft uiteindelijk gekozen voor de basis versie van OpenIMS, en maken er met ongeveer 20 medewerkers gebruik van. Er zijn nog genoeg extra functionaliteiten die het pakket biedt, hier heeft Eteck bewust niet voor gekozen. Het zou het werken met het systeem moeilijker maken dan nodig is.

Het pakket biedt oorspronkelijk bijvoorbeeld de optie om de medewerkers de mogelijkheid te geven documenten te kunnen kopiëren, maar om ervoor te zorgen dat het DMS niet gaat bestaan uit dubbele documenten heeft Eteck deze optie uitgezet. Ook heeft Eteck ervoor gezorgd dat de medewerkers niet zelf mappen kunnen aanmaken, dit is ook niet nodig. Ze hebben namelijk een hele globale mappenstructuur aangemaakt zodat alle documenten bij elkaar opgeslagen kunnen worden onder 1 hoofdmap.

Ze hebben het pakket nu ruim een half jaar, en het systeem werkt goed. Er was 1 installatie nodig om het pakket binnen de organisatie te kunnen gebruiken, meer niet. De implementatie is in 1 keer goed gegaan, dit heeft ongeveer 2 weken geduurd. Ze hebben 2 ochtenden workshops gegeven, daarnaast nog trainingen en de medewerkers hebben elkaar onderling veel geholpen. Het leren werken met het systeem heeft ongeveer een week geduurd, niet veel langer.

OpenIMS heeft enkele functionaliteiten, deze worden hieronder opgesomd. Deze functionaliteiten gebruikt Eteck ook:

- Het systeem is gemakkelijk te koppelen met andere programma's. Mocht er bijvoorbeeld een administratief systeem gebruikt worden, dan kan dat systeem waarschijnlijk gemakkelijk gekoppeld aan OpenIMS.
- Het werkt vanuit een browser en is dus te allen tijde te raadplegen (wel moet er een goede internet verbinding aanwezig zijn)
- De status van een document wordt getoond (definitief, nieuw etc.)
- Versie van een document wordt getoond (1 of 4.1. etc.)
- Laatste wijziging wordt getoond
- De maker van het document wordt getoond
- Er is versiebeheer
 - Alleen de laatste versie van een document wordt getoond bij de zoekresultaten. Oudere versies zijn alleen bij de historie terug te vinden.
- Er is een historielijst bij elk document terug te halen. Hierbij is altijd duidelijk te zien wie een document heeft gewijzigd, wanneer dit gedaan is en wat er exact gewijzigd is.
- Documenten kunnen gekoppeld worden. Mochten er bij een document bijvoorbeeld bijlagen aanwezig zijn, dan kunnen deze gekoppeld worden aan het document. Zodra het hoofddocument geopend wordt, worden direct de bijlagen getoond
- Outlook e-mail is te koppelen met het DMS, e-mail bestanden kunnen met 2 klikken opgeslagen worden in het DMS onder het project waar de e-mail bij hoort. De medewerkers kunnen zelf bepalen of ze een e-mail willen opslaan in het DMS of niet
- Er is een functie om de documenten om te zetten naar PDF vorm, zodat de documenten niet meer bewerkbaar zijn
- Het is mogelijk snelkoppelingen te maken van documenten, zodat ze op meerdere locaties te vinden zijn, maar het blijft wel maar 1 document. Wijzigingen in het ene document worden in alle (dezelfde) documenten gewijzigd
- Er is sjabloon beheer. Deze kunnen op rechten ingedeeld worden. Er kan gekozen worden welke medewerkers welke sjablonen mogen inzien/gebruiken
- De documenten kunnen (en moeten) vanuit de DMS aangemaakt worden
- Documenten kunnen ook op de computer gemaakt worden en later geüpload worden in het DMS
- Metadata van een dossier worden automatisch opgeslagen bij een nieuw aangemaakt document
- Fulltext search
 - Er is een goede zoekfunctie aanwezig waarmee je binnen verschillende mapniveaus kan zoeken
- Geen licenties

- Documentviewer is mogelijk (heeft Eteck niet gedaan, vanwege ruimte)

Extra informatie die Eteck gaf tijdens het interview:

- De mappenstructuur die zij hebben, hebben zij alleen “voor het oog”. Het is de bedoeling dat vooral de zoekfunctie gebruikt wordt. Toch gebruiken de medewerkers binnen Eteck nog vaak de mappenstructuur, maar alleen om in een map dieper te gaan zodat daar binnen gezocht kan worden
- Zij hebben de projecten als volgt genoemd: projectnummer/projectnaam/stad/opdrachtgever.
- Binnen een project kunnen er deelprojecten aanwezig zijn, deze krijgen altijd een nieuw projectnummer
- Er zijn weinig regels gekoppeld aan de mappen/dossiers. Dit omdat het dan alleen maar moeilijker wordt om met het systeem te werken. Er is versiebeheer dus er is altijd terug te halen wie wat bewerkt en geopend heeft. Verwijderen gaat ook niet gemakkelijk met OpenIMS, de documenten komen altijd in de prullenbak terecht en deze kan alleen geleegd worden door de systeembeheerder
- Alle documenten waarin wijzigingen zijn gedaan, komen boven aan de lijst te staan
- Bij Eteck zijn in de hoofdlaag categorieën te vinden en in de 2e laag dossiers
- Om documenten te kunnen bewerken is er een extra programma nodig: transfer agent. Deze laadt elke keer (onzichtbaar), als documenten bewerkt en aangemaakt worden
- Het DMS is gekoppeld aan de server binnen de organisatie. DMS documenten worden op een externe harde schijf opgeslagen
- Eteck heeft weinig metadata gekoppeld aan de documenten binnen Eteck. Het is vooral algemene informatie die te zien is bij elk document. Onder andere de documentnaam documentomschrijving staan als metadata bij een document. Deze twee hebben exact dezelfde naam
- Er is een optie om een OCR scanner functie toe te voegen aan het DMS. Deze zorgt ervoor dat gescande documenten niet als afbeeldingen worden opgeslagen, maar dat ook de teksten binnen het gescande document gelezen worden. Hierdoor kan gezocht worden binnen het gescande document en niet alleen op de titel van het gescande document
- Sharepoint of Alfresco bieden hele goede samenwerking mogelijkheden. Een mogelijkheid is bijvoorbeeld om opmerkingen te plaatsen bij de documenten. Met OpenIMS is dit niet mogelijk
- Bij Eteck moet bij de administratie projectnummers opgevraagd worden door de medewerkers, willen zij een nieuw project kunnen opslaan
- Documenten waren in de vroegere K-schijf onderverdeeld in afdelingen. Elke afdeling had een eigen map waar de documenten in opgeslagen werden. In het nieuwe DMS hebben zij de afdelingen weggehaald. Alle documenten die bij eenzelfde project horen staan onder elkaar. Dit omdat het gehele bedrijf aan 1 project werkt, dus ook elkaars documenten kan (en moet kunnen) zien
- De systeembeheerder besteedt gemiddeld 2 uur per week aan het onderhoud van het systeem. Deze 2 uur is ruim genomen, het is vaak minder

Prijsopgave

Aan het begin heeft Eteck eenmalig €12.000 aanschafkosten betaald. Bij dit bedrag zit ook de functionaliteit om documenten met 1 klik om te kunnen laten zetten naar PDF bestand.

Het heeft € 13.000 gekost om het systeem te laten implementeren. Dit zijn dus arbeidskosten: consultant en technici. Bij deze 13.000 zit al de functie om e-mail te koppelen aan de DMS, dit kostte Eteck €840.

Onderhoudskosten, voor de updates, zijn €1800 per jaar.

Servicekosten zijn €2000 per jaar.

De 12.000 en 13.000 euro waren eenmalige kosten. De 1800 en 2000 komen elk jaar terug.

Bijlage adviesrapport: documentair Structuurplan

Documentair structuurplan

Naam	Frederique den Oudsten
Studentnummer	20067112
Afstudeerperiode	10-10-2011– 17-02-2012
Bedrijf	Benschop
Mentor/opdrachtgever	Jacob de Boer
Bedrijfsbegeleider	Jacob de Boer
Instituut	Haagse Hogeschool
Opleiding	Informatiedienstverlening en –management
Examinatoren	Dhr. J van Helvoort en Dhr. P Becker

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Organisatieomschrijving	5
2. Wettelijke regelgeving	6
2.1. E-mail.....	7
3. Procedures informatie- en archiefbeheer	8
3.1. De post.....	8
3.2. E-mail.....	8
3.3. Het digitale archief.....	9
4. Archiefstructuur	12
4.1. Archiefvormer.....	12
4.2. Archivaris.....	12
4.3. Digitaal en papieren archief.....	12
4.4. Documentkenmerken.....	13
4.5. Documentmanagement systeem.....	14
4.6. Inventaris/trefwoordenlijst.....	14
4.7. Ordening/systematiek.....	14
4.8. Mappenstructuur.....	16
4.9. Toegankelijkheid.....	19
5. Organisatie informatie- en archiefbeheer	19
6. Functionele aspecten	20
6.1. Bestandsnaam mappen.....	20
6.2. Vormaspect en bestandsformaat documenten.....	20
6.3. Bewaartermijnen.....	20
6.4. Dossiervorming.....	21
6.5. Zoeken.....	22
6.6. Andere gebruikte systemen.....	22
Verklarende woordenlijst	22
Bronvermelding	24
Bijlagen	26
Bijlage 1: Voor wie geldt de archiefwet.....	27

Inleiding

Dit documentair structuurplan geeft een duidelijk overzicht van alle aanwezige informatie- en archiefbestanden binnen de organisatie Benschop. Door het beheer van de documentaire informatie te beschrijven, met het doel en de structuur van het bedrijf in het achterhoofd houdend, kan er een gerichter advies gegeven worden over de verbetering van het archief.

