



# Bachelorproef

---

Office Management

## Van een papieren naar een digitale wereld

Een onvermijdelijke evolutie voor ondernemingen?

Begeleider: **Hein Desloovere**  
Mentor: **Evy De Vos**

Academiejaar  
**2013-2014**

Bachelorproef voorgedragen door  
**Serena Van der Donckt**  
tot het behalen de graad van  
**Bachelor in het Office Management,**  
afstudeerrichting **Management Assistent**









# Van een papieren naar een digitale wereld

## Een onvermijdelijke evolutie voor ondernemingen?



*Afbeelding:* [http://www.advantage-companies.com/sites/www.advantage-companies.com/files/styles/300-wide/public/server-network\\_0.jpg](http://www.advantage-companies.com/sites/www.advantage-companies.com/files/styles/300-wide/public/server-network_0.jpg)

Begeleider: **Hein Desloovere**  
Mentor: **Evy De Vos**

Academiejaar  
**2013-2014**

Bachelorproef voorgedragen door  
**Serena Van der Donckt**  
tot het behalen de graad van  
**Bachelor in het Office Management,**  
afstudeerrichting **Management Assistant**











## ABSTRACT BACHELORPROEF

<b>Opleiding</b>	Office Management
<b>Student</b>	Serena Van der Donckt
<b>Naam bedrijf</b>	<i>Jan De Nul NV</i>
<b>Contactpersoon bedrijf</b>	Evy De Vos
<b>Bachelorproefbegeleider KAHO</b>	Hein Desloovere
<b>Titel bachelorproef</b>	Van een papieren naar een digitale wereld Een onvermijdelijke evolutie voor ondernemingen?
<b>Abstract publiceren</b> Ja	/

### Kern- / trefwoorden bachelorproef

*Jan De Nul NV*

Digitale archivering

*MESO*

*R-Kive*

*ProFile*

## Korte samenvatting bachelorproef

*Jan De Nul NV* is de onderneming waar ik stage heb gelopen van 17 februari 2014 tot en met 13 juni 2014. Tijdens deze stage heb ik de mogelijkheid gekregen om op 8 verschillende afdelingen actief mee te werken. Niet enkel heb ik een beeld gekregen van hoe het er aan toe gaat op de werkvloer, tevens heb ik de kans gekregen om rechtstreeks in contact te komen met het onderwerp van mijn bachelorproef, namelijk *Digitale archivering van documenten*. Al sinds enige tijd worden documenten binnen de onderneming bewaard op de digitale opslagplaats *MESO*.

Dit onderzoek bestond niet enkel uit zelf ervaren hoe het archiveringssysteem werkt, maar ik heb ook het personeel ondervraagd aan de hand van een online-enquête. Ik heb besloten om tevens na te gaan hoe andere ondernemingen staan ten opzichte van deze nieuwe technologie. Doen andere ondernemingen eigenlijk wel aan digitale archivering? Ondanks het feit dat ik kon rekenen op de volledige medewerking van het personeel van *Jan De Nul NV* en de andere ondernemingen, heb ik geprobeerd om ook na te gaan wat er al bestaat op vlak van literatuur in verband met dit thema.

***MESO* en *R-Kive* zijn archiveringssystemen die eigen zijn aan de onderneming.** Doch hebben enkele bronnen me enorm geholpen tijdens het hele proces van het schrijven van deze bachelorproef. De gevonden bronnen hebben aangetoond dat we vandaag de dag niet zonder een computer kunnen. Het is heel moeilijk voor een onderneming om efficiënt te werken als men geen laptop of dergelijke ter beschikking heeft. Het is belangrijk voor een onderneming om na te gaan wat de meest doorslaggevende factor is om wel of niet aan digitalisering te doen. Een onderneming heeft zelf beslissingsrecht in verband met welke archiveringsmethode de beste is. Het belang van de onderneming gaat nu eenmaal voor.

De beslissing om wel of niet te digitaliseren kan van groot belang zijn voor een onderneming. De onderneming weet zelf ook niet op voorhand hoe het personeel zal reageren op deze beslissing. Zonder de medewerking van het personeel kan een onderneming niet slagen in z'n opzet. In het algemeen kreeg het *Document Management Systeem MESO* een zeer goede beoordeling van het personeel van *Jan De Nul NV*. ***MESO* heeft heel wat voordelen**, zoals het feit dat de documenten raadpleegbaar zijn voor iedereen die er toegang toe heeft. Verder kunnen er rechtstreeks via *MESO* aanpassingen worden gedaan in een document. *MESO* heeft echter **ook enkele nadelen**, zoals de werking van de zoekfunctie, de lay-out en de structuur van het archiveringssysteem. Niets is perfect, maar *MESO* biedt heel wat voordelen die zorgen voor een efficiënte werkwijze.

Of een onderneming nu voor manueel of digitaal archiveren kiest, het belangrijkste is dat je als onderneming beide archiveringsmethoden goed afweegt om zo de juiste beslissing te nemen voor zowel de onderneming als het personeel.

Deze bachelorproef zorgt niet enkel voor een duidelijk overzicht van wat het personeel van de onderneming *Jan De Nul NV* vindt van het digitaal archiveringssysteem *R-Kive* en *MESO*. Verder geeft het ook duidelijk weer wat de voor- en nadelen zijn van digitaal archiveren. Dit document kan nuttig zijn voor de onderneming *Jan De Nul NV*, aangezien deze nu weet wat het personeel vindt van de digitalisering binnen de onderneming. Voor andere ondernemingen kan het interessant zijn als ze argumenten zoeken om wel of niet digitaal te archiveren. Tevens kunnen andere ondernemingen aan de hand van dit document nagaan hoe het personeel van *Jan De Nul NV* staat ten opzichte van deze digitalisering, waardoor ze hieruit zelf hun eigen conclusies kunnen trekken.

## Referentielijst

De 5 belangrijkste referenties die bijgedragen hebben tot de verwezenlijking van deze bachelorproef zijn:

---

*Archiveren van documenten*, 2014, <http://www.surveio.com/survey/d/E7J3W3B8U4L1K5Y1A>

---

Boudrez,F. , Dekeyser,H. & Dumortier,J. 2005. *Digital archiving: the new challenge*, 137p

---

Biesen,M. , 2013. *Document Management Systeem*, 80p

---

*Tevredenheidsenquête MESO*, 2014, <http://www.surveio.com/survey/d/V9W0E3E2I2F3K2W3N>

---

Jan De Nul Group, *R-Kive : Users Manual*, 24p

---

## E-mailadres

serenavanderdonckt@hotmail.com



## ABSTRACT BACHELORPAPER

<b>Study programme</b>	Office Management
<b>Student</b>	Serena Van der Donckt
<b>Company name</b>	<i>Jan De Nul plc</i>
<b>Contact person company</b>	Evy De Vos
<b>Coach KAHO</b>	Hein Desloovere
<b>Title bachelorpaper</b>	<i>From a paper to a digital world An inevitable evolution for companies?</i>
<b>Publication of abstract?</b> Yes	/

### Keywords bachelorpaper

*Jan De Nul NV*

Digital archiving

*MESO*

*R-Kive*

*ProFile*

## Summary bachelorpaper

*Jan De Nul plc* is the company where I have done my internship from 17 February till 13 June 2014. During this internship, I have had the opportunity to work on 8 different departments. Not only was it interesting, because now I know what it's like to work in such an international company. At the same time it was nice to be in direct contact with the subject of my bachelorpaper, namely *Digital archiving of documents*, because I often had to use *MESO* to find documents or to make some adjustments in certain documents. Since 2010, *Jan De Nul plc* started saving their documents on the *document management system MESO*. This is mainly a central storage location for digital documents.

I also interviewed the personnel of *Jan De Nul plc* by sending them an online-survey concerning *MESO*. Other companies were also contacted by mail to ask them whether they want to take the time to fill in a short online-survey about archiving documents. Mainly, they had to fill in how they archive: manual or digital. Later on in the survey, they had to give their opinion about digital archiving. In spite of the fact that I could count on the cooperation of the personnel of *Jan De Nul plc*, I decided to also do some research on the Internet and in books about digital archiving. It is important to find as much sources as you can, so you can choose which sources you can and will use for your bachelorpaper. Better too much than too little.

***MESO* and *R-Kive* are both archiving systems that are typical for the company *Jan De Nul plc*.** Nowadays it is impossible to think of having a life without a computer or a tablet. It is very complicated for a company to work efficiently when they don't have laptops or etc. A company needs to think about the advantages or disadvantages of archiving their documents digital. They are the ones who decide what the best archiving method is. Their priority is the well-being of the company.

The decision to archive digital or manual can be very significant for a company. They can't predict the reaction of the personnel concerning this matter. Without the collaboration of the personnel, it is often impossible for a company to succeed. In general, the *document management system MESO* got a very good assessment. ***MESO* has many advantages**, including the fact that the documents can be consulted by anyone who has access to it. Adjustments can be made in the document directly through *MESO*. However, *MESO* also has **some disadvantages**, such as the search function, the layout and the structure. Nothing is perfect, but *MESO* offers many advantages that ensure an efficient work process.

This bachelorpaper not only provides a clear overview of what the personnel of the company thinks about the digital archiving system. Furthermore, it clearly shows what the advantages and disadvantages are of archiving documents digital. This document can be useful for the company *Jan De Nul plc*, as it now knows what the personnel think about the digitalisation within the company. For other companies, this document can be interesting if they want to know and read some arguments about whether to archive documents digital or manual. Thanks to my bachelorpaper, these companies can also read how the personnel deal with this evolution within the company *Jan De Nul plc*. By doing so, they can draw their own conclusions and decide whether they are ready to take the plunge or tremble on the brink.

## List of references

The 5 most important references are the following ones:

---

*Archiveren van documenten*, 2014, <http://www.surveio.com/survey/d/E7J3W3B8U4L1K5Y1A>

---

Boudrez,F. , Dekeyser,H. & Dumortier,J. 2005. *Digital archiving: the new challenge*, 137p

---

Biesen,M. , 2013. *Document Management Systeem*, 80p

---

*Tevredenheidsenquête MESO*, 2014, <http://www.surveio.com/survey/d/V9W0E3E2I2F3K2W3N>

---

Jan De Nul Group, *R-Kive : Users Manual*, 24p

---

## Email

serenavanderdonckt@hotmail.com





# Inhoud

---

<b>1</b>	<b>AANLEIDING BACHELORPROEF .....</b>	<b>23</b>
<b>2</b>	<b>DOELSTELLING IN HET ONDERZOEK .....</b>	<b>25</b>
<b>3</b>	<b>ONDERZOEKSMETHODEN .....</b>	<b>29</b>
<b>4</b>	<b>PRAKTIJKONDERZOEK.....</b>	<b>33</b>
4.1	Informatie <i>MESO</i> .....	33
4.1.1	Schema structuur <i>MESO</i> .....	35
4.2	Informatie <i>R-Kive</i> en <i>ProFile</i> .....	36
4.3	Schema digitaal archiveringsproces.....	37
4.4	Onderzoeksresultaten.....	38
4.4.1	Communicatiekanalen binnen <i>JDN</i> .....	38
4.4.2	Verantwoordelijkheid afdelingen binnen onderneming <i>JDN</i> .....	38
4.4.3	Belang van digitalisatie archief .....	40
4.4.4	Voor- en nadelen digitale archivering.....	41
4.4.5	Digitalisering vs. personeel .....	46
<b>5</b>	<b>CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN .....</b>	<b>49</b>
5.1	Conclusie.....	49
5.2	Aanbevelingen .....	50
5.2.1	Tweede opleidingscursus i.v.m. <i>MESO</i> .....	50
5.2.2	Zoekfunctie optimaliseren .....	50
5.2.3	Aanpassingen i.v.m. lay-out & structuur <i>MESO</i> .....	50
<b>6</b>	<b>LITERATUURLIJST.....</b>	<b>51</b>
<b>7</b>	<b>BIJLAGEN .....</b>	<b>57</b>
7.1	E-Mail verzonden naar bedrijven i.v.m. enquête “Archiveren van documenten” .....	59
7.2	Voorbeeld enquête “Archiveren van documenten”.....	61
7.3	Voorbeeld enquête “Tevredenheidsenquête <i>MESO</i> ” .....	65
7.4	Resultaten enquête “Archiveren van documenten” .....	69
7.5	Resultaten enquête “Tevredenheidsenquête <i>MESO</i> ” .....	81



## Woord vooraf

Via deze weg zou ik graag de volgende personen en afdelingen willen bedanken voor hun bijdrage aan dit project:

- Mevrouw De Vos: om mij de kans te geven de verschillende afdelingen binnen de onderneming te leren kennen en mij bij te staan waar nodig.
- De heer Desloovere: om mij bij te staan gedurende mijn onderzoek.
- De afdelingen:
  - Secretariaat Buitenland,
  - PR-dienst,
  - PQ-dienst,
  - Secretariaat Envisan,
  - Fax-en maildienst,
  - Archiefdienst,
  - Externe koerierdienst,
  - Onthaal,

om mij de kans te bieden actief mee te werken binnen de onderneming en deel te nemen aan mijn onderzoek.



# Inleiding

**Deze bachelorproef is een combinatie van mijn eigen ervaringen en de mening van anderen betreffende digitale archivering.** Binnen de onderneming *Jan De Nul NV*, waar ik gedurende 4 maanden stage heb mogen lopen, gebruikt men het *Document Management Systeem MESO* en het digitaal archiveringssysteem *R-Kive*. Mijn bachelorproef bestaat uit volgende onderdelen:

- **Aanleiding:** hier geef ik kort weer hoe ik tot het thema van mijn bachelorproef ben gekomen.
- **Doelstelling in het onderzoek:** dit geeft weer wat ik wil bereiken met het onderzoek dat door mij is uitgevoerd.
- **Methoden:** tijdens mijn onderzoek heb ik verschillende onderzoeksmethoden gehanteerd. Dit onderdeel geeft weer welke ik heb gehanteerd, alsook de argumenten waarom ik voor deze methoden heb gekozen.
- **Praktijkonderzoek:** dit onderdeel van mijn bachelorproef geeft de resultaten van mijn onderzoek weer.
- **Conclusie en aanbevelingen:** in dit onderdeel geef ik mijn conclusie weer in verband met het onderzoek, alsook enkele aanbevelingen in verband met het *Document Management Systeem MESO*.



# 1 Aanleiding Bachelorproef

---

*Dream. Believe. Achieve. (Pakkende teksten en oneliners, s.d.)*

Ik denk dat iedereen droomt van een stage te mogen doen bij een internationale onderneming. Het is dan ook zacht uitgedrukt als ik zeg dat ik tevreden was toen ik te horen kreeg dat ik mijn stage bij een toponderneming als *Jan De Nul NV* zou kunnen doen. Een stage is iets essentieels in iemands leven. Het geeft je een beeld van je eventuele toekomst.

Alles begon vorig academiejaar. Tijdens mijn tweede jaar *Office Management* had ik reeds een week stage gelopen bij een onderneming ter voorbereiding op “*the real deal*” dat het volgende academiejaar zou plaatsvinden. Er werd gevraagd een top 3 van ondernemingen op te stellen. Mijn besluit lag al snel vast. *Jan De Nul NV* zou mijn nummer 1 worden in de top 3 van ondernemingen. De goedkeuring van de docenten om in deze onderneming te mogen werken, zorgde dan ook voor een moment van vreugde. Niet lang na de goedkeuring van de docenten nam ik contact op met mevrouw De Vos. Zij werkt als *Adjunct- Hoofd van de Administratieve Dienst* bij *Jan De Nul NV*.

Ondertussen brak voor mij het laatste academiejaar aan. Dit zou zonder twijfel een gedenkwaardig jaar worden. Tijdens het eerste semester kregen we van de docenten meer uitleg over het schrijven van een bachelorproef. Waarover zou ik in godsnaam moeten schrijven? Al snel werd mij duidelijk dat ik eventueel mevrouw De Vos hierover kon contacteren, daar zij de onderneming het beste kent en weet wat er gaande is binnen de onderneming. Ik heb haar gevraagd of er een eventueel “probleem” is binnen de onderneming dat ik zou kunnen onderzoeken en uitwerken voor mijn bachelorproef. Mevrouw De Vos deed me een voorstel.

***Jan De Nul NV* is sinds 2010 overgeschakeld op een digitaal klassemment in een *Document Management Systeem*. Deze manier van archiveren verloopt tot op heden zeer vlot, maar momenteel is men bezig met de digitale archivering van uitgevoerde werven op lange termijn.**

Mevrouw De Vos merkte wel op dat het misschien toch te ingewikkeld zou worden als ik het thema enkel vanuit het technische aspect zou onderzoeken. Ze raadde mij aan om tijdens mijn onderzoek meer op het communicatieve aspect te focussen in plaats van het technische, daar je voor het technische toch al snel over een bepaalde kennis van het specifieke vakjargon moet beschikken. Verder liet mevrouw De Vos mij ook weten dat ik tijdens mijn onderzoek steeds zou kunnen rekenen op de steun en hulp van het personeel.

Een voordeel dat ik had tijdens mijn stage, is het feit dat mij aangeboden werd om op verschillende afdelingen binnen de onderneming actief te zijn. Dit heeft mij zeker en vast geholpen bij het schrijven van mijn bachelorproef, daar ik door middel van observatie en vragen te stellen aan het personeel veel informatie kon vergaren.

De afdelingen waar ik tijdens de stageperiode meer ervaring en kennis heb opgedaan, zijn de volgende:

- Archiefdienst
- Onthaal
- Secretariaat Buitenland
- Secretariaat Envisan
- PR-dienst
- PQ-dienst
- Externe koerierdienst
- Fax/maildienst



## 2 Doelstelling in het onderzoek

---

Sommige mensen beschikken over een vlotte manier van schrijven. Het is alsof de woorden als het ware uit hun vingers vloeien. Hoewel het facet van het schrijven van een bachelorproef voor sommigen een geschenk kan zijn, is het voor anderen een kwelling. Toch is het belangrijk om eerst goed na te denken over wat je wil bereiken met het onderzoek dat je zal uitvoeren.

Concreet is het doel van mijn onderzoek **nagaan wat het personeel van Jan De Nul NV vindt van het archiveringssysteem**. Eventuele suggesties tot verbetering zijn natuurlijk altijd mooi meegenomen. De resultaten van mijn onderzoek zullen dienen als bewijs voor het feit of het digitaliseringssysteem binnen de onderneming *Jan De Nul NV* werkelijk zo positief onthaald wordt. Het is namelijk niet vanzelfsprekend dat dit archiveringssysteem door iedereen binnen de onderneming even goed wordt ontvangen.

***One machine can do the work of fifty ordinary men. No machine can do the work of one extraordinary man.*** ~Elbert Hubbard

***Never trust anything that can think for itself if you can't see where it keeps its brain.*** ~J.K. Rowling

Zowel Elbert Hubbard - een Amerikaanse schrijver en filosoof - als J.K. Rowling - een Britse schrijfster - hebben nagedacht over datgene wat velen vrezen en anderen prijzen, namelijk de toenemende digitalisering in onze samenleving.

We kunnen er niet langer omheen. We leven in een gedigitaliseerde wereld waar **laptops en tablets niet meer weg te denken zijn uit het dagelijkse leven**. De laatste 20 jaar zat de mensheid in een rollercoaster. **Pen en papier** werden **vervangen door een computer** dat alles, maar dan ook alles registreert. Toen de digitalisering gelanceerd werd, waren vele mensen verwonderd. Ze zagen enkel de positieve kant van het verhaal. Wat velen toen nog niet beseften, is dat deze evolutie wel eens een groot aantal mensen de armoede zou induwen. Vandaag de dag is het aantal werknemers in sommige ondernemingen zeer gereduceerd. Dit komt door het feit dat vele ondernemingen de modernste snufjes hanteren, waardoor het niet langer nodig is om zo veel personeel in dienst te hebben. Want laat ons eerlijk zijn. Mocht ik aan het hoofd staan van een internationale onderneming, zou ik juist op dezelfde manier redeneren. Als onderneming heb je 2 opties. Of je kiest voor de ouderwetse wijze van werken, of je kiest voor de moderne manier. Er zijn ook steeds ondernemingen die de 2 met elkaar proberen te combineren, maar welk effect heeft dit dan op het personeel? Mens en machine die samen een project tot een goed einde proberen te brengen?

Ik ben niet de enige die me vragen stelt bij deze digitale evolutie. *Oxford-onderzoeker Stuart Anderson* trekt deze evolutie ook in twijfel. Volgens hem wordt er te veel gefocust op het onderzoeken van de gevolgen van de nucleaire winters en oorlogen en niet genoeg op de steeds geavanceerdere robots die ontwikkeld worden. Anderson is van mening dat de mensen de steeds beter ontwikkelde technologie moeten vrezen, daar deze zorgt voor betere werkkrachten. *Anderson* geeft stevast weer dat we afstevenen op een bijna complete werkloosheid in de toekomst. Om aan te tonen dat het compleet vertrouwen op machines of software slecht kan uitdraaien voor de mensheid, geeft *Anderson* weer dat antivirussen, die gemaakt zijn om bedreigingen te elimineren, maar een foutje in de programmatie moet bevatten, waardoor deze "robots" mensen als een bedreiging zullen zien. (*NDS, 2014*)

Het lijkt nu misschien alsof alle ondernemingen ter wereld, of toch alleszins in België, al zo vooruitstrevend zijn. Niet alle ondernemingen doen echter mee met deze trend van digitaliseren. Velen zijn nog niet klaar om de grote stap te zetten.

Volgens een onderzoek dat uitgevoerd is door *SD Workx*, een *HR-consultancyonderneming*, is het zo dat **vele ondernemingen** een soort van koudwatervrees hebben wanneer het aankomt op digitaliseren. Velen wantrouwen deze evolutie. Het logische gevolg is dan ook dat deze **wat afstandelijk zijn ten opzichte van deze nieuwe digitale technologie**. (*Digitalisering personeelsbeleid in Belgische bedrijven is ondermaats, 2013*)

Vaak focussen we ons enkel op de onderneming zelf en hoe deze hier tegenover staat. Desondanks is het ook van groot belang dat we ons wat **meer richten naar het personeel toe** en ons afvragen wat zij van deze technologie vinden. Zo heeft onderzoek bijvoorbeeld aangetoond dat **een kwart van de werknemers niet tevreden is over de flexibele werkomgeving binnen de onderneming**. Velen vinden dat de onderneming meer aandacht besteedt aan het digitaliseren zelf dan bijvoorbeeld aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. (*Berge, s.d.*)

Er zijn altijd voor- en tegenstanders van dit onderwerp. Diegenen die pro-digitalisering zijn, vinden namelijk dat één van de hoofdredenen om vertrouwelijke documenten binnen een onderneming digitaal te archiveren, toch wel die van de papierbesparing is. Multinationals zijn ondernemingen die te maken krijgen met enorme projecten. Dit brengt natuurlijk heel wat papierwerk met zich mee. Persoonlijk vind ik het veel efficiënter werken als ik een opdracht of dergelijke op papier heb staan. Nu is het zo dat ik niet de enige ben die hier zo over denkt. Onderzoek heeft namelijk aangetoond dat maar 24 procent van de 18- tot 29-jarigen verkiest om documenten in digitale vorm te ontvangen. Bij de 50- tot 64-jarigen is dat slechts 10 procent. Diegenen die alles op papier wensen te ontvangen, geven aan dat zij geen voordelen zien in bijvoorbeeld digitale facturen of contracten. 37 procent van diegenen die facturen en contracten nog in papieren vorm bijhouden, vrezen voor eventuele inbraak door cybercriminelen. Bijna 23 procent vreest dan weer een verlies van gegevens als gevolg van een technisch mankement. Velen hebben echter ook geen geschikte opslagplaats voor digitale documenten. **47 procent van de consumenten ziet gewoonweg geen enkele reden waarom ze hun documenten digitaal zouden archiveren**. De waarde van een digitaal archief is hen niet zo duidelijk. (*Rahusen, 2014*) ; (*Emmrich, 2013*) ; (*BITKOM, 2013*)

Ondernemingen die streven naar een volledige digitalisering van het archief, zullen zich misschien vragen stellen bij de voorgaande onderzoeksresultaten. Waarom de natuur beschadigen als we alles kunnen digitaliseren? Hoe milieubewust sommige ondernemingen zich ook voordoen, toch is dé belangrijkste reden voor ondernemingen om aan digitalisering te doen, die van het versnellen van ondernemingsprocessen.