Door dit plan ontstaat er een beter zicht op de informatie die binnen de organisatie aanwezig is, dit zorgt weer voor een betere grip op de informatie. Duidelijk wordt wat voor informatie er in het bedrijf wordt opgeslagen en hoe dit opgeslagen wordt.

Het documentair structuurplan behandelt onder andere: welke bestanden zijn er, wat is het formaat, waar worden ze voor gebruikt, wie heeft toegang tot de documenten, hoe zijn de documenten toegankelijk etc.

Na afloop van het documentair structuurplan kan geconcludeerd worden hoe het archief er exact uitziet en welke informatie er binnen het bedrijf aanwezig is. Hieruit stromen ook knelpunten en problemen voort, waar het uiteindelijke advies op toegepast kan worden.

Hoofdstuk 1 beschrijft de organisatie. In hoofdstuk 2 is de wettelijke regelgeving wat betreft archiefbeheer beschreven. Uiteraard wel toepasbaar op de organisatie Benschop. Het is namelijk zo dat de archief wetgeving meestal voor overheidsinstanties noodzakelijk zijn, Benschop is geen overheidsinstantie.

De procedures van het informatie- en archiefbeheer zijn in hoofdstuk 3 behandeld, bijvoorbeeld wie de inkomende post doet en op welke manier deze gedaan wordt. Hoofdstuk 4 beschrijft de archiefstructuur en in hoofdstuk 5 wordt de organisatie, wat betreft het informatie- en archiefbeheer, beschreven. Hierbij valt te denken aan of er een documentaire informatie voorziening (DIV) afdeling aanwezig is en wie de archivering van documenten doet.

1. Organisatieomschrijving

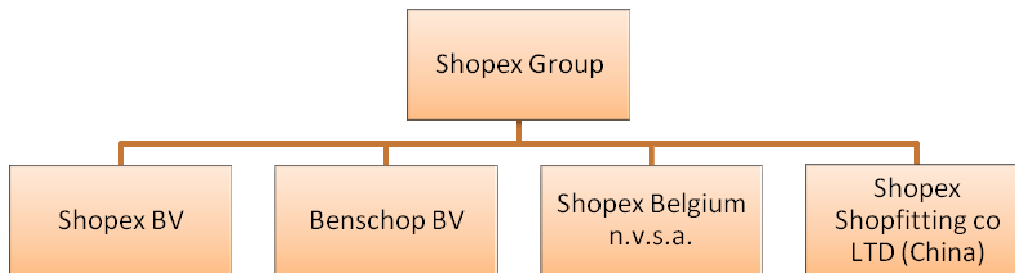
Benschop is een interieurbedrijf en bestaat uit ongeveer 70 vaste werknemers en houdt zich bezig met retailmarketing, design en realisatie van (winkel)interieurbouwprojecten en bouwmanagement. Benschop ontwerpt en realiseert concepten voor binnen- en buitenlandse retailorganisaties. Dit doet Benschop onder andere voor: KPN, Miss Etam, de Bijenkorf, Amsterdam Schipol Airport en Vodafone.

Benschop is opgericht in 1943 en was begin jaren 60 tot eind jaren 80 nog gevestigd in Den Haag. Nu is zij gevestigd in Zoetermeer.

Tegenwoordig is Benschop de marktleider op het gebied van store design en het realiseren van winkelconcepten en geeft winkels, shoppingcentra en warenhuizen vorm.

(Benschop, 2011)

Eind 2007 is zij onderdeel geworden van de Shopex Group, The International Retail Connection. Dit is een netwerk van hoogwaardige en specialistische bedrijven die zich bezighouden met de realisatie van retailomgevingen. Door onderdeel te worden van de Shopex Group, is het voor Benschop mogelijk geworden om nog beter internationaal te opereren.



Indeling Shopex Group

Benschop kent vijf disciplines:

1. Store Design: het maximale rendement halen uit de ontwerpfase door doelgroepprofielen, marketing-mix, concurrentieomgeving en gewenst image helder te formuleren.
2. Engineering: het ontwerp vertalen naar werktekeningen en gedetailleerde constructietekeningen.
3. Productie
4. Logistiek en montage
5. Projectmanagement

Benschop bedenkt niet alleen ontwerpen, maar maakt het ook. Hierdoor is zij in staat om het maximale voor haar opdrachtgevers te betekenen. Benschop heeft een "brede menukaart" en levert turn-key. Klanten kunnen kiezen uit de 5 bovengenoemde disciplines, niet alle 5 de punten hoeven gekozen te worden.

2. Wettelijke regelgeving

Wanneer een organisatie werkt met een digitaal archief, waar verschillende soorten documenten en informatie in opgeslagen wordt, is het belangrijk iets te weten van de wettelijke regelgeving betreffende het archief.

Niet alle archieven vallen onder de Archiefwet. Het zijn vooral overheidsorganen en archiefruimtes/bewaarplaatsen die zich hier volledig aan moeten houden.

Aan particuliere organisaties worden geen eisen gesteld (vanuit de Archiefwet). Binnen het Nederlandse recht zijn er wel verschillende bewaarplichten, die ook voor particuliere bedrijven gelden. Elk bedrijf is namelijk verplicht om: “administratie te voeren en de daartoe behorende boeken, bescheiden en andere gegevensdragers op zodanige wijze te bewaren. Dit zodat te allen tijde de rechten en verplichtingen kunnen worden erkend”. Art. 2:10 en art. 3:15i van het Burgerlijk Wetboek, art. 52 Algemene Wet inzake de Rijksbelastingen en art. 8 Douanewet geven dit aan. Art. 52 Algemene Wet inzake de Rijksbelastingen bepaalt ook dat: “administratieplichtigen verplicht zijn administratie te voeren en de daartoe behorende boeken, bescheiden en andere gegevensdragers 7 jaar te bewaren. Deze termijn start wanneer een document geen actuele waarde meer heeft” (Merak, 2011).

Hieronder is een schema te zien met enkele voorbeelden van documenten. De bewaringstermijn, de ingangsdatum van de bewaringstermijn en de wetten zijn erbij vermeld.

Documenten	Bewarings termijn	Ingangsdatum van de bewaringstermijn	Wet
Jaarverslag	7 jaar	Na verlies actuele waarde	BW art. 2: 394 BW
Winst- en verliesrekening	7 jaar	Vanaf datum opstellen	Art. 2: 10 en 3: 15a BW
Debiteurenadministratie	7 jaar	Vanaf datum opstellen	Art. 52 Wet Rijksbelastingen Art. 8 Douanewet
Crediteurenadministratie	7 jaar	Vanaf datum opstellen	Art. 52 Wet Rijksbelastingen Art. 8 Douanewet
Inkoopadministratie	7 jaar	Vanaf datum opstellen	Art. 52 Wet Rijksbelastingen Art. 8 Douanewet
Verkoopadministratie	7 jaar	Vanaf datum opstellen	Art. 52 Wet Rijksbelastingen Art. 8 Douanewet
Facturen	7 jaar	Vanaf datum opstellen c.q. ontvangst	Art. 31 Uitvoeringsbeschikking omzetbelasting
Voorraadadministratie	7 jaar	Vanaf datum opstellen	Art. 52 Wet Rijksbelastingen Art. 8 Douanewet
Loonadministratie	7 jaar	Vanaf datum opstellen	Art. 52 Wet Rijksbelastingen Art. 8 Douanewet
Subsidie administratie	10 jaar	Vanaf datum administreren	Art. 4: 69 Algemene Wet Bestuursrecht

(Tuxx, 2004-2011)

Ondanks dat Benschop volgens de Archiefwet niet verplicht is om wetgeving te voeren, is Benschop, zoals het bovenstaande schema aangeeft, wel verplicht andere administratieve wetgeving te voeren. Dit omdat archiefbeheer deel uit maakt van de informatievoorziening en informatie een waardevol productiemiddel en eindproduct is. De documenten die voortvloeien uit de bedrijfsprocessen zijn belangrijk voor het project en toekomstige projecten. Het is daarom belangrijk dat deze documenten goed gearchiveerd en beheerd worden.

2.1. E-mail

De e-mail maakt tegenwoordig steeds vaker een onderdeel uit van de bedrijfsvoering en de interne en externe communicatie binnen een organisatie. Volgens de Archiefwet is elk document dat een rol vervult bij een bedrijfsproces een archiefstuk. Als e-mailberichten dus deel uitmaken van een project of dossier dan moeten deze gearhiveerd worden.