**“Bezint eer ge begint.”** (*Gyssels, 2010*)

Sommigen zijn van mening dat het belangrijk is voor een onderneming om eerst goed na te denken over hoe men de digitalisering van documenten zal aanpakken. Het is van groot belang dat een onderneming **een degelijk actieplan** opstelt en nadenkt over **de verschillende processen die de digitalisering met zich meebrengt**. Het is namelijk niet zo eenvoudig als sommigen wel zouden denken. De meerderheid van de bevolking verstaat onder digitalisering het aankopen van een softwarepakket in een speciaalzaak, om deze dan vervolgens te gebruiken om alle documenten op de computer te plaatsen of te archiveren. Voor de schoolgaande bevolking en diegenen die hun vakantiefoto's willen bewaren op hun computer, is het inderdaad zo eenvoudig. Voor de ondernemingen is het echter niet zo simpel. Niet enkel moet de onderneming beschikken over een goede en bekwame *ICT-afdeling* die het systeem op punt weet te zetten, ook moet het personeel in staat zijn om overweg te kunnen met dit systeem. Als het personeel niet op de hoogte is van het digitaliseringssysteem, zal dit ook geen meerwaarde bieden aan de onderneming en zal het zelfs niets anders dan problemen met zich meebrengen.

Vanaf het moment dat het personeel beslist om geen acceptatie te tonen voor het nieuwe archiveringssysteem binnen de onderneming, is het toch wel zeer moeilijk om ervoor te zorgen dat de onderneming optimaal gebruik kan maken van het systeem. **Een goede planning, organisatie, passende opleiding én communicatie zijn tijdens dit proces cruciaal.**

Als een onderneming de tijd neemt om werkelijk onderzoek te doen naar de voor- en nadelen van digitale archivering, zal deze vroeg of laat een beslissing kunnen nemen. Niet enkel is het digitaliseren van documenten kostenbesparend, aangezien er minder geld gespendeerd moet worden aan het drukwerk, tevens zorgt het voor efficiëntere werkprocessen en is er een kleinere kans op fouten die gemaakt kunnen worden door bijvoorbeeld het personeel, aangezien er bij digitalisering sprake is van een gestandaardiseerde automatisering. Elke onderneming heeft het recht om volledig te gaan voor digitalisering, maar persoonlijk denk ik dat dit niet de juiste houding is. **Een correcte mix** is volgens mij die van **digitaliseren in combinatie met manueel werk**. Voor je het weet, verwijderd iemand van het personeel per ongeluk een zeer belangrijk document, zweeft het vervolgens ergens in cyberspace en is het onmogelijk voor de onderneming om het bestand ooit nog terug te vinden. (*Rahusen, 2014*)

Het lijkt allemaal misschien ietsje overdreven en zeer doemdenkend. Toch vind ik het belangrijk dat we even stil staan bij de eventuele gevolgen, maar ook bij de eventuele voordelen van deze digitale evolutie. Zelf heb ik me afgevraagd, vooraleer werkelijk te beginnen schrijven aan deze bachelorproef, wat ik wil bereiken met het onderzoek dat ik zal voeren betreffende de digitalisering van het archief. Een antwoord vinden op deze vraag is niet eenvoudig. Maar... waar een wil is, is een weg.

*Jan De Nul NV* is als sinds enige tijd actief bezig met de digitale archivering van documenten. Voor een onderneming is het vaak moeilijk om na te gaan wat het personeel vindt van deze manier van archiveren. Het personeel kan misschien laten uitschijnen dat het systeem op punt staat en dat er geen verbeteringen meer nodig zijn, toch kan het zijn dat ze diep vanbinnen een andere mening hebben. Het nagaan van de mening van anderen is moeilijk. Mensen zijn niet zo snel geneigd om oprecht antwoord te geven op nogal delicate vragen.

Mensen hebben vaak de neiging om meteen zo veel mogelijk vragen te stellen aan anderen om voldoende antwoorden te verzamelen. Toch is het essentieel om een onderzoek goed voor te bereiden. Een onderzoek is namelijk iets dat je best op een zo neutraal mogelijke manier uitvoert. Ieder van ons vormt meteen een mening over alles en nog wat. Op zich kan het zeker door de beugel om een eigen visie te hebben, dan kan je deze eventueel vergelijken met die van anderen. Velen kunnen het echter niet laten om hun gedachten en visies naar hartenlust te verkondigen. Respect tonen naar de ander toe is uiterst belangrijk bij het uitvoeren van een onderzoek. Het is nu eenmaal zo dat iedereen een eigen wil en mening heeft en de één is al wat dominanter dan de ander.

Hoewel er al enkele onderzoeken zijn uitgevoerd in verband met digitalisering in binnen- en buitenland, ben ik ervan overtuigd dat ik ook opmerkelijke resultaten kan verzamelen door zelf op onderzoek te gaan. Beginnen doe ik met het **opstellen van een onderzoeksvraag en enkele deelvragen**. Goede en eenvoudige deelvragen dragen bij tot een **duidelijke afbakening** van mijn thema. Het zorgt ervoor dat ik niet afwijk van de essentie van mijn onderzoek.

De onderzoeksvraag is op zich eenvoudig af te leiden uit het onderwerp van mijn bachelorproef, namelijk *digitale archivering*. Dit thema heb ik vooraf al gekozen en besproken met mijn stagementor. Aangezien ik in samenspraak met mevrouw De Vos besloten heb om mij te focussen op het communicatieve aspect van het thema, is de meest logische onderzoeksvraag die hieruit voortvloeit de volgende: *“Hoe verloopt de communicatie binnen het proces van de digitale archivering?”*. Om een antwoord te kunnen formuleren op deze vraag is het aangeraden om enkele deelvragen op te stellen die mij gedurende het onderzoek op het juiste pad houden.

Ten eerste is het belangrijk om na te gaan welke communicatiekanalen er gebruikt worden binnen de onderneming. Dit vormt dan ook mijn eerste deelvraag. Aan de hand van een andere deelvraag wou ik nagaan wie voor wat verantwoordelijk is binnen de onderneming tijdens het proces van digitale archivering.

Ik wist dat *Jan De Nul NV* als sinds enige tijd aan digitalisering van het archief doet, maar waarom is het zo belangrijk voor de onderneming om het archief te digitaliseren? Deze deelvraag droeg bij tot het formuleren van een antwoord op de onderzoeksvraag.

De voorlaatste deelvraag van mijn onderzoek gaat over de voor- en nadelen van het digitaal archiveringsysteem binnen de onderneming. Een antwoord hierop vinden, vereiste enig opzoekwerk, maar ook direct contact met het personeel zorgde ervoor dat ik een correct en betrouwbaar resultaat verkreeg. De laatste deelvraag heeft betrekking op het personeel van de onderneming, zij die dagelijks in contact komen met het archiveringsstelsel. Hoe staan zij tegenover deze vooruitgang binnen de onderneming? Want een onderneming kan niet zonder de volledige medewerking van het personeel.

De antwoorden op deze vragen dragen bij tot een betrouwbaar en degelijk onderzoek dat aantoont of het digitaal archiveringsstelsel binnen de onderneming op punt staat en of er eventueel nog aanpassingen nodig zijn.

### 3 Onderzoeksmethoden

---

Het zoeken van de juiste onderzoeksmethode is essentieel om een goed en degelijk onderzoek te kunnen voeren. Belangrijk hierbij is, dat je gaat nadenken over wat je nu werkelijk wilt onderzoeken. Neem nu bijvoorbeeld één van mijn deelvragen: *“Van welke communicatiekanalen wordt er gebruik gemaakt binnen de onderneming?”* Op zich is het beantwoorden van deze vraag eenvoudig. Een ideale onderzoeksmethode bij dit soort vragen is observatie.

**Observatie** is een ruim begrip. Je kan op verschillende manieren aan observatie doen. Wat ik versta onder observeren, is **stelen met je ogen**. Tijdens mijn stage kwam ik in contact met het digitaal archiveringssysteem *R-Kive* en het *Document Management Systeem MESO*. En wat is nog beter dan observeren? Het zelf uitproberen. Gedurende mijn stageperiode heb ik de mogelijkheid gekregen om gebruik te maken van zowel *R-Kive* als *MESO*. Doordat ik zelf in aanraking kwam met dit systeem, kon ik ook mijn eigen ervaringen verwerken in deze bachelorproef.

Observatie is een onderzoeksmethode die ik bij iedere deelvraag zou kunnen toepassen. Ik zal dan ook even kort overlopen welke onderzoeksmethode ik bij welke deelvraag heb gehanteerd.

***“Van welke communicatiekanalen wordt er gebruik gemaakt binnen de onderneming gedurende dit proces?”***

Op zich is dit geen moeilijke vraag. Gedurende 4 maanden kwam ik dagelijks in contact met de communicatiemiddelen die gebruikt worden binnen de onderneming. De meest logische onderzoeksmethode bij deze vraag, is die van **observatie**. Waarom deze onderzoeksmethode bij deze deelvraag? Wel, volgens mij is dit de meest doeltreffende methode. Aangezien ik tijdens mijn stage zelf met andere afdelingen moest communiceren en zaken doorsturen, was het niet zo moeilijk te achterhalen wat de verschillende communicatiekanalen zouden kunnen zijn.

***“Wie is voor wat verantwoordelijk tijdens dit hele proces van digitale archivering?”***

Een ideale onderzoeksmethode bij deze deelvraag is **een combinatie van observatie en persoonlijk contact met het personeel van Jan De Nul NV**. Beiden zorgen voor een degelijk resultaat. Dankzij mijn aanwezigheid op de verschillende afdelingen, kon ik zelf bepalen wie voor wat verantwoordelijk is. Het personeel van *Jan De Nul NV* was tevens zeer behulpzaam en stond mij bij waar nodig. In mijn opinie is persoonlijk contact een goede onderzoeksmethode. Ik heb voor deze methode gekozen, aangezien het moeilijk is om deze informatie online te vinden. Tevens is het zo dat wanneer je iemand spontaan aanspreekt en vragen stelt, je op een snelle manier veel informatie kan verkrijgen.

***“Waarom is het digitaliseren van het archief zo belangrijk voor de onderneming?”***

Deze vraag was voor mij persoonlijk de moeilijkste om te beantwoorden. Ik heb een contactmoment gehad met mevrouw De Vos en heb haar dan ook persoonlijk gevraagd waarom de onderneming de digitale archivering zo belangrijk vindt. Dankzij **persoonlijk contact** met mevrouw De Vos heb ik een antwoord kunnen formuleren op deze deelvraag. Je krijgt sneller een antwoord door iemand persoonlijk aan te spreken, dan wanneer je deze vraag bijvoorbeeld per mail doorstuurt. Door met iemand *face-to-face* te praten, is het ook veel eenvoudiger om op bepaalde zaken door te vragen. Zo verkrijgt je meer details die je kunnen helpen bij het formuleren van een correct antwoord. Ik heb echter ook een **elektronische bron** geraadpleegd. Deze bron gaf meer uitleg over het belang van digitaliseren voor een onderneming. Deze informatie heb ik dan ook verwerkt samen met de bevindingen van mevrouw De Vos.

### **“Wat zijn de risico’s en knelpunten van deze digitalisering?”**

Deze deelvraag is vooral te beantwoorden aan de hand van **elektronische bronnen, observatie, enquêtes en door eigen ervaringen**. Eerst even een kort woordje uitleg bij elke onderzoeksmethode die ik heb gehanteerd om een antwoord te vinden op deze deelvraag.

- **Elektronische bronnen:** *Google* is een welgekende zoekmachine waar je allerlei zoektermen kan ingeven om vervolgens immens veel zoekresultaten te krijgen. Het ingeven van de juiste zoektermen is dan ook zeer belangrijk, want anders krijg je resultaten die misschien helemaal niets te maken hebben met datgene dat je zoekt. Ik heb meerdere malen *Google* geraadpleegd om betrouwbare bronnen te vinden. Ik heb zowel Nederlandstalige als anderstalige bronnen gevonden. Het is altijd interessant om zoveel mogelijk informatie te verzamelen. Zo kan je de reeds gevonden informatie met elkaar vergelijken, om deze vervolgens te verwerken tot één geheel. Persoonlijk denk ik dat elektronische bronnen zeer handig zijn, maar het is natuurlijk oppassen voor onbetrouwbare bronnen. Je enkel baseren op elektronische bronnen is niet het slimste wat iemand kan doen. Selectief zijn en niet zomaar alles geloven wat op het internet staat, is de boodschap.
- **Observatie:** door zelf mee te draaien in de onderneming, kon ik nagaan wat het personeel vindt van het systeem. Hier en daar heb ik bepaalde zaken kunnen opvangen van het personeel dat z’n misnoegen of tevredenheid uitte in verband met het digitaal archiveringssysteem. Deze onderzoeksmethode heb ik gedurende de hele stageperiode gehanteerd.
- **Enquête:** via de online software <sup>1</sup>*Survio*, heb ik zelf een enquête uitgewerkt. Deze heb ik vervolgens verzonden naar een 100-tal ondernemingen van verschillende sectoren. In totaal heb ik kunnen rekenen op de medewerking van 31 ondernemingen. Deze hebben vragen ingevuld met betrekking tot het archiveren van documenten. Het ging vooral over het feit of de ondernemingen manueel of digitaal archiveren. Deze hebben dan ook verder moeten verklaren waarom ze voor deze methode hebben gekozen en wat de voor- en nadelen zijn. De enquête zelf bestaat uit een 15-tal vragen. Er komen zowel open als gesloten vragen aan bod, daar ik zelf al ervaren heb dat mensen liever een combinatie hebben van beiden. Door hier en daar een gesloten vraag te verwerken in de enquête, zijn mensen meer geneigd om een enquête volledig en correct in te vullen. Ik heb de enquête eenmaal afgenomen, daar er geen reden was om deze nog een tweede maal af te nemen.
- **Eigen ervaringen:** ik heb zelf bepaalde taken uitgevoerd met behulp van het *Document Management Systeem MESO* en het digitaal archiveringssysteem *R-Kive*, waardoor ik zelf ook een beter zicht heb gekregen op de stand van zaken betreffende dit systeem. Zo is het voor mij ook makkelijker om een antwoord te formuleren op deze deelvraag.

---

<sup>1</sup> [www.survio.com](http://www.survio.com): via deze website kan je zelf enquêtes ontwerpen.

### ***“Welke invloed heeft de digitalisering op het personeel?”***

Het personeel speelt een uiterst belangrijke rol in mijn onderzoek. Ik heb dan ook van de gelegenheid gebruik gemaakt en heb een beroep gedaan op het personeel van de volgende afdelingen:

- Secretariaat
- PR-dienst
- PQ-dienst
- Archiefdienst
- Fax-en maildienst

Deze afdelingen gebruiken dagelijks het digitaal archiveringsstelsel en weten als geen ander hoe het stelsel in elkaar zit. Ook bij deze deelvraag heb ik gekozen voor een **online-enquête**. De enquête bestond uit een 11-tal vragen in verband met *MESO*. (*In het onderdeel “Praktijkonderzoek” van deze bachelorproef geef ik meer uitleg hieromtrent.*) Door veel gesloten vragen te gebruiken, verliest het personeel niet te veel tijd bij het invullen van de enquête en krijg ik toch nog de resultaten die ik wou. Ik heb op de volledige medewerking van deze afdelingen kunnen rekenen. Deze hebben allemaal geprobeerd de enquête zo nauwkeurig mogelijk in te vullen, waardoor ik de beste resultaten kon verzamelen.

Graag zou ik toch nog even verder willen uitleggen **waarom** ik voor **online-enquêtes** heb gekozen. Een online-enquête brengt heel wat voordelen met zich mee. Niet enkel is de **automatische dataverzameling** zeer interessant en **efficiënt**, verder is het ook zo dat het **onderzoek op elk moment van de dag** kan afgenomen worden. Ik denk dat iemand een enquête nauwkeuriger zal invullen als deze de enquête rustig en alleen kan invullen, dan wanneer iemand de enquête persoonlijk afneemt. Het is makkelijker om je mening te geven over een bepaald onderwerp wanneer je alleen bent. Als er iemand rechtstreeks vragen stelt, dan ga je veel langer nadenken over wat je zou antwoorden, aangezien het allemaal iets directer is dan een online-enquête. (*Online, s.d.*)

Concreet: mijn onderzoek bestond vooral uit volgende onderzoeksmethodes: **observatie, elektronische bronnen, eigen ervaringen en enquêtes**. Het onderzoek dat ik heb uitgevoerd, is **kwalitatief en evaluerend**. Het onderzoek zelf diende om na te gaan wat het personeel denkt over het archiveringsstelsel *MESO* en *R-Kive*. Het was dus geen onderzoek waarbij ik veel cijfergegevens moest verzamelen of statistieken moest kunnen aantonen. Het is natuurlijk wel zo dat ik statistieken heb verkregen, bijvoorbeeld bij de enquêtes, daar ik het personeel heb gevraagd een score te geven in verband met *MESO*. De essentie van **mijn onderzoek** is niet cijfergericht, maar **gebaseerd op de mening van het personeel**.





## 4 Praktijkonderzoek

---

Vroeger, toen er nog geen sprake was van computers, hield het archiveren niet meer in dan documenten klasseren in de daartoe bijhorende mappen. Deze manier van archiveren had als het ware 3 basisstappen:

Allereerst moest je de documenten sorteren. Dan werden de documenten gecodeerd, opdat deze eenvoudig terug te vinden zouden zijn. En tot slot hebben we dan nog het indexeren. Dit betekent het geven van een volledige beschrijving van het project of document. De mens is doorheen de eeuwen geëvolueerd, maar wees er maar zeker van dat de manier van archiveren ook een enorme evolutie meemaakt. (Al-Azawi, 2012)

Elke onderneming heeft een eigen manier van archiveren. Ik ga me eerst focussen op de onderneming *Jan De Nul NV* en welke archiveringsmethoden deze onderneming hanteert. Eerst wordt er kort uitleg gegeven over de verschillende archiveringsystemen die binnen de onderneming worden gehanteerd. Vervolgens wordt er een kort schema weergegeven die het digitaal archiveringsproces binnen de onderneming nog eens weergeeft.

### 4.1 Informatie MESO

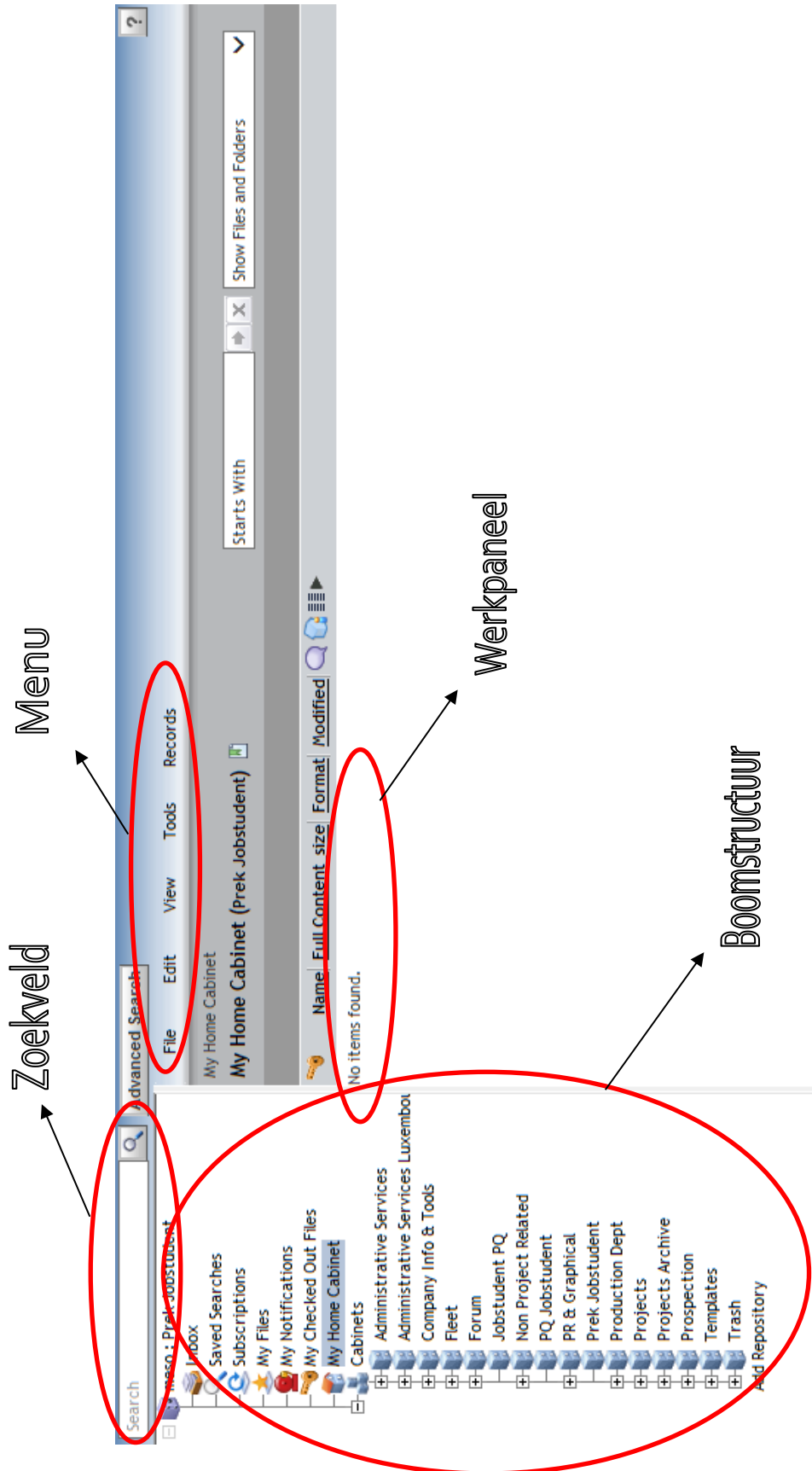
**MESO is een centrale opslagplaats voor digitale documenten.** Je kan belangrijke documenten omtrent werven, mails en dergelijke klasseren en archiveren op *MESO*. Het integreren van een nieuw systeem binnen een onderneming is niet eenvoudig en vraagt enigszins wat tijd voor het personeel om te wennen aan deze manier van archiveren. Dankzij *MESO* kunnen **documenten op een overzichtelijke manier** worden **bewaard** en zijn deze eenvoudig terug te vinden aan de hand van bepaalde kenmerken zoals auteur, naam, omschrijving, datum, categorie en status. (Biesen, 2013)

De structuur van *MESO* bestaat uit volgende onderdelen:

1. *Een zoekveld*: hier kunnen zoektermen ingegeven worden om zo een bepaald document snel en eenvoudig terug te vinden.
2. *Een menu*: het menu bestaat uit verschillende delen zoals: *File, Edit, View, Tools* en *Records*. Deze onderdelen van het menu helpen bij het importeren van een bestand, het aanmaken van folders en nog zoveel meer.
3. *De boomstructuur*: bestaande uit volgende elementen:
  - *Inbox*: alle inkomende taken en berichten.
  - *Saved searches*: alle opgeslagen zoekacties.
  - *Subscriptions*: vergelijkbaar met de map "*Favorieten*" in een web browser.
  - *My files*: recent gebruikte documenten.
  - *My Notifications*: de documenten/folders waarop een notificatie is gezet.
  - *My Checked Out Files*: de uitgecheckte documenten, documenten waaraan je op dat moment werkt.
  - *My Home Cabinet*: persoonlijke netwerkschijf. Bevat vooral persoonlijke bestanden en folders die anderen niet kunnen zien.