Om ervoor te zorgen dat belangrijke e-mailberichten worden opgenomen in het digitale archief, is het nodig om een procedure op te stellen voor het archiveren van de e-mails. Dit kan gedaan worden door een enkele/of meerdere medewerker(s) in de organisatie aan te wijzen als verantwoordelijke voor het archiveren van de belangrijke e-mailberichten. Als dit niet mogelijk is, dan kan ervoor gekozen worden om goede afspraken te maken over de archivering. Van te voren kan dan bijvoorbeeld afgesproken worden of de e-mails digitaal bewaard worden of dat het uitgeprint wordt voor het papieren archief. Wel is het zo dat afgedrukte documenten volgens de archiefwet niet meer als origineel gezien worden, maar als kopie (Zzp-mkb, 2011).

Ook kan ervoor gekozen worden dat degene die de e-mail ontvangt, deze ook archiveert. Mocht er binnen de organisatie een medewerker aanwezig zijn die de postregistratie doet, dan kan deze ook aangewezen worden om de e-mailberichten te archiveren.

Als de e-mail documenten elektronisch bewaard worden moet er nagedacht worden over de locatie waar de e-mailberichten bewaard worden. Krijgen zij een aparte map of worden zij onderverdeeld bij de bijbehorende projecten.

Voor de inrichting van het e-mailarchief moet dezelfde structuur gehanteerd worden als voor het papieren archief (indien aanwezig) en het overige digitale archief. Dit houdt in, dezelfde indeling in mappen en dezelfde nummering/benoeming. Dit zorgt voor een snelle gewinning en minder fouten bij het archiveren. Indien e-mailberichten binnen een bepaald project worden opgeslagen, dan hangt de bewaartermijn van het e-mailbericht samen met het project. De e-mailberichten kunnen los geen bewaartermijnen hebben. De fase van een project bepaalt dus de bewaartermijnen van de e-mailberichten die daarbij horen. Het bepalen van een bewaartermijn zorgt ervoor dat het archief niet overvol raakt met e-mailberichten die meer dan 10 jaar oud zijn.

Als dit geregeld is, is het belangrijk om autorisatie te regelen. Wie mag de e-mails inzien en wie mag ze vernietigen als de bewaartermijn verstreken is of het e-mailbericht niet meer bewaard hoeft te worden.

Het archiveren van e-mailberichten is in eerste instantie een tijdrovende bezigheid. Uiteindelijk wordt er wel tijd bespaard omdat niet de gehele e-mailbox elke keer doorzocht hoeft te worden voor informatie over een bepaald project. Het is belangrijk om van te voren te bepalen welke berichten noodzakelijk zijn voor archivering.

(Zzp-mkb, 2011)

3. Procedures informatie- en archiefbeheer

Dit hoofdstuk is onderverdeeld in drie onderdelen. Allereerst wordt de post procedure omschreven, hierna de e-mail procedure en als laatste het beheer van het digitale archief.

3.1. De post

De inkomende en uitgaande post binnen Benschop wordt gedaan door de receptiemedewerker. Elke ochtend verzorgt zij de post, en elke middag zorgt zij dat uitgaande post op de bus gedaan wordt. 's Ochtends wordt de post verzorgd door de post te openen en te bekijken, te voorzien van een stempel (datum ontvangen) en te ordenen. De ordening bestaat uit het verdelen van de post in stapels. Dit zijn stapels voor de directie (algemeen directeur), de administratie, de afdeling Design en voor de beneden afdelingen (inkoop, verkoop, werkvoorbereiding en projectmanagement). De post bestaat onder andere uit algemene post (bijv. aanbiedingen), financiële post, facturen van leveranciers en aanmaningen.

Alle stapels post, behalve de post voor de administratie (facturen, aanmaningen) worden aan de algemeen directeur gegeven. Hij beoordeelt de post op relevantie en of de post behandeld en behouden moet worden of niet. Zodra hij dit gedaan heeft, zorgt hij ervoor dat de post terecht komt bij de personen voor wie het belangrijk is.

De post die, na de beoordeling van de directie, behouden is wordt fysiek bewaard. Belangrijke poststukken worden ingescand en ook digitaal bewaard. Dit zijn vaak opdrachtbevestigingen. De opdrachtbevestigingen worden ingescand door de receptie. De poststukken worden dan gemaild naar de personen voor wie de poststukken belangrijk zijn. Dit zijn onder andere de medewerkers die de opdracht geschreven hebben: de directie, het projectmanagement en het logistiek bedrijfsbureau. Andere poststukken worden afgehandeld en weggegooid.

3.2. E-mail

De medewerkers binnen Benschop krijgen dagelijks veel e-mail binnen. Dit kunnen minder belangrijke e-mails zijn, maar het gebeurt ook vaak genoeg dat er belangrijke projectzaken worden besproken via de e-mail. Uit een kwalitatief onderzoek, interviews, is duidelijk geworden hoe de medewerkers met de e-mailbox werken.

Het is in veel gevallen zo, dat de medewerkers alle e-mails in hun e-mailbox bewaren. Er zijn enkele uitzonderingen van medewerkers die hun e-mailberichten uitprinten of opslaan in het digitale archief. De receptiemedewerker en de hrm (human resource manager) doen dit regelmatig. Binnen de e-mailbox hebben vele medewerkers mappen aangemaakt waar ze bepaalde e-mailberichten in bewaren, dit zodat de e-mails sneller terug te vinden zijn. De mappen zijn vaak vernoemd naar klanten, medewerkers, e-mail onderwerpen of machines (dit laatste is in het geval van de productie manager).

De algemeen directeur heeft twee belangrijke mappen aangemaakt binnen zijn e-mail. De mappen archief en actie. In de map archief zet hij alle e-mails, in de map actie zet hij e-mails waar hij iets mee moet doen. Elke dag loopt hij deze actie map door en 1 keer per week checkt hij of alles uit de map gedaan is. Ook doet hij 1 keer per week de postvak-in opschonen. Op dit moment sorteert hij de e-mails in de archief of actie map.

De zoekfunctie binnen de e-mail wordt veel gebruikt, en werkt volgens velen handig.

De e-mails die belangrijk zijn tijdens de uitvoering van een project, worden vaak direct afgehandeld en zijn daarna niet meer nodig. Reden voor archivering is er dus, volgens de medewerkers, niet.

Echter toont hoofdstuk 2.1 wel aan wat het nut is van e-mail archivering.

3.3. Het digitale archief

Het digitale archief wordt elke dag gebruikt om informatie uit te halen en informatie in te zetten.

Informatie in de vorm van onder andere Word- en Excel documenten en tekeningen.

Elke medewerker binnen Benschop, die toegang heeft tot een computer, kan werken met het digitale archief. Op een paar uitzonderingen na, kunnen alle mappen en documenten geopend, bewerkt en verwijderd worden. Het digitale archief wordt momenteel niet beheerd. Hierover meer in hoofdstuk 4.

De meeste medewerkers houden zich niet bezig met alle mappen binnen het digitale archief. De meesten werken met 1 tot 3 mappen, deze mappen zijn eigenlijk ook alleen bedoeld voor de medewerkers die er gebruik van maken. Bijvoorbeeld de calculatie en projectmanagement mappen, worden over het algemeen alleen door calculators en projectmanagers gebruikt. Anderen hebben hier weinig mee te maken. Indien dit wel zo is, dan is het alleen om informatie uit de map te halen. Er zal door andere collega's nooit informatie in mappen gezet worden, die oorspronkelijk niet voor hun bedoeld zijn.

De mappen die de medewerkers veel gebruiken en vaak als enige gebruiken, worden ingericht op een manier die voor hun prettig werkt. Dit is een voordeel voor de medewerkers die ermee werken, want zij kunnen hierdoor hun informatie sneller vinden. Dit is echter een nadeel voor andere medewerkers die er soms informatie uit moeten halen, want de manier van werken hoeft niet altijd voor iedereen logisch te zijn. De een zou een document ergens anders opslaan of de map/het document op een andere manier benoemen. Dit zorgt ervoor dat voor sommige medewerkers informatie soms lastig te vinden is.

In het geval van de human resource manager (hrm) is dit anders, de map die zij voornamelijk gebruikt is namelijk afgeschermd, dit is de p&o map. Alleen zij, de directie en de administratie hebben toegang tot deze map. Omdat er maar vier personen toegang hebben tot deze map, is het geen probleem dat deze map ingericht is naar hoe het voor de hrm het prettigst werkt. Het kan wel een nadeel zijn als de huidige hrm Benschop verlaat en er een nieuwe hrm komt, deze zal waarschijnlijk wel moeite hebben met informatie zoeken.

De secretariaat map, die vooral wordt gebruikt door de receptie, is openbaar voor iedereen. Andere medewerkers, naast de receptie, maken gebruik van deze map om er concepten in te zetten of sjablonen uit te halen. De concept map is een van de meest gebruikte map.

De hoofdtaak van de receptiemedewerker is het gereedmaken van de concepten voor verzending. Deze concepten worden (vaak) door projectmanagers en de commercieel directeur in de concepten map geplaatst. Onder gereedmaken valt het zorgen dat de documenten in de juiste lay-out (in de huisstijl van Benschop) komen. Zodra het concept af is, zet zij deze in een correspondentie map. Deze map is te vinden bij elk project in de hoofdmap projecten.

Niet alleen zij zet documenten in de correspondentie map, ook de projectmanagers werken hier regelmatig in. Vaak zijn het facturen die zij hierin plaatsen, offertes worden wel altijd alleen door de receptie in de map geplaatst.