- *Cabinets*: alle cabinets waar de gebruiker toegang tot heeft. (een cabinet is te vergelijken met een departementsschijf op het netwerk)
4. *Het werkpaneel*: als je een item uit de boomstructuur aanklikt, dan wordt de inhoud ervan getoond in het werkpaneel.

#### 4.1.1 Schema structuur MESO



## 4.2 Informatie R-Kive en ProFile

**R-Kive** is het digitaal archiveringssysteem dat binnen de onderneming *Jan De Nul NV* wordt gebruikt. Alvorens een project in aanmerking komt om gearcheeerd te worden, moet het gekoppeld zijn in *MESO*. Via **ProFile**<sup>2</sup> (zie afbeelding 1) weet het personeel van de archiefdienst welke projecten er gearcheeerd mogen worden. Nadat de archiefdienst controleert of alle gegevens correct zijn ingevuld door de personeelsleden, gaat men over tot het archiveren. Als een project wordt gearcheeerd, dan kan dit permanent bewaard worden, of bijvoorbeeld 5 tot 10 jaar bijgehouden worden en na die periode dan verwijderd worden. Via het **Management-gedeelte** van *R-Kive* (zie afbeelding 2), kunnen archiveringsaanvragen worden bekeken, geweigerd of goedgekeurd. Op het moment dat de documenten digitaal worden gearcheeerd, worden alle lege folders in *MESO* in verband met het desbetreffende project verwijderd. Zo blijven alleen nog de folders over die nog te archiveren documenten bevatten.

Soms kan het zijn dat een archiveringsaanvraag wordt geweigerd. De reden hiervoor kan zijn dat het project nog niet ten einde is, of dat de projectgegevens onvolledig zijn. Vooraleer de archivering uit te voeren, is het aangeraden om bepaalde zaken nog eens te controleren. Zo moet er nagegaan worden of er geen uitgecheckte documenten meer zijn. Soms kan er sprake zijn van ingelinkte documenten<sup>3</sup>. Als er dan gearcheeerd wordt, dan wordt deze actie ook toegepast op de andere ingelinkte documenten. Om dit te voorkomen, moeten de ingelinkte documenten onafhankelijk worden van het te archiveren document. (*Jan De Nul Group, s.d.*)

1

2

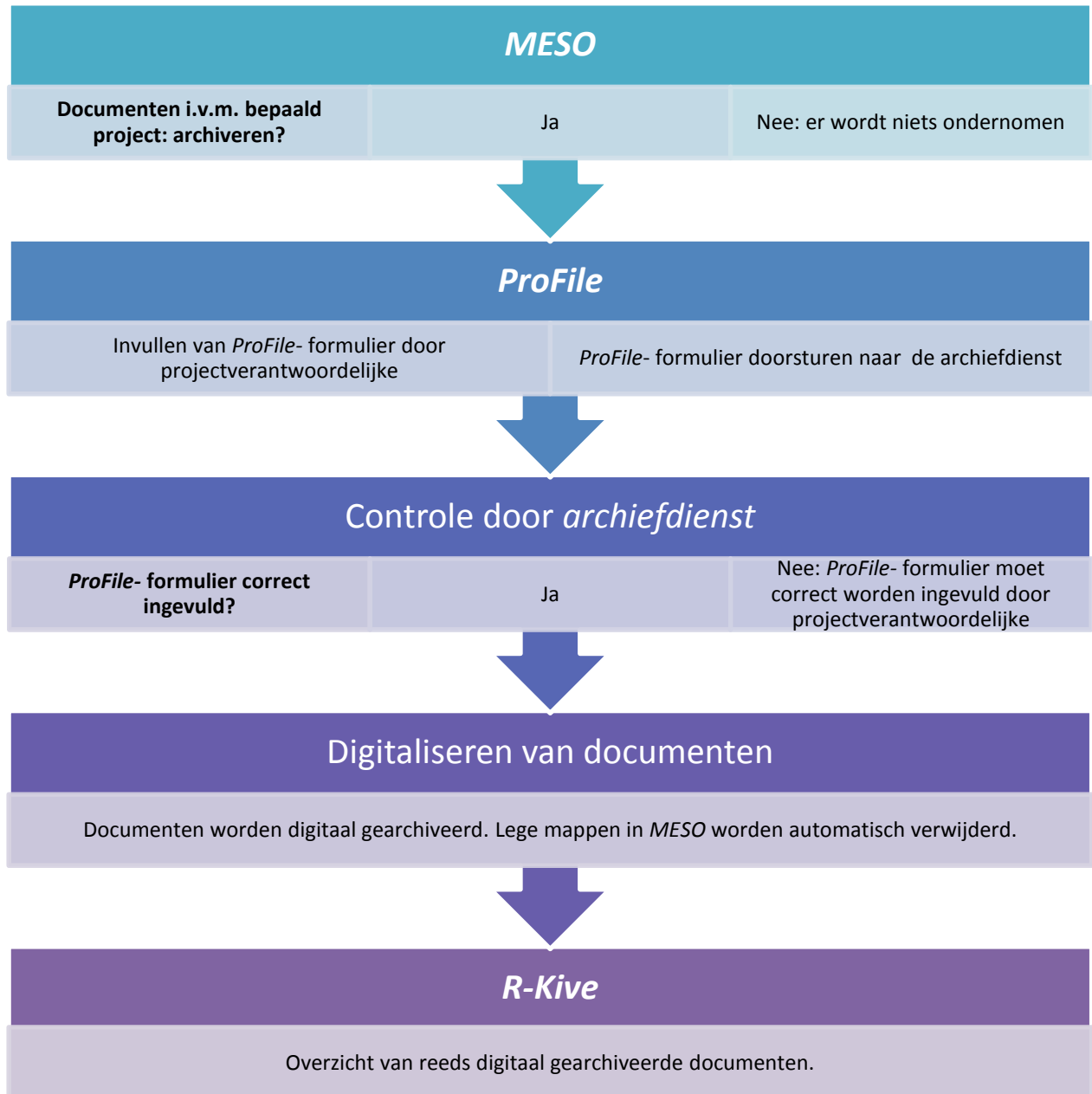
Code	Name	Country	Phase	Status	Request Date	Proposed Start Date
BBBRSP	Bridgetown - Sugar Point Cruise Ship Terminal (2012)	BB	Tender	Request	26/07/2013 15:...	26/07/2013
TESTAKA2	testaka2 jdn descr	AJ	Contract	Request	18/07/2013 10:...	31/05/2013
TESTBONA...	Dragado API Altamira (2013)	MX	PIN	Request	26/06/2013 13:...	26/06/2013
TESTBONA...	EXPANSION OF THE MULTIPURPOSE TERMINAL BERTH POSITIONS 3 ...	MX	Tender	Request	26/06/2013 13:...	26/06/2013
BEWIBAT20...	Waterwegen en Zeekanaal Willebroek BB1826	BE	Tender	Request	12/06/2013 13:...	30/05/2013
AAB	AMYLUM BETONSOKKEL	BE	Budget / Techn. Pr.	Inactive	11/06/2013 11:...	30/05/2013
BEARLS121...	Ministerie van Defensie Arlon	BE	Tender	Request	30/05/2013 11:...	30/05/2013

<sup>2</sup> *ProFile* wordt door de personeelsleden gebruikt om aan te geven welke documenten gearcheeerd mogen worden.

<sup>3</sup> Ingelinkte documenten zijn documenten die ook op andere plaatsen in *MESO* gebruikt worden.

### 4.3 Schema digitaal archiveringsproces

Onderstaand schema geeft duidelijk de verschillende stappen van het digitaal archiveringsproces binnen de onderneming *Jan De Nul NV* weer.



## 4.4 Onderzoeksresultaten

Na een korte introductie in verband met *MESO*, *R-Kive* en *ProFile*, is dit onderdeel van de bachelorproef vooral een weergave van de resultaten die mijn onderzoek heeft opgeleverd.

### 4.4.1 Communicatiekanalen binnen JDN

Aan de hand van observatie ben ik tot de vaststelling gekomen dat de communicatie binnen de onderneming het vaakst, zo goed als altijd eigenlijk, via de software **MS Outlook** gebeurt. Deze software is handig in gebruik, eenvoudig en iedereen weet hoe er mee om te gaan. **Telefonisch** is iedereen ook bereikbaar voor eventuele vragen of dergelijke. Wanneer we spreken van het doorgeven van opdrachten, bijvoorbeeld als er wijzigingen moeten worden gedaan aan een bepaald document op *MESO*, dan wordt dit doorgegeven via **MESO** zelf en niet per mail. Als je met je persoonlijke account aangemeld bent op *MESO*, kan je terecht in de map *Inbox*, waar te zien is welke opdrachten of taken er uitgevoerd moeten worden. De ontvangen mails in *Outlook* kunnen wel gearchiveerd worden op *MESO*. Op zich kan **ProFile** ook gezien worden als een communicatiekanaal, aangezien het personeel via deze weg aan de archiefdienst laat weten welke documenten er gearchiveerd mogen worden.

Volgens mij is het gebruiken van **MS Outlook** zeker **een goede en professionele manier van communiceren** binnen de onderneming. Persoonlijk ben ik van mening dat de communicatie binnen een onderneming veel beter via mail verloopt dan bijvoorbeeld telefonisch. Wanneer je iemand telefonisch contacteert, is het vaak zo dat je bepaalde zaken vergeet te zeggen of te vragen. Als je een mail stuurt, dan kan je rustig nadenken over wat je te weten wilt komen. Hierdoor weet de ontvanger wat er van hem of haar verwacht wordt. Het gebruiken van *MESO* om aan te tonen welke opdrachten er moeten uitgevoerd worden, is volgens mij een goede methode. Echter is het wel zo dat de personen in kwestie niet mogen vergeten om op tijd en stond hun *Inbox* in *MESO* te checken in verband met het binnenkomen van taken. Ik zou eerder opteren voor het toegestuurd krijgen van opdrachten via mail, maar elke onderneming heeft z'n eigen werkwijze en het is aan de werknemers om zich hieraan aan te passen en ermee leren om te gaan.