Zodra de receptiemedewerker ziek is, worden de documenten, die zij gereedmaakt voor verzending, in haar postvak en/of e-mail bewaard. De documenten worden ondertussen wel gewoon aangepast, afgemaakt en behandeld, zodat het project niet stil ligt. Maar de juiste versies van de documenten worden pas in het digitale archief gezet als de front desk manager weer aanwezig is. Dit zodat de documenten op een goede manier worden opgeslagen en op de juiste plaats in het digitale archief terecht komen. Wat dat betreft is er dus enige mate van beheer van het digitale archiefsysteem.

De algemeen directeur zet vrijwel nooit informatie in het digitale archiefsysteem. De documenten die hij maakt, worden door een collega op de juiste locatie in het digitale archief gezet.

Alle medewerkers die werken met het digitale archief en gebruik maken van “eigen” mappen zijn niet direct ook verantwoordelijk voor die mappen. Het is namelijk zo dat niet alleen 1 persoon in de mappen kan, ook andere medewerkers kunnen gebruik maken van de meeste mappen in het digitale archief. Het is daarom lastig om een verantwoordelijke aan te wijzen. Een persoon die een map het meest gebruikt als verantwoordelijk aanwijzen is niet rechtmatig aangezien er meerdere medewerkers gebruik maken van een map. Alle medewerkers, die gebruik maken van het digitale archief, hebben dus de vrijheid om documenten te bewerken, verplaatsen en verwijderen.

Vertrek medewerker

Na enkele interviews afgenomen te hebben is duidelijk geworden dat bij het vertrek van een medewerker, de opvolger de documenten van de vertrokken medewerker in handen krijgt. De documenten worden ook opgeslagen op de U-schijf. Dit is een persoonlijke schijf op het computernetwerk. Deze wordt meegenomen in de back-up en is dus altijd terug te halen, voor als daar belangrijke dingen in blijven staan die de medewerkers niet in het digitaal archief hebben opgeslagen. Veel informatie die de medewerkers schrijven/maken wordt opgeslagen op de gezamenlijke G-schijf. De informatie die hierop staat, wordt niet verwijderd zodra een medewerker Benschop verlaat, de informatie blijft gewoon staan. Informatie die op de U-schijf staat wordt automatisch overgedragen aan de nieuwe medewerker die zijn/haar functie overneemt, behalve persoonlijke informatie. De oude medewerker zal haar eigen schijf moeten doorzoeken naar persoonlijke informatie en deze zelf verwijderen.

Maatregelen onbevoegd gebruik

Wat betreft de digitale opslag van documenten is er geen controle. Elke werknemer, die toegang heeft tot een computer, kan (vrijwel) in elke map documenten plaatsen en de documenten benoemen. Enkele jaren geleden zaten er 3 mensen op de controle van het digitale archiefsysteem. Op dit moment gebeurt deze controle niet meer, waardoor het archief onbeheerd geworden is. Er worden dus geen grootschalige maatregelen genomen om het archief tegen onbevoegd gebruik te beschermen.

Een maatregel die zeer zelden wordt gehanteerd is het geven van rechten op bepaalde mappen. Niet elke map is voor iedereen toegankelijk. Bijvoorbeeld de p&O, boekhouding en productie mappen zijn niet voor iedereen in te zien.

In 2003 is een document opgesteld waarin schrijfrechten zijn opgenomen. De documenten waren destijds ook afgeschermd en er waren rechten aan gekoppeld. Deze opgestelde rechten gelden nu niet meer.

Informatiebehoeften afdelingen binnen Benschop

Alle medewerkers binnen Benschop, buiten de productiemedewerkers om, hebben te maken met het archief en maken er gebruik van. De meesten gebruiken het digitale archief elke dag, meerdere malen per dag. Dit om documenten op te zoeken en te openen voor gebruik.

De medewerkers hebben vaak een eigen sectie (mappen) waar ze gebruik van maken binnen het digitale archief. Hieronder is in een schema te zien van welke mappen de medewerkers het meest gebruik maken. Er is dezelfde volgorde gehanteerd qua functies, zoals de gebruikersanalyse is ingedeeld.

Functie	Mappen
Administratieve medewerkers	Boekhouding Crediteuren Projecten: planningen, alle mappen
Human resource manager	P&O (persoonsdossiers)
ICT medewerker	Projecten: alle mappen
Front desk manager (receptie)	Secretariaat: conceptmap Projecten: correspondentiemap
Projectassistent	Secretariaat: conceptmap, standaard map Projecten: productie map, correspondentiemap, projectmanagementmap, projectfoto's map
Projectmanagers	Projecten: correspondentiemap, projectmanagementmap, modemap Secretariaat: conceptmap
Designers	Projecten: designmap, engineeringmap, correspondentiemap Secretariaat: conceptmap
Engineers	Projecten: engineeringmap, werkvoorbereidingmap Secretariaat: conceptmap
Calculator	Projecten: calculatie map Secretariaat: conceptmap
Productiemanager	Productie: documenten Frank, top 2000 Projecten: vooral de productie map, alle mappen
Quality control inspector	Geen
Operations manager	Prodplan/overall planning Productie

Opvalt is dat vrijwel iedereen de projectenmap gebruikt. Dit is de hoofdmap waar alle informatie, die ontstaan voor en tijdens de uitvoering van een project, in opgeslagen worden. De secretariaat map wordt ook veel gebruikt, hier worden concepten van bijvoorbeeld offertes in gezet.

4. Archiefstructuur

In dit hoofdstuk komen enkele onderdelen aan bod wat betreft de structuur van het digitale archief. Beschreven wordt wie de archiefvormers zijn, of er een archivaris aanwezig is, of er papieren en digitale bestanden aanwezig zijn, wat de documentkenmerken zijn, of er een document management systeem is, of er een inventaris of trefwoordenlijst aanwezig is, hoe de ordening van het digitale archief is en welke systematiek er is. Deze onderdelen bepalen de structuur van het digitale archief.

4.1. Archiefvormer

De archiefvormer is Benschop B.V. Er is ook een ondernemingsraad aanwezig binnen Benschop, deze is een eigen rechtspersoon en dus een eigen archiefvormer. De afstudeeropdracht wordt echter beperkt tot de archiefvormer Benschop B.V.

4.2. Archivaris

Binnen Benschop zijn er geen specifiek aangewezen medewerkers verantwoordelijk voor het archief. Dit is oorspronkelijk de verantwoordelijkheid van de controller/hoofd financiële administratie, financiële afdeling. Iedereen op zich is verantwoordelijk voor de documenten die in het archief geplaatst worden.

Zoals bij paragraaf 3.3 is uitgelegd, werken vaak meerdere medewerkers in een map. Het is daarom moeilijk om een verantwoordelijke aan te wijzen. Meerdere medewerkers hebben toegang tot een map en kunnen documenten vrij bewerken.

4.3. Digitaal en papieren archief

Digitaal

De meeste documenten binnen Benschop worden op een digitale manier bewerkt, opgeslagen en bewaard. De documenten die in het digitale archief staan, worden niet via een standaard procedure beheerd.

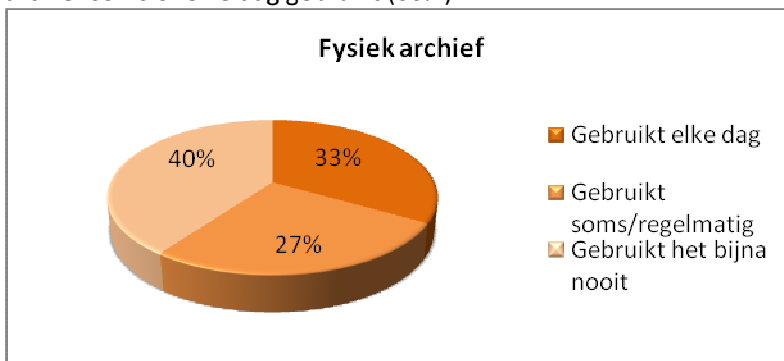
Alle medewerkers, op de productiemedewerkers na, werken met het digitale archief. De documenten die in het digitale archief te vinden zijn, zijn nodig voor en tijdens de uitvoering van een project.

Elke medewerker heeft een persoonlijke netwerkschijf waar regelmatig documenten in opgeslagen worden. Deze documenten zijn niet altijd belangrijk voor de rest van de medewerkers. Is dit wel zo dan worden de documenten niet alleen op de persoonlijke schijf maar ook in het digitale archief opgeslagen. Het komt ook wel eens voor dat er documenten op de persoonlijke schijf staan, die ook in het digitale archief te vinden zijn. Dit gebeurt omdat het op de persoonlijke schijf gemakkelijker is om documenten terug te vinden, dan in het digitale archief.

Fysiek

Naast het digitale archief, zijn er verschillende (kleinschalige) fysieke archieven aanwezig binnen de organisatie. Vrijwel elke medewerker heeft op zijn/haar kantoorkamer een kast staan met fysieke mappen. Niet iedereen gebruikt deze fysieke mappen even regelmatig.

Hieronder is via een cirkeldiagram globaal aangegeven hoeveel de medewerkers binnen Benschop gebruik maken van hun fysieke archief. Te zien is, dat meer dan de helft van de medewerkers het archief soms of elke dag gebruikt (60%).



De fysieke mappen die de medewerkers hebben, staan vrijwel altijd in een kast. Deze mappen worden gebruikt om informatie uit te halen, of dienen als archieffunctie. Voor projectleiders en designers is een fysieke map (wat in hun geval een projectmap is) handig om mee te nemen naar bouwvergaderingen, dit werkt gemakkelijker dan een laptop. Voor sommige medewerkers dient het fysieke archief als controle middel. Als een document zich in een fysieke map bevindt, dan is het eigenlijk zeker dat het document is afgehandeld. Mochten er vragen vanuit de klant komen, dan kan op die manier onderzocht worden of een document is behandeld of niet.

Veel van de gemaakte mappen zijn projectmappen. Documenten die bij een bepaald project horen worden hierin bewaard. Zo hoeft alleen die map erbij gehaald te worden als er informatie nodig is over een bepaald project.

De documenten die bewaard worden in de fysieke mappen, zijn meestal ook digitaal terug te vinden. Sommige medewerkers vinden het handiger om bepaalde informatie snel fysiek in een map terug te vinden in plaats van te moeten zoeken in het digitale archief.

De fysieke mappen worden door elke medewerker op een andere manier ingedeeld. Sommigen hebben tabbladen op alfabetische volgorde, anderen hebben hun mappen ingedeeld zonder tabbladen. De laatste versies van documenten worden op verschillende manieren teruggevonden. Op tekeningen en plattegronden staat vaak de datum, hieraan kan gezien worden welke de laatste versie is (de meest recente datum). Dit is echter niet altijd het geval, de datum moet namelijk handmatig aangepast worden. Indien dit niet gebeurt, is de laatste versie moeilijk te achterhalen. Verder is over het algemeen het bovenste document in een fysieke map meteen ook de laatste versie.

In het magazijn van Benschop, is een groot fysiek archief aanwezig. Hier is informatie terug te vinden van nu tot ten minste 10 jaar terug. Dit archief wordt zeer weinig gebruikt, maximaal 5 keer per jaar. En vaak alleen om de eigen kasten op te ruimen en ruimte te maken voor nieuwe mappen. Het komt zeer zelden (1 à 2 keer per jaar) voor dat er informatie uit het archief nodig is. Maximaal 1 keer per jaar komt het voor dat een klant informatie nodig heeft over een oud project. Hiervoor wordt het archief in het magazijn geraadpleegd.

4.4. Documentkenmerken

De documenten binnen het digitale archief bestaan soms uit afkortingen met een projectnummer en soms een projectomschrijving, klantnaam of achternaam van de ontvanger erbij. Of alleen uit een projectnummer en een projectomschrijving. Niet iedereen gaat even consistent om met het opslaan van de documenten. Daarnaast is het geval, zoals verteld bij hoofdstuk 3, dat de meeste medewerkers binnen de organisatie een “eigen” map hebben. Hierdoor komt het vaak voor dat de medewerkers in hun “eigen” map de documenten opslaan op hun eigen manier. Zoals uitgelegd wordt in hoofdstuk 5, komt deze consistentie van opslaan wel steeds meer terug.

4.5. Documentmanagement systeem

Er is geen document management systeem aanwezig binnen Benschop. Op het moment worden alle documenten en andere informatiebestanden opgeslagen via de standaard Windows mappenstructuur op een daarvoor aangewezen speciale schijf op het computernetwerk. Er zijn geen geautomatiseerde functies aanwezig binnen het digitale archief. Het enige wat automatisch gaat/kan is het aanmaken van mappen in de projectenmap. Via een programma, maakt een administratief medewerker mappen aan. Door uit een dropdown menu te kiezen uit een klant, locatie en etage kan hij gemakkelijk mappen aanmaken. Het enige wat hij zelf moet toevoegen is het projectnummer en een afdeling (onderwerp).

4.6. Inventaris/trefwoordenlijst

Er is geen trefwoordenlijst of inventarislijst aanwezig. Het is niet duidelijk wat er aanwezig is binnen de organisatie aan documenten. Daarnaast zijn er geen trefwoorden/metadata gekoppeld aan de documenten en/of mappen. Deze zijn dus alleen terug te vinden als je een woord of enkele woorden uit de titel van het document/de map weet. Ook door te zoeken op het projectnummer worden veel documenten terug gevonden, deze moet dan wel in de titel van het document/de map zijn opgenomen.

4.7. Ordening/systematiek

Tijdens de afstudeeropdracht wordt, vanwege de grootte van het digitale archief, vooral aandacht besteed aan de projectenmap. De ordening en systematiek die hieronder beschreven worden, heeft dus betrekking op de projectenmap.

De documenten binnen de projectenmap worden vaak opgeslagen op locaties waar de medewerkers zelf denken dat het hoort en het handigst is. Niet altijd worden de documenten in de mappen geplaatst waar ze horen. Binnen een project zijn altijd 8 dezelfde mappen terug te vinden (calculatie, correspondentie, design, engineering, projectfoto's, projectmanagement, verkoop en werkvoorbereiding). Deze relateren aan een afdeling binnen Benschop. De afdelingen hebben dus als het ware een “eigen” map waar zij documenten in zetten die voor hun afdeling van belang is. Het gevaar van deze “eigen” mappen, is dat de medewerkers de mappen ook eigen maken. Documenten worden op eigen manieren opgeslagen.

De benoeming van de documenten gebeurt daarom ook vaak op een zelf handig werkende manier. Er is geen structuur vastgesteld hoe de documenten opgeslagen moeten worden.

Naast de mappen die voor iedereen bedoeld zijn, zijn er ook enkele persoonlijke mappen te vinden in het digitale archief. In deze persoonlijke mappen worden onder andere documenten gezet die nodig zijn tijdens de uitvoering van een project. Deze documenten staan ook ergens anders in het digitale archief. Documenten staan dus dubbel in het digitale archief.

De klanten binnen de projecten hoofdmap zijn, zoals de medewerkers tijdens interviews aangaven, niet altijd even logisch geordend. De klanten zijn soms geordend op branche, soms op klantnaam en soms onder niet winkel of overige winkel. Het is daarom lastig om snel en gemakkelijk informatie te vinden over een bepaald project. Eerst moet namelijk gekeken worden of de klant is opgeslagen onder branche, klantnaam of onder de overige mappen. Om te weten of het onder een branche is opgeslagen, moet eerst bedacht worden onder welke branche de klant dan valt. Mocht de branche er niet tussen staan, niet duidelijk zijn onder welke branche de klant valt of de klant niet in de branchemap staan, dan moeten de mappen niet winkel of overige winkel doorzocht worden.

Zodra een projectmap geopend is, wordt de ordening een stuk duidelijker. De ordening binnen een projectmap ziet er momenteel als volgt uit:

Hoofdmap projecten → submap branche, klantnaam, niet winkel of overige winkel → submap vestigingslocatie → - → projectnummer + projectomschrijving → calculatie & inkoop, correspondentie, design, engineering, projectfoto's, projectmanagement, verkoop en werkvoorbereiding.

De laatst genoemde mappen (calculatie, correspondentie etc.) komen consistent voor.

Een map dat een streepje als benoeming heeft, komt veel voor binnen het digitale archief. Dit zijn mappen die aangemaakt zijn door een administratief medewerker, mappen binnen de hoofdmap projecten kunnen namelijk niet zelfstandig aangemaakt worden. De medewerkers die een nieuwe map willen binnen de hoofdmap projecten moeten een onderwerp van de map geven aan de administratief medewerker. Doen zij dit niet, dan krijgt de map automatisch een streepje als benoeming.

In het digitale archief zijn vier branches te noemen; drog+parf+apoth, mode, schoenen en automotive. Niet alle klanten zijn onderverdeeld in een van deze branches. Andere klanten kunnen gevonden worden in de mappen met klantnamen, niet winkel, overige winkel, productie, Benschop, Shopex, België, en algemeen.

Het is dus zoeken waar een project precies staat. Het zoeken wordt wel gemakkelijker gemaakt doordat alles binnen het digitale archief op alfabetische volgorde is geordend. De klantnaam binnen een map is hierdoor gemakkelijk te vinden.

Wel moeten de medewerkers weten dat klantnamen die een voorzetsel hebben, ook geordend zijn op die manier. Van Oorschot is bijvoorbeeld geordend op de V en niet op de O en De Notenkoning op de D en niet op de N.

4.8. Mappenstructuur

Bij paragraaf 4.7 is genoemd dat het digitale archief niet altijd logisch geordend is. In deze paragraaf wordt dit nader toegelicht. Allereerst worden de stappen getoond die gezet moeten worden om bij de documenten te komen die nodig zijn voor en tijdens de uitvoering van een project. Daarna wordt aan de hand van afbeeldingen als voorbeeld de ordening van de Bijenkorf map getoond.

Stappen

Binnen het digitale archiefsysteem is er een aantal stappen dat verricht moet worden voordat men bij de documenten terecht komt die nodig zijn. In het schema hieronder is te zien dat er 8 stappen nodig (kunnen) zijn om bij informatie te komen.