### 4.4.2 Verantwoordelijkheid afdelingen binnen onderneming JDN

Binnen de onderneming zijn er heel wat verschillende **afdelingen**. De meerderheid hiervan komt **dagelijks in contact met MESO**. Deze resultaten heb ik vooral verzameld aan de hand van observatie en door zelf aanwezig te zijn op de verschillende afdelingen.

*De archiefdienst* is verantwoordelijk voor het digitaal archiveren van documenten. Het personeel van *Jan De Nul NV* vult de gevraagde gegevens van het project in in *ProFile*. Vervolgens moeten deze ook de toestemming geven tot het archiveren van de desbetreffende documenten. *R-Kive* is dan weer een programma of software waarmee het personeel van de archiefdienst kan nagaan wat er nog gearchiveerd moet worden en wat er al gearchiveerd is.

Iedereen binnen de onderneming heeft een zekere verantwoordelijkheid in verband met het digitaliseren van documenten om deze vervolgens door te geven aan de archiefdienst of om zelf documenten op *MESO* te plaatsen. Ook het aanmaken van folders en dergelijke, doet zo goed als iedere afdeling zelf op *MESO*. Concreet is het zo dat **alles van documentuitwisseling via MESO** verloopt.

Om aan te tonen dat alle afdelingen betrokken zijn bij het proces van documenten digitaal te archiveren, zal ik enkele voorbeelden geven.

Het *Secretariaat Buitenland* scant documenten of plannen van werven/projecten. Deze documenten worden door het personeel van deze dienst geklasseerd en gearhiveerd op *MESO*. Elke werknemer van deze afdeling heeft een ander land en is verantwoordelijk voor de documenten die betrekking hebben tot dat land, zoals bijvoorbeeld Vietnam. Niet enkel worden de documenten gescand en op *MESO* geplaatst, er wordt ook gecontroleerd of alle documenten wel degelijk op *MESO* staan. Zo niet, moeten de ontbrekende documenten gescand en bijgevoegd worden bij de andere documenten in *MESO*.

*De PR-dienst, of Public Relations Department*, is verantwoordelijk voor alle interne en externe communicatie: de communicatie met de media, het ontwerpen van het ondernemingsmagazine, de Facebook-account van *Jan De Nul NV*, evenementen, het opstellen van nieuwsbrieven, ... Alles wat deze afdeling maakt of ontwerpt, wordt gepost op *MESO*.

Wanneer een klant vraagt naar de referenties van de onderneming, moet de *PQ-dienst - of Prequalification Department*- een referentielijst opstellen. Deze wordt vertaald naar verschillende talen, zoals Frans, Engels, Duits, Spaans, Italiaans, ... Deze lijsten worden vervolgens ingecheckt op *MESO*, waardoor iedereen die toegang heeft tot die locatie, verdere aanpassingen kan doen in het document.

Ieder personeelslid dat in aanraking komt met een bepaald project, heeft de mogelijkheid om via *ProFile* aan de archiefdienst te laten weten welke projecten er digitaal gearhiveerd mogen worden. Dit gebeurt aan de hand van het invullen van de gegevens van een desbetreffend project in een *ProFile*-formulier. Dit wordt dan nog eens gecontroleerd door de archiefdienst zelf ter goedkeuring.

***Als je voor elke positie de beste speler kiest, heb je nog geen sterk elftal, maar een team dat als los zand uiteen valt.*** ~ Marieke van de Bosch (Landman, 2011)

Het **digitaliseren van documenten is een proces waar ieder personeelslid in moet worden betrokken**. Hierdoor heerst er een zekere vorm van collegialiteit binnen de onderneming, aangezien de werknemers zich bewust zijn van wat de ander nodig heeft om diens werk goed en correct te kunnen uitvoeren, bijvoorbeeld door het goed invullen van het *ProFile*-formulier dat naar de archiefdienst verzonden moet worden. Het is dankzij deze samenwerking dat het digitaal archiveren van documenten zo vlot verloopt.

#### 4.4.3 Belang van digitalisatie archief

Documenten goed bewaren is zeer belangrijk, en dan zeker in het geval van bijvoorbeeld rechtszaken of dergelijke, daar je dankzij het bijhouden van documenten een vorm van bewijsmateriaal hebt. Als *Jan De Nul NV* bijvoorbeeld een geschil zou hebben met een andere onderneming, dan is het zo goed als zeker dat de rechtbank de digitale documenten zal onderzoeken. De bewijskracht van digitale documenten blijft dus behouden. Niet enkel kan **het archief dienen als bewijsmateriaal**, tevens is het ook zo dat er **een wettelijke verplichting is om documenten te bewaren**. *Jan De Nul NV* is wettelijk verplicht om de documenten gedurende 10 jaar te bewaren. Wanneer je als onderneming al deze documenten op papier bijhoudt, moet je rekening houden met het feit dat dit zeer arbeidsintensief is voor de werknemers en dat op een bepaald moment er gewoonweg geen ruimte meer is. Om deze redenen beslissen veel ondernemingen om hun documenten elektronisch te bewaren. Vandaag de dag kan een bedrijf ook niet anders dan documenten elektronisch of digitaal te bewaren. *Jan De Nul NV* werkt samen met ondernemingen in zowel binnen- als buitenland. De communicatie onderling, op vlak van documenten uitwisselen, gebeurt zo goed als altijd elektronisch. Vroeger was het zo dat een contract steeds schriftelijk ondertekend moest worden. Een contract met een digitale handtekening werd vroeger niet aanzien als een wettelijke overeenkomst. Het werd beschouwd als louter een kopie. Echter is het zo dat **sinds 2001 een digitaal document met een digitale handtekening wettelijk in orde** is en in de ogen van de wet ook als een bindend contract wordt beschouwd. (*Boudrez, Dekeyser, & Dumortier, 2005*)

Het digitaliseren van het archief is voor *Jan De Nul NV* zeer belangrijk, daar dankzij deze evolutie het eenvoudiger is voor de onderneming om documenten te raadplegen. Vroeger was alles in mappen geklasseerd, maar aangezien *Jan De Nul NV* een grote onderneming is, zal de onderneming er niet aan onderuit kunnen dat het op een bepaald moment niet langer genoeg plaats zal hebben om alles nog bij te houden. Dan heb je als onderneming 2 keuzes. Of je breidt uit en maakt meer plaats, of je beslist om de documenten digitaal te bewaren.

**Op langere termijn** zal het zelfs zo zijn dat de onderneming eventueel zal kunnen kiezen voor **substitutie**. Dit betekent dat **originele, papieren documenten vervangen** zullen worden **door digitale kopieën**. Momenteel is het wel nog steeds zo dat het allemaal nog in een soort van testfase zit. *Substitutie* is mogelijk, maar **een juridische analyse blijft nog steeds noodzakelijk**. Het project is nog steeds lopende en zou tegen juni 2014 afgerond moeten zijn. (*Bestuurszaken, s.d.*)

Naar mijn mening is het digitaliseren van het archief zeer belangrijk voor *Jan De Nul NV*. Een onderneming als deze kan niet zonder een digitaal archiveringssysteem. Bij *Jan De Nul NV* heeft men te maken met zoveel verschillende projecten, waardoor het bijna onmogelijk is om dit allemaal enkel manueel te archiveren. Het is van groot belang dat een onderneming steeds op de hoogte is van de laatste nieuwtjes in verband met dit onderwerp. Het is essentieel dat het digitaal archief steeds wordt opgevolgd. (*Youngs, s.d.*)



#### 4.4.4 Voor- en nadelen digitale archivering

De mogelijkheid om documenten digitaal op te slaan, kan een meerwaarde bieden aan een onderneming. Vooraleer me specifiek te richten op het digitaal archiveringssysteem binnen de onderneming *Jan De Nul NV*, ga ik beginnen met **algemene voor- en nadelen** van digitalisering weer te geven.

Je hebt steeds mensen die de hedendaagse manier van archiveren als een soort van revolutie beschouwen. Velen zijn zo gefascineerd door alles wat te maken heeft met technologie en kunnen daardoor zelf niet meer bijhouden hoeveel verschillende versies er van een bepaalde software beschikbaar zijn. Anderen zijn dan iets minder positief over deze manier van archiveren en zijn van mening dat naarmate de jaren vorderen, de mens meer en meer afhankelijk wordt van een minichip waar alle gegevens worden opgeslagen. Wegen de risico's of nadelen echter op tegen de voordelen die deze technologie ons te bieden heeft?

**Standaardvoordelen** van digitale archivering die meermaals terugkomen, zijn de volgende:

- Het spaart tijd uit.
- Het spaart geld uit.
- Betere klantenservice door de snelle toegang tot de gegevens
- Het doet de productiviteit van de werknemers toenemen.
- Alles gaat veel eenvoudiger en gemakkelijker binnen de onderneming.
- Nauwkeurigheid en veiligheid

*(Al-Azawi, 2012) ; (Referenzen und zufriedene Kunden sind die besten Visitenkarten eines Unternehmen, s.d.)*

Het is menselijk om een fout te maken, maar om ons helemaal te vertrouwen op een digitaal archief?

Een voordeel van de digitalisering is zagezegd de veiligheid die het met zich meebrengt. Is het veilig om alles te digitaliseren? Er moet naar mijn mening maar 1 iemand een fout maken door bijvoorbeeld op een verkeerde toets te drukken en voilà... daar gaat het document. Natuurlijk kan alles opgelost worden en zal een computerexpert geen enkel probleem ondervinden bij het terugvinden van dat document, maar het oplossen van een dergelijk probleem neemt vaak wel veel tijd in beslag.

**Een nadeel** van digitaliseren is dat het **een dure zaak** kan worden. Een onderneming dat beslist om z'n archief te digitaliseren, moet grondig onderzoeken wat het prijskaartje is van dit hele proces. Niet enkel moet de onderneming denken aan **de eenmalige kost** zoals de hardware. Je moet ook scanners, printers, enzovoort aankopen. Het prijskaartje hiervan zal dan zeer snel oplopen. Vervolgens zijn er ook nog **de terugkerende kosten** waarmee je rekening moet houden, dit zijn dan bijvoorbeeld de kosten om je archiveringssysteem te onderhouden, de nieuwe software en hardware releases aan te kopen, enzovoort. *(Al-Azawi, 2012)*

Volgens sommigen is een ander belangrijk en significant nadeel van het digitaliseren van een archief, dat het banen kost. Aangezien het archiveren van documenten maar een muisklik verwijderd is, is het niet meer nodig om zoveel personeel in dienst te hebben. Eén werknemer die handig is met de computer en een goede kennis heeft van het archiveringssysteem binnen de onderneming vervangt al snel een aantal werknemers die nodig waren om de documenten manueel te klasseren en te archiveren. Dit heeft zeker en vast een weerslag op de economie. Deze evolutie en manier van werken

zorgt voor **meer werkloosheid**, en persoonlijk denk ik dat het moeilijk zal zijn om het aantal werklozen te reduceren, aangezien we nu op een punt zijn gekomen dat we niet meer terug kunnen en zomaar vaarwel kunnen zeggen tegen de toenemende digitalisering. Een onderneming beslist natuurlijk zelf wat het beste is voor de onderneming: het behouden van het personeel óf een samenwerking tussen mens en machine.