- Stap 1:** Digitaal archief openen
- Stap 2:** Keuze maken uit 39 mappen met verschillende onderwerpen, waaronder de map projecten (waar de afstudeeropdracht zijn nadruk op legt).
- Stap 3:** Keuze maken uit 24 mappen. Onderverdeeld in klanten, België, branches, niet winkel of overige winkel.
- Stap 4:** Keuze maken uit vestiging of klant. Klant alleen kiezen indien deze niet al bij stap 3 gekozen is.
- Stap 5:** Keuze maken uit straatnaam (indien er binnen een plaats meerdere vestigingen zijn), "streepje" of vestiging. Dit laatste is het geval als bij stap 4 een klant is gekozen (de betekenis van de map met het streepje is uitgelegd bij paragraaf 4.7).
- Stap 6:** Is bij stap 5 een streepje gekozen, dan moet er bij stap 6 gekozen worden voor een projectnummer + projectomschrijving. Is er bij stap 5 een vestiging gekozen, dan moet er bij stap 6 eerst de map met het streepje geopend worden. Is bij er bij stap 5 een vestiging gekozen, dan kan het zijn dat er bij stap 6 eerst nog een straatnaam gekozen moet worden.
- Stap 7:** Keuze maken uit 8 mappen die een afdeling vertegenwoordigen. Of een keuze maken uit een projectnummer + projectomschrijving, indien bij stap 6 voor het streepje gekozen is.
- Stap 8:** Indien bij stap 7 pas een projectnummer + projectomschrijving is gekozen: kiezen uit 8 mappen die een afdeling vertegenwoordigen

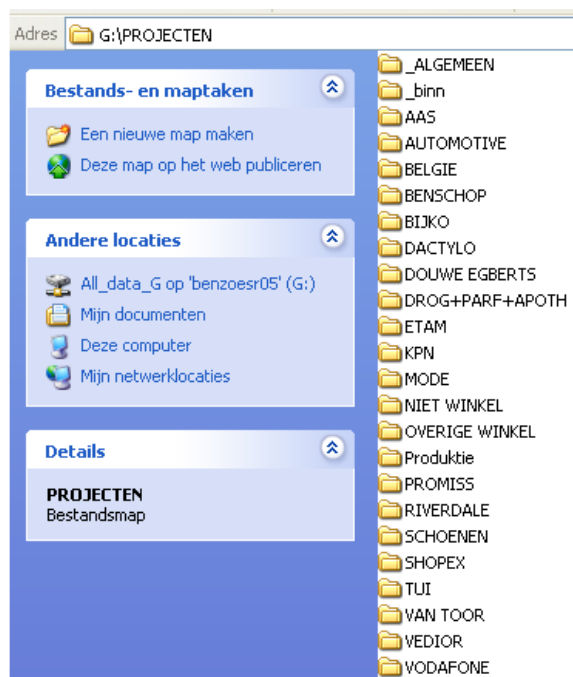
Stap 1	Stap 2	Stap 3	Stap 4	Stap 5	Stap 6	Stap 7	Stap 8
Digitaal archief	PROJECTEN	Klant	Vestigingen	Straatnaam	Projectnummer + projectomschrijving	Calculatie & Inkoop	Calculatie & Inkoop
		Belgie	Klant	"_"	"_"	Correspondentie	Correspondentie
		Branche		Vestiging	Straatnaam	Design	Design
		Niet winkel				Engineering	Engineering
		Overige winkel				Projectfoto's	Projectfoto's
						Projectmanagement	Projectmanagement
						Verkoop	Verkoop
						Werkvoorbereiding	Werkvoorbereiding
						Projectnummer + projectomschrijving	

De stappen die hierboven zijn genoemd, zijn de stappen zoals ze op dit moment zijn.

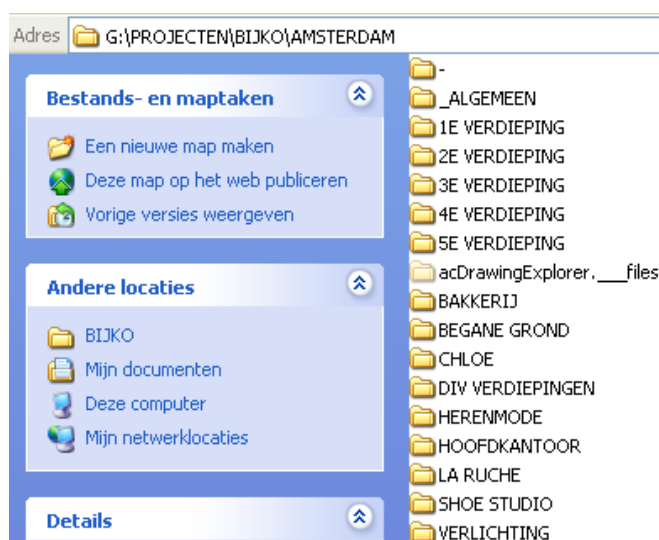
Voorbeeld Bijenkorf

Ter extra verduidelijking is er als voorbeeld de map BIJKO genomen. Dit staat voor Bijenkorf en werd tijdens de afgenomen interviews soms als voorbeeld gebruikt, als het ging om ingewikkelde mappen. In deze map is het moeilijk om informatie terug te vinden. Het is vaak niet duidelijk waar welke informatie zou kunnen staan. De consistentie in deze map is niet overal hetzelfde, hieronder wordt dit met afbeeldingen duidelijk gemaakt. De BIJKO map is te vinden in de projectenmap.

De projectenmap, net zoals de rest van het digitale archief, is ingedeeld op alfabet. De map BIJKO zelf is in de projectenmap lijst niet moeilijk te vinden.



Bijenkorf is een groot warenhuis en daarbij ook gelijk een groot project, er worden zeer veel (kleine en grote) projecten gedaan. In de afbeelding hieronder is de eerste structuurlaag binnen Bijenkorf te zien, als voorbeeld is de vestiging Amsterdam genomen.



Duidelijk wordt dat er gekozen kan worden uit een “-” map, een algemeen map, verdiepingen, een specifieke winkelsoort (bakkerij, herenmode), het hoofdkantoor en winkels (Chloe, la Ruche en Shoe Studio).

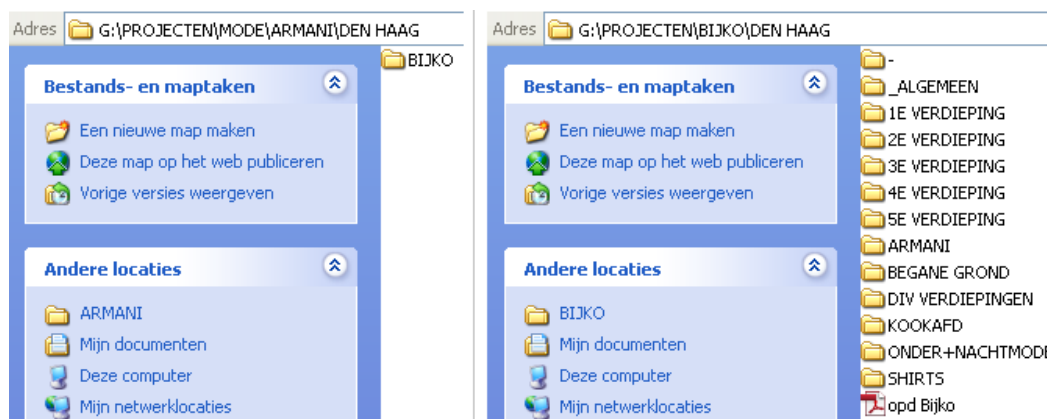
Hierdoor kunnen er bij de medewerkers vragen opkomen als:

Waar kan ik het project vinden wat ik zoek?

- Op welke verdieping vind ik welke winkel?
- Op welke verdiepingen bevinden zich de bakkerij, herenmode en de verlichting en waarom staan die niet binnen een verdiepingsmap?
- Wat vind ik op de begane grond?
- Waarom worden Chloe, La ruche en Shoe Studio apart vernoemd? Op welke verdieping kan ik die vinden?
- Wat vind ik onder diverse verdiepingen?

Er moeten dus eerst enkele vragen beantwoord worden, voordat de benodigde documenten te zien zijn.

Daarnaast komt het ook voor dat er informatie van de klant Bijenkorf, op verschillende locaties in de G-schijf staat, zie onderstaande afbeelding.



Op de bovenstaande afbeelding is te zien dat de modewinkel Armani bij Projecten _ Mode _ Armani _ Den Haag te vinden is. Maar ook bij Projecten _ Bijko _ Den Haag. De reden van dit onderscheid is in dit geval dat er een schade was aan een deur in de Armani winkel binnen de Bijenkorf. De Bijenkorf zelf deed hier niets mee, maar de Armani winkel wilde de deur wel laten maken. Daarom werd de klant, in plaats van de Bijenkorf, Armani en staat het project onder Mode _ Armani _ Den Haag _ Bijko en niet onder Bijko _ Den Haag. De klant is namelijk Armani en niet Bijenkorf, ondanks de Armani winkel wel binnen Bijenkorf valt.

4.9. Toegankelijkheid

Het archiefsysteem is te vinden op het computernetwerk en met de naam All_data_G op 'benzoers05'. Het systeem is op elke computer, op een machinale computer na, door iedere medewerker die een computer tot zijn beschikking heeft, te raadplegen. De productiemedewerkers hebben geen computer tot hun beschikbaar en dus geen toegang tot het archief.

Niet alle mappen in het digitale archief zijn voor iedereen toegankelijk. Met als voorbeeld, zoals eerder genoemd in paragraaf 3.3, de P&O map. Deze is alleen in te zien door de human resource manager, de algemeen directeur en de administratieve medewerkers. De map mag niet door iedereen ingezien worden omdat hier veel persoonlijke informatie in staat van alle medewerkers binnen Benschop. In 2003 is een document opgesteld waarin aangegeven is welke schrijfrechten welke afdelingen hadden voor welke mappen. Dit was toen technisch ook ingevoerd. Maar na een paar jaar zijn deze rechten komen te vervallen en kan iedereen in (vrijwel) elke map werken.

5. Organisatie informatie- en archiefbeheer

Binnen Benschop is er geen DIV-afdeling (documentaire informatie voorziening) aanwezig. Zoals bij hoofdstuk 4 al is genoemd, is er geen aangewezen persoon die zich bezighoudt met de archivering van de documenten. Ook zijn er geen duidelijk afspraken gemaakt door de gehele organisatie.

Op sommige plekken binnen de organisatie wordt er wel steeds meer gewerkt met ordening van het digitale archief. De front desk manager bijvoorbeeld, zorgt ervoor dat concepten van documenten in een goede staat komen en zet ze dan in de correspondentiemap binnen een projectenmap, waar ze horen. Alleen zij zet die documenten in de mappen, niet iemand anders.

Op de afdeling werkvoorbereiding, waar ook de projectmanagers zitten, houden ze zich ook steeds meer bezig met de ordening van "hun" mappen binnen het digitale archief. Onderling hebben ze een aantal afspraken gemaakt, waar ze zich sinds enkele maanden aan houden. Niet iedereen doet het nog even consistent.

Nieuwe informatie wordt dus wel steeds meer gestructureerd opgeslagen, maar er staat ook nog heel veel "oude" informatie in het systeem die niet geordend is.

6. Functionele aspecten

In dit hoofdstuk worden enkele functionele aspecten van het digitale archiefsysteem en de inhoud daarvan besproken. Duidelijk wordt welke benoemeningen er aan de mappen worden gegeven. Wat voor soort documenten er in het digitale archief aanwezig zijn en wat het bestandsformaat is van deze documenten. Welke bewaartermijnen er gehanteerd worden en hoe de dossiervorming is. Als laatste hoe de zoekfunctie binnen het digitale archiefsysteem werkt en welke andere programma's/systemen er binnen Benschop gebruikt worden.

6.1. Bestandsnaam mappen

De benamingen van de mappen verschillen van elkaar. Over het algemeen bevatten de mappen van het digitale archief de naam van een klant, vestigingsplaats/straatnaam of land. Hierbinnen zijn de mappen vaak benoemd met een projectnummer + een projectomschrijving. Als laatste zijn er mappen die benoemd zijn naar de afdelingen binnen Benschop. Dit zijn vaak dezelfde (eerder genoemde) 8 mappen, met als voorbeeld design, werkvoorbereiding en calculatie.

Er bestaan ook een aantal mappen die de naam 'everyone' of 'algemeen' of 'overig' hebben. Erg globale benamingen waar iedereen vrij is alles neer te zetten waarvan hij/zij niet weet waar hij het anders plaatsen moet.

6.2. Vormaspect en bestandsformaat documenten

Qua bestandstypen worden er binnen het archief verschillende soorten documenten opgeslagen. Het zijn vooral Word-, Excel-, PDF- en IMG bestanden die veel voorkomen. Daarnaast heb je ook de wat onbekendere bestandstypes als CDR (afbeelding), DWG(tekening), DWL(afbeelding) en DXF(tekening). Deze worden vooral gebruikt door de design afdeling en de engineer afdeling.

Naast de bestandstypen is er bekeken wat voor soort documenten er in het archief opgeslagen worden. Hieronder kort enkele voorbeelden van documenten binnen de mappen _Algemeen, Calculatie en Correspondentie:

_Algemeen	Calculatie
■ Adressenlijst ■ Garantieoplevering ■ Magazijnlijst ■ Opleveringsdocument ■ Verdeling projectmanagers ■ Voorraadverantwoording	■ Calculatie resume ■ Draaiboek ■ Montage urentelling ■ Prijspecificatie voorraad ■ Transport en reiskosten ■ Verkooplijst
Correspondentie	
■ Aanvullende offerte ■ Actielijst ■ Bonusafrekening ■ Factuur ■ Offerte ■ Opdrachtbevestiging	■ Opslagkosten ■ Overzicht gefactureerde bedragen ■ Verzamelfacturen ■ Voorraadstatus ■ Werkomschrijving

6.3. Bewaartermijnen

Documenten die te vinden zijn in het fysieke archief in het magazijn, worden over het algemeen 7 jaar bewaard. Toch staan er ook nog documenten van ouder dan 7 jaar, tot tenminste 2001. Voor de digitale documenten zijn geen bewaartermijnen opgesteld. Momenteel wordt alles in het digitale archief bewaard en is er geen document waarin beschreven staat hoelang een document bewaard wordt en wanneer en door wie het document verwijderd wordt (selectielijst).

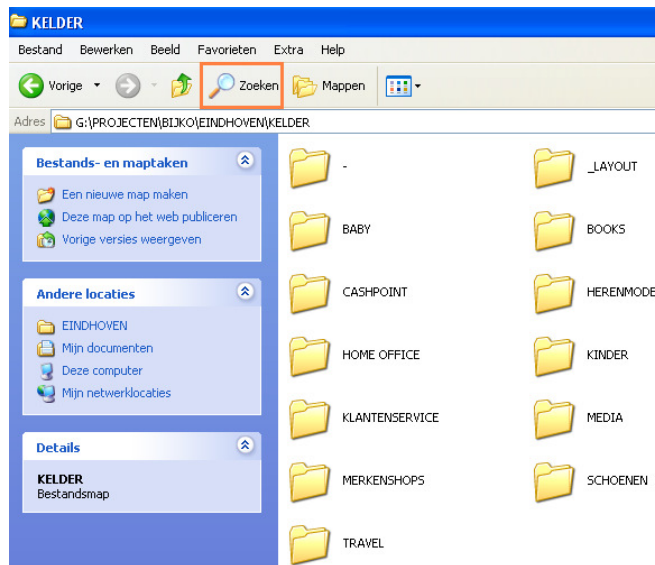
6.4. Dossiervorming

De mappen die in het digitale archiefsysteem staan, kunnen onderverdeeld worden in een aantal dossiers. Omdat de lagen binnen het digitale archief vrij diep gaan en de inhoud van de mappen niet altijd over hetzelfde onderwerp gaan en niet altijd 1 dezelfde bestandsformaten hebben, is bij sommige mappen n.v.t. vermeld.

PROJECTEN map		
Hoofdlag	Klantnaam	Zaakdossier
Laag 2	Vestigingsplaats/straatnaam	Zaakdossier
Laag 2	Land	Zaakdossier
Laag 2	Afdeling	Rubrieksdossier
Laag 3	Projectnummer + projectomschrijving	Zaakdossier
Laag 4	Calculatie/inkoop	n.v.t.
Laag 4	Correspondentie	n.v.t.
Laag 4	Design	Series
Laag 4	Engineering	n.v.t.
Laag 4	Projectfoto's	Serie
Laag 4	Projectmanagement	n.v.t.
Laag 4	Verkoop	n.v.t.
Laag 4	Werkvoorbereiding	n.v.t.
Algemene mappen		
Medewerker Benschop		Persoonlijk werkarchief

6.5. Zoeken

Om te kunnen zoeken binnen het digitale archiefsysteem, kan er gebruikt gemaakt worden van de Windows zoekfunctie. Op verschillende manieren kan deze zoekfunctie gebruikt worden, maar over het algemeen maken de meeste medewerkers er gebruik van door op “zoeken” te drukken zodra ze binnen een map zijn. Zie het voorbeeld hieronder.



Voor het zoeken naar documenten is het belangrijk om te weten hoe het document (ongeveer) heet, anders verschijnen teveel zoekresultaten of wordt het document niet gevonden.

Er is ook een optie om door het gehele digitale archiefsysteem te zoeken naar een document. Over het algemeen wordt dit zeer weinig gedaan. De meeste medewerkers weten wel ongeveer waar ze een document kunnen vinden. Om de hoeveelheid resultaten te beperken zoeken ze daarom vaak binnen die map.

Naast de zoekfunctie “bladeren” de meeste medewerkers door de mappen. Dit omdat door ervaring met het digitale systeem de medewerkers intussen wel weten waar ze een document kunnen vinden.

6.6. Andere gebruikte systemen

Naast het digitale archief wordt er ook gebruik gemaakt van eXc-ellent. Dit is een ERP programma waar alle productienummers worden ingevoerd en waarin de financiën geregeld worden. Het digitale archief op de G-schijf gaat niet gepaard met dit programma. EXc-ellent wordt door meerdere afdelingen gebruikt voor eigen doeleinden. De urenbrieven worden erin verwerkt en er kunnen materiaalsoorten en productienummers uit opgevraagd worden.