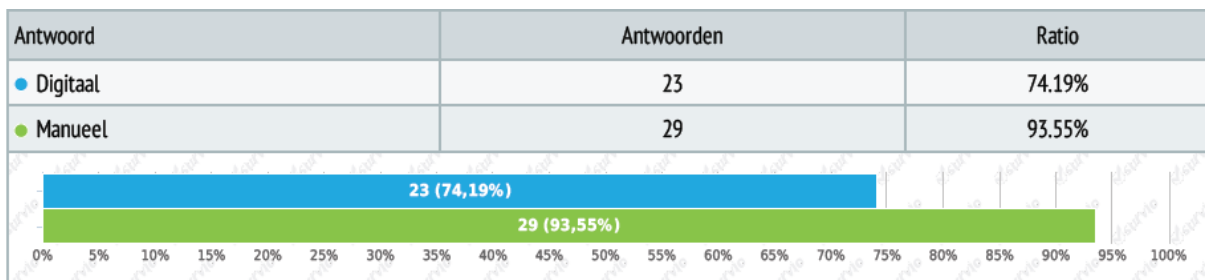
Digitaal archiveren kan vaak als gevolg hebben dat **documenten te lang** worden **bewaard**. Soms kunnen documenten bijvoorbeeld **privacygevoelige informatie** bevatten. Als je niet op tijd en stond die informatie uit de bestanden gaat filteren, dan **kan** dit misschien wel **tot problemen leiden**. Het moet maar eens in de verkeerde handen vallen... Je kan namelijk niemand voor de volle 100 procent vertrouwen. Ik denk dat geen enkele onderneming het zou goedkeuren als bedrijfsdocumenten openbaar gemaakt worden. Zo is er bijvoorbeeld een voorval geweest van vertrouwelijke dossierinformatie van een officier van Justitie dat openbaar is gemaakt. Een niet voldoende beveiligd computersysteem ligt hier ook mee aan de basis. Het is nu eenmaal gemakkelijker om digitale informatie openbaar te maken dan wanneer deze enkel op papier staat. Vaak besteden grote ondernemingen wel voldoende aandacht aan de informatiebeveiliging, maar toch dringt de noodzaak hiervan niet bij iedereen door. (*Rijksarchiefinspectie, 2005*)

Iedereen denkt misschien dat documenten vereeuwigd worden door deze in te scannen en digitaal te bewaren. Desondanks is het zo dat **digitale informatie minder de tand des tijds overleeft dan** bijvoorbeeld **analoge informatie**. Op zich is dit ook logisch. De informatica-industrie blijft maar evolueren, waardoor er sprake is van **een technologische veroudering**. Het is onmogelijk om te weten wat de toekomst brengt, waardoor een onderneming bijvoorbeeld niet kan weten of de documenten nog raadpleegbaar zullen zijn op nieuwe computersystemen. De authenticiteit van een digitaal document kan ook in twijfel getrokken worden. Digitale documenten kunnen snel worden aangepast. Desondanks is het in sommige gevallen wel interessant om documenten te vereeuwigen via digitalisering. Zo is de organisatie *Library and Archives Canada* van plan om 640.000 personeelsfiles van leden van de *First World War Canadian Expeditionary Force* te digitaliseren. De motivatie van deze organisatie om documenten te digitaliseren is dat de Canadezen zo toegang zullen hebben tot de desbetreffende documenten. Het plan zou tegen 2015 moeten afgerond zijn. Dit toont aan dat het steeds interessant is om documenten op deze manier te vereeuwigen, maar er moet ook rekening mee gehouden worden dat het mogelijk is dat er een nieuwe methode gezocht moet worden om deze documenten verder te kunnen bewaren. (*Schoups, Boudrez, De Bruyne, De Winter, & Van de Vijver, 2009*) ; (*Boudrez F. , Digitale archiverissen, 2008*) ; (*Library and Archives Canada to digitise 640,000 First World War service files, 2014*)

Aangezien het Internet nooit volledig betrouwbare informatie bevat, heb ik besloten om zelf ook eens na te gaan wat de visie is van andere ondernemingen ten opzichte van het digitaliseren van een archief. Ik ben begonnen met het opstellen van **een enquête**. (*Voorbeeld enquête, zie bijlage 2*) Allereerst stelde ik mezelf de vraag wat ik graag te weten zou komen van deze ondernemingen. Meteen begon ik met het opstellen van de vragen. Eens ik tevreden was over het resultaat, ben ik beginnen zoeken naar een website waar ik gratis een enquête zou kunnen opstellen. Uiteindelijk ben ik terecht gekomen bij *Survio*. Na het aanmaken van een account, het kiezen van een ontwerp voor mijn enquête en het ingeven van mijn enquêtevragen, ben ik beginnen zoeken naar ondernemingen. Ik heb niet specifiek voor één bepaalde sector gekozen. Zowel ondernemingen uit de bouwsector, als ondernemingen uit de financiële sector hebben meegewerkt aan mijn onderzoek. Met de enquête wou ik vooral nagaan **welke archiveringsmethode** andere **ondernemingen hanteren en wat zij vinden van digitale archivering**. Als een onderneming voor manueel archiveren heeft gekozen, dan moest deze z'n keuze ook beargumenteren. Hetzelfde geldt voor diegenen die voor digitaal archiveren hadden gekozen. Als een onderneming beide archiveringsmethodes hanteert, dan werd hen gevraagd om de volledige enquête in te vullen.

Uit de resultaten van de enquête (zie bijlage 4) heb ik kunnen afleiden dat heel wat ondernemingen beide archiveringsmethoden hanteren. Wat mij persoonlijk opviel, was dat **manueel archiveren veel** werd **gekozen**. Enkel die manueel archiveren hadden aangeduid, gaven aan dat ze ook niet van plan zijn om hun archief te digitaliseren. Dat is toch wel opmerkelijk, aangezien vele ondernemingen proberen zo innovatief mogelijk te zijn. **Grafiek 1** toont aan dat manueel archiveren de populairste en meest gebruikte archiveringsmethode is.

**Grafiek 1: manueel of digitaal archiveren?**



Sommige ondernemingen zien de voordelen in van zowel digitaal als manueel archiveren. Anderen zijn dan weer geneigd om voor één bepaalde archiveringsmethode te kiezen. Eerder in mijn bachelorproef heb ik al enkele voor- en nadelen aangehaald. Nu zal ik overlopen **wat de ondervraagde ondernemingen** zoal **vinden van digitale archivering**. Wat zijn volgens hen de positieve en negatieve gevolgen hiervan?

Volgens de ondervraagden biedt een digitaal archief volgende **voordelen**:

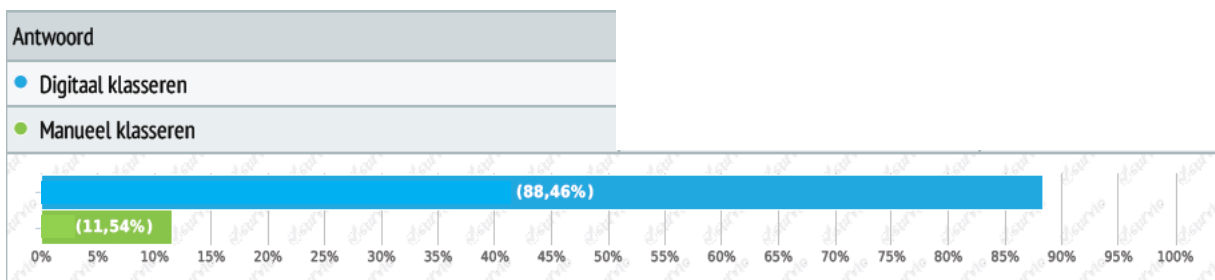
- minder papierverbruik;
- gemakkelijk terug te vinden en te reproduceren documenten (1 centrale opslagplaats);
- eenvoud;
- ruimtebesparing;
- overzichtelijkheid;
- minder arbeidsintensief werk;
- permanente beschikbaarheid van gegevens;
- tijdwinst;
- ordelijkheid;
- toegankelijkheid vanop afstand;
- controlemogelijkheden: (wie ziet wat, wanneer, hoeveel?);
- ...

De belangrijkste risico's van een digitaal archief zijn volgens de ondervraagden de volgende:

- geen originele documenten, maar scans;
- verlies van documenten door PC-crash of crash van server;
- bepaalde software is nodig;
- cyberinbraken;
- tijd consumerend;
- werknemers kunnen moeilijkheden ondervinden om documenten terug te vinden;
- minder vlotte herkenbaarheid van documenten;
- gepaste trefwoorden zijn noodzakelijk om documenten snel terug te vinden;
- eventuele dubbele archivering;
- problemen met bewijskracht;
- ...

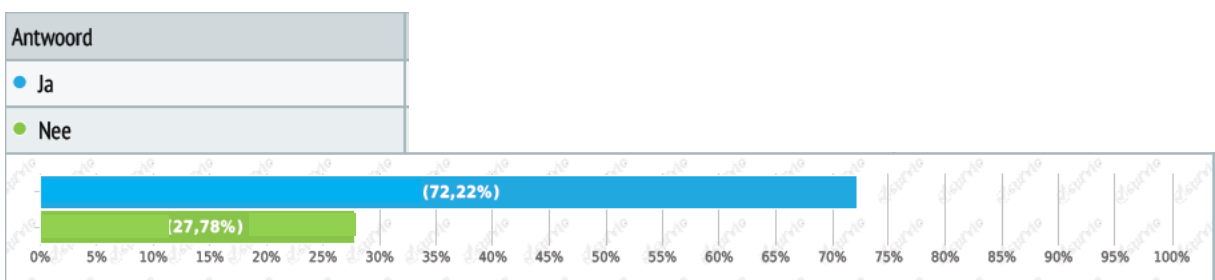
Ondanks het feit dat manueel archiveren het meest gekozen antwoord was, kan ik uit **grafiek 2** concluderen dat maar liefst 88,46 procent van de ondervraagden **digitaal archiveren** heeft aangeduid als **de snelste en volledigste manier van archiveren**. 11,54 procent van de ondervraagden vindt dan weer dat manueel archiveren de snelste en meest volledige manier van archiveren is.

**Grafiek 2: snelste manier van archiveren?**



**Grafiek 3** geeft toch een opmerkelijk resultaat weer, aangezien 72,22 procent van diegenen die momenteel manueel archiveren, zouden overwegen om hun archief te digitaliseren. 27,78 procent overweegt zelfs niet om hun archief te digitaliseren.

**Grafiek 3: archief digitaliseren of niet?**



De reden om niet te **digitaliseren** is volgens de ondervraagden, omdat het allemaal **te omslachtig en te duur** is. Enkelen zijn zich bewust van het feit dat ze mee moeten met de moderne tijd en dat het noodzakelijk is om de stap naar een digitaal archief te zetten, maar momenteel is het volgens sommigen voordeliger om inkomende stukken op papier bij te houden, aangezien de digitale documentenstroom nog niet geïntegreerd is in de bestaande systemen binnen de onderneming. Een afschrikkend element voor velen om niet mee te gaan in deze groeiende trend van digitalisering is dat de **kans op een mogelijk falen van een digitaal archiveringsysteem zeer groot is**.

Het **voordeel van manueel archiveren** is dat je het gevoel hebt dat **alle documenten fysiek aanwezig** zijn. Zo krijg je ook een **beter beeld van een volledig dossier**. Documenten zijn dankzij deze archiveringsmethode **eenvoudig terug te vinden**. Je hoeft namelijk enkel maar een dossier uit de kast te nemen en je kan beginnen aan het opzoekwerk. Doch is het echter zo dat manueel archiveren ook tijdrovend kan zijn, je hebt veel ruimte nodig, je kan bepaalde papieren verliezen en bij brand is alles verloren.