Ook wordt er door de human resource manager gebruik gemaakt van een online mutatie programma, ADP. Dit staat voor Automatic Data Processing. Met dit programma kan zij administratie voeren en salarisverwerking doen.

Verklarende woordenlijst

A	
Archief	Het geheel (een verzameling) van archiefbescheiden. Ontvangen of opgemaakt door een instelling, persoon of groep personen en naar hun aard bestemd daar onder te berusten (Overheid, 2008)
Archiefwet	De Archiefwet 1995 heeft betrekking op archiefbescheiden gedurende hun hele 'levensloop', vanaf het moment van ontstaan (Erfgoedinspectie, z.d.)
D	
Document	Object of een voorwerp dat gegevens draagt met het doel deze gegevens eraan te ontleen en te gebruiken. (Overheid, 2008)
Dossier	Een geheel van records binnen een archief bijeengebracht met een bepaald doel om in onderlinge samenhang te raadplegen (Baseline, z.d.)
E	
ERP	Enterprise resource planning: met behulp van de ERP-software worden alle bedrijfsprocessen, waaronder voorraadsystemen, bedrijfsadministratie en logistiek zodanig met elkaar verbonden, dat alle vergaarde informatie door het hele bedrijf, door iedereen, bruikbaar is (Wikipedia, 2011)
I	
Informatie	Informatie bestaat uit gegevens verzameld en uitgewerkt om te dienen als communicatie tussen personen. Informatie behoeft echter niet te zijn vastgelegd (Vhic, z.d.)
Informatiedrager	Een door een mens- en/of machine-leesbaar medium, geschikt om gegevens op vast te leggen en weer te geven. (Jonker, R., 2009)
M	
Metadata	Gegevens over gegevens. In documentaire systemen: gegevens over documenten en hun ontstaan (Jonker, R., 2009)
R	
Retailmarketing	Marketing door detailhandelsorganisaties. De detaillisten gebruiken in hun marketing twee extra marketinginstrumenten in vergelijking met andere ondernemers. Dit zijn de P's presentatie en personeel (Encyclo, z.d.)
S	
Selectielijst	Overzicht van categorieën records waarbij de duur van bewaren is aangegeven (Baseline, z.d.)
Shopex Group	Een bedrijf van hoogwaardige en specialistische bedrijven die zich nationaal en internationaal bezighouden met de realisatie van succesvolle retailomgevingen voor toonaangevende merken (Benschop, z.d.)
T	
Turn-key	Gebruiksklaar, voor direct gebruik (Boer, de. J. 2011)

Bronvermelding

Personen

Boer, de. J. (2011). Definitie Turn-key.

Interne documentatie

Benschop (2011). Bedrijfsreglement.

Internet

Baseline (z.d.). *Baseline informatievoorziening*. Geraadpleegd op 8 november 2011 via
<http://baseline-provincies.wetpaint.com/page/Definities>

Benschop (z.d.). *Benschop*. Geraadpleegd op 25 januari 2012 via,
<http://www.benschop.nl/page.asp?id=1>

Encyclo (z.d.). *Encyclo online encyclopedie*. Geraadpleegd op 25 januari via,
<http://www.encyclo.nl/begrip/retail%20marketing>

Erfgoedinspectie (z.d.). Archiefwet 1995. Geraadpleegd op 2 december 2011 via
<http://www.erfgoedinspectie.nl/archieven/wet-en-regelgeving/archiefwetgeving/archiefwet-1995>

HBO kennisbank (2004). Documentmanagement Hoofdkantoor Immigratie- en Naturalisatiedienst. *Digitalisering een complex proces*. Geraadpleegd op 19 december 2011 via
<http://hbo-kennisbank.uvt.nl/cgi/hh/show.cgi?fid=339>

Jonker, R. (2009). *Termen en begrippen*. Geraadpleegd op 25 januari 2012 via
<http://www.labyrinth.rienkjonker.nl/lexicon/44>

Lexius (z.d.). *Wetten & regels: bekijk wetgeving, verdragen, beleidsregels, besluiten en regeling*. Geraadpleegd op 19 oktober 2011 via
<http://lexius.nl>

Merak (2011). *Wettelijke bewaartermijnen: administratie*. Geraadpleegd op 19 oktober 2011 via
<http://www.merak.nl/nl-NL/content/wettelijke-bewaartermijnen/wettelijke-bewaartermijnen-administratie/100/>

Overheid (2011). Statuut documentaire informatievoorziening Financiën. Geraadpleegd op 25 januari 2012 via
http://wetten.overheid.nl/BWBR0024157/geldigheidsdatum_17-12-2011

Tuux (2004-2011). *Bewaartermijnen documenten*. Geraadpleegd op 1 december 2011 via
[http://www.tuux.nl/bewaartermijnen/documenten/#Algemene bedrijfsmatige documenten](http://www.tuux.nl/bewaartermijnen/documenten/#Algemene%20bedrijfsmatige%20documenten)

Vhic (z.d.). *Full-service adviesbureau op het gebied van informatiemanagement*. Geraadpleegd op 7 november 2011 via

<http://www.vhic.nl>

Wikipedia (2011). *Enterprise Resource Planning*. Geraadpleegd op 2 december 2011 via

http://nl.wikipedia.org/wiki/Enterprise_resource_planning

Zzp-mkb (2011). *Voor ondernemers die willen groeien. Het digitale archief*. Geraadpleegd op 17 oktober 2011 via

<http://www.zzp-mkb.nl/cms/artikelen/90/1/Het-digitale-archief/Pagina1.html>

Bijlagen

1. Voor wie geldt de archiefwet

Bijlage 1: Voor wie geldt de archiefwet

De Archiefwet 1995 is van toepassing op overheidsorganen. Onder een overheidsorgaan verstaat deze wet:

- een orgaan van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld
- een ander persoon of college met enig openbaar gezag bekleed

In grote lijnen sluit de werkingssfeer van Archiefwet 1995 aan bij die van de Algemene Wet Bestuursrecht. De Archiefwet 1995 geldt bovendien voor een aantal overheidsorganen die van de Algemene Wet Bestuursrecht zijn uitgezonderd. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld de Staten-Generaal en de rechterlijke macht.

Hoofdpijnen van de Archiefwet

De Archiefwet 1995 is een wet op hoofdlijnen. Deze hoofdlijnen zijn de volgende:

- Archief vorming en –beheer door overheidsorganisaties
- Vernietiging, overbrenging en vervreemding
- Openbaarheid van Archieven

Geordende en toegankelijke staat archieven

De Archiefwet stelt uitdrukkelijk dat de archieven niet alleen in goede en geordende, maar ook in toegankelijke staat moeten worden gebracht en bewaard. Dit is een voorwaarde om de openbaarheid te waarborgen.

Bij digitale archieven vergt dit extra inspanning. Papier blijft eenvoudiger toegankelijk. Om digitale gegevens in hun oorspronkelijke betekenis en context als archief te behouden, is een nieuwe aanpak nodig. Standaardisatie en procedures spelen daarbij een grote rol.

De eisen voor de geordende en toegankelijke staat zijn vastgelegd in de ministeriële regeling geordende en toegankelijke staat archiefbescheiden.

Archiefruimten

De archiefwet bepaalt ook de eisen die worden gesteld aan de ruimten waarin archieven worden bewaard bij overheidsorganen.

Vanwege het behoud van de archiefbescheiden moeten ze in een zo vroeg mogelijk stadium in een "beschermde" omgeving worden opgeborgen. Dit stadium vangt aan nadat de zaken administratief zijn afgehandeld.

Het Archiefbesluit 1995 stelt dat nieuwe en vernieuwde archiefruimten zo gebouwd moeten worden dat archieven bij calamiteiten zo min mogelijk gevaar lopen. Ook moeten archiefruimten beveiligd zijn tegen brand, inbraak en wateroverlast. Klimaat- en luchtbeheersing dienen het natuurlijk verval en milieu- invloeden beperkt te houden.

De exacte eisen voor de bouw en inrichting van archiefruimten zijn vastgelegd in de ministeriële regeling bouw en inrichting archiefruimten en archiefbewaarplaatsen.

Deze regeling maakt verder nog onderscheid tussen:

- archiefruimten waarin permanent te bewaren archiefbescheiden bewaard worden vóór overbrenging naar een openbare archiefbewaarplaats
- archiefbewaarplaatsen waarin archieven na hun overbrenging bewaard worden.

Substitutie

In toenemende mate worden administratieve processen geautomatiseerd. Papier wordt daarbij vervangen door andere gegevensdragers.

Ook wordt er steeds meer verfilmd en gescand. Hierbij wordt papier vervangen door onder meer microfilm, beeldplaat en CD-ROM. In deze gevallen spreekt de Archiefwet over substitutie (vervanging). Het vervangen van een fax door een kopie is in feite ook substitutie.

In de oude archiefwet van 1962 was substitutie uitsluitend toegestaan bij archiefbescheiden die op den duur vernietigd werden. De nieuwe archiefwet maakte het moge lijk dat alle archieven worden vervangen door reproducties.

Voor de substitutie van archiefbescheiden die naar een openbare archiefbewaarplaats moeten worden overgebracht, is een machtiging van de minister van OCenW, dan wel Gedeputeerde Staten vereist. (HBO kennisbank, 2004)