Vele ondernemingen zien het belang in om hun archief veilig te stellen. Ondernemingen kunnen tegenwoordig de hulp inroepen van **externe maatschappijen** die mee zoeken naar een manier om efficiënter te werken door middel van een digitaal archief. Een voorbeeld van een dergelijke maatschappij is *AA Media Group*. Deze organisatie heeft een nieuw archief geïmplementeerd bij <sup>4</sup>*Omrop Fryslân*. Dit omroepstation had nood aan een digitalisering van hun tapearchief. Dankzij het *NAM-systeem*, dat geleverd is door *AA Media Group*, kan het omroepstation het archief veilig stellen, makkelijker ontsluiten en uitwisselen. Het *NAM-systeem* is zo opgesteld dat er verschillende bestanden in kunnen worden opgeslagen, gaande van video items tot tekstdocumenten. De uitdaging voor *AA Media Group* was om ervoor te zorgen dat het archief uitwisselbaar zou zijn met andere regionale omroepen die de Friese taal niet hanteren. Uiteindelijk liet het resultaat niet te wensen over. Dankzij dit digitaal archiveringsysteem, kan *Omrop Fryslân* vanaf nu rekenen op een veilig archief, aangezien het risico op verlies gereduceerd is, daar er steeds duplicaten worden gemaakt van de bestanden. Deze case study toont aan dat elke onderneming worstelt met een overmatig archief en niet weet wat er mee aan te vangen. Voor velen biedt digitale archivering dan ook dé oplossing. (*AA Media Group, s.d.*)

Een ander voorbeeld van een organisatie die volledig meegegaan is in de digitale archivering, is het *UMC Utrecht*. In 2008 heeft het *Universitair Medisch Centrum Utrecht* besloten om de patiëntendossiers te digitaliseren. Er werd voor deze manier van archiveren gekozen, daar het flink wat besparingen oplevert in ruimte, tijd en kosten voor dossierhandelingen. Aangezien het *UMC* niet beschikte over de juiste expertise om deze digitalisering te realiseren, hebben ze een externe partner ingeschakeld, namelijk <sup>5</sup>*Doxis*. In minder dan een jaar tijd werden er in totaal 123.973 patiëntendossiers gescand, wat overeenkomt met 2 volledige archiefruimtes. Door het feit dat enkele werknemers een training hebben gekregen in verband met het digitaal archiveren van dossiers, zijn deze in staat om de komende jaren zelf het heft in eigen handen te nemen. *UMC* beweert klaar te zijn voor de toekomst. (*Postma, s.d.*)

---

<sup>4</sup> Eén van de oudste regionale omroepen van Nederland. Op deze omroep wordt voornamelijk Fries gesproken.

<sup>5</sup> *Doxis* is specialist in het structureren en ordenen van informatie. *Doxis* helpt bij het beheersen en verbeteren van informatie in werkprocessen. Dit resulteert in een efficiënte en succesvolle transformatie van analoog naar digitaal werken.

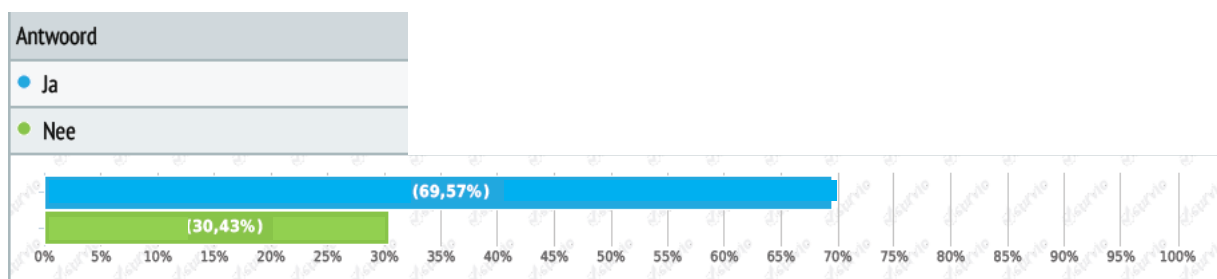
#### 4.4.5 Digitalisering vs. personeel

*Uitstekende voorbereiding staat aan de basis van succes, maar alleen met bevlogen teamleden haal je ook echt de top.* ~ Ronald Naar (Landman, 2011)

De onderneming kan zich nog zo goed voorbereiden op alle mogelijke worstcase scenario's in verband met het digitaliseren van het archief, de reactie van het personeel is echter niet te voorspellen. **De invloed van de digitalisering op het personeel is niet te onderschatten.** Voor een onderneming die kiest voor digitale archivering is het cruciaal dat het personeel bereid is mee te werken aan dit proces. **Personeelsleden die gestructureerd kunnen denken zijn goud waard.** Een onderneming heeft nood aan het soort mensen die in staat zijn om door de kennisberg van digitaal archiveren te worstelen. Sommigen zijn nu eenmaal niet zo technisch aangelegd en kunnen dus niet zo goed overweg met een computer. Anderen zijn dan weer computerexperts en spelen ermee alsof ze geboren zijn met een computer aan hun vingers. Voor een onderneming is het steeds aangeraden om ervoor te zorgen dat er toch minstens één personeelslid is die andere werknemers uit de nood kan helpen als er zich problemen voordoen. Uit de enquête die ik verstuurd heb naar verschillende ondernemingen, heb ik kunnen concluderen dat het **voor sommige ondernemingen moeilijk is om van manueel archiveren over te stappen naar digitaal archiveren, aangezien het personeel niet zo sterk vertrouwd is met een computer.** (Schoups, Boudrez, De Bruyne, De Winter, & Van de Vijver, 2009) (Youngs, s.d.)

**Grafiek 4** toont aan dat de meeste ondernemingen wel degelijk een opleiding aanbieden aan het personeel met betrekking tot het digitaal archiveringssysteem dat men hanteert binnen de onderneming. Maar liefst 69,57 procent van de ondervraagde ondernemingen biedt een opleiding aan aan het personeel. 30,43 procent biedt geen vooropleiding aan.

**Grafiek 4: opleiding i.v.m. archivering binnen de onderneming?**



Bij **Jan De Nul NV** archiveert men **zowel digitaal als manueel**. Aan de hand van een enquête die ik opgesteld heb via *Survio*, probeerde ik na te gaan wat het personeel vindt van het *Document Management Systeem MESO*. (Zie bijlage 3 en 5) Ik heb de enquête afgenomen bij de volgende afdelingen binnen de onderneming: *Secretariaat, PR-dienst, PQ-dienst, Fax- en maildienst* en de *Archiefdienst*. **Jan De Nul NV** biedt een opleiding aan aan het personeel in verband met *MESO*, maar vindt het personeel wel dat ze genoeg informatie hieromtrent heeft gekregen? Uit de resultaten van de enquête blijkt van wel. Slechts enkelen vinden dat de opleiding hen niet voldoende heeft voorbereid op het dagelijks gebruik van *MESO*.

Sommigen zijn van mening dat **een tweede cursus** aangeboden moet worden, één die meer *tips en tricks* bevat in verband met *MESO*. Het is belangrijk dat een onderneming inziet dat de digitale vaardigheden van sommige werknemers misschien niet zo goed zijn als men denkt. Dit blijkt uit een rapport opgesteld door de *Universiteit Twente* in Nederland. Als **ondernemingen** zich er **bewust van** zijn dat **de ICT-competenties van werknemers** niet altijd voldoende zijn, dan kan dit **een flinke producti-**

**viteitswinst** betekenen voor de onderneming. **Het blijven bijsturen van het personeel** zou echt wel **de oplossing** kunnen zijn. Helaas worden er nog steeds te weinig extra trainingen gegeven aan het personeel. Deze trainingen of cursussen zouden een betere kennis van de bedrijfsspecifieke software als resultaat hebben. Dit onderzoek heeft aangetoond dat 8 procent van de werknemers zijn tijd verdoet aan ICT-problemen, als gevolg van gebrekkige digitale vaardigheden. **Elke 5 minuten minder dat een werknemer nodig heeft om problemen op te lossen of zaken te zoeken, levert al snel 20 uur per medewerker op op jaarbasis.** (Doxis, s.d.) ; (Fhij, 2013)

Een veel terugkomend antwoord op de vraag wat de **voordelen** zijn van **MESO**, zijn **de zoekfuncties**. Dit is heel handig, aangezien je zeer snel een bepaald document kan terugvinden. Verder zorgt **MESO** er voor dat er **minder papierverspilling** is binnen de onderneming en dat **alles snel gearchiveerd** kan worden. Het handige aan dit systeem is dat je zelf kan kiezen wie toegang heeft tot bepaalde folders of documenten. Een bijkomend voordeel is dat **iedereen aanpassingen kan doen in één centraal document**. Dit is bijvoorbeeld zeer handig wanneer een collega in verlof is en je moet iets in zijn of haar dossier zoeken. De meest recente versie van een document wordt steeds weergegeven in **MESO**.

Een **nadeel** dat ik zelf ook heb ondervonden gedurende mijn stage is het feit dat wanneer je plots dringend aan een document moet werken, je er soms gewoon niet in kan werken omdat iemand anders op dat moment aanpassingen aan het doen is in het document of vergeten is het document weer in te checken. Je kan het bestand dan enkel openen in een *Read-Only*-versie. Een **document moet** namelijk steeds **ingecheckt worden, vooraleer iemand anders** in dat document **kan verder werken**.

Hoewel **de zoekfunctie** door velen als hét voordeel van **MESO** wordt beschouwd, vormt het ook een nadeel van **MESO**. Soms werkt de zoekfunctie namelijk **niet optimaal**. De vraag die bij velen luidt, is hoeveel **MESO** nog aankan. Er bevinden zich al zoveel documenten in het systeem en dat zal alleen maar blijven toenemen. Velen zien **MESO** dan ook als **een soort tijdbom**. Op termijn zou het volgens sommigen tot problemen kunnen leiden. Dankzij *ProFile* worden de lege mappen van een bepaald project in **MESO** verwijderd, wat wel leidt tot een beter overzicht van welke delen van het project nog lopende zijn.

Op de vraag of er eventuele **suggesties** waren in verband **met wat er beter kan aan MESO**, kwam veel respons. **De lay-out** van **MESO** kan volgens sommigen veel beter. Het is zeer moeilijk om een onderscheid te maken tussen een link en het origineel bestand. Het zou veel duidelijker zijn wanneer men ervoor kan zorgen dat er een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen een link en een bestand. Er was ook een opmerking in verband met de lay-out van de icoon 'Folder'. Dit lijkt namelijk zeer sterk op de icoon van 'Mail'. Mochten beide iconen van elkaar verschillen door middel van een andere kleur bijvoorbeeld, dan zou de structuur binnenin een folder op **MESO** veel duidelijker worden. Momenteel staan de folders gewoon tussen de mails. Alles wordt alfabetisch gerangschikt. Hierdoor is het moeilijk om bepaalde mails of dergelijke snel terug te vinden. Dit probleem kan voorkomen worden door bijvoorbeeld te kiezen voor het weergeven van enkel de folders of de mails.



**Het principe van *check in/check out*** zou volgens sommigen ook afgeschaft mogen worden. Dit zou het gebruik van *MESO* eventueel vergemakkelijken, aangezien er vele mensen zijn die steeds weer vergeten om bepaalde documenten terug in te checken. In verband met **de boomstructuur** waren er ook suggesties. De boomstructuur zou direct moeten openklappen op de juiste locatie als je iets selecteert. Zo zie je meteen in welke folder van welk project je je bevindt.

Wat ik zelf als een nadeel heb ervaren, is dat je steeds op *Edit* moet klikken vooraleer je aan een document kan beginnen werken. Wanneer je enkel dubbelklikt op het document zelf, dan kom je in de *Read-Only* versie terecht. In het begin heb ik dit als iets storends ervaren, maar wanneer ik er verder over begon na te denken, is het op zich een goede manier van werken. Doordat je steeds op *Edit* moet klikken, wordt het document zogezegd *uitgecheckt*. Hierdoor kunnen andere werknemers niet aan het desbetreffende document verder werken, waardoor het duidelijk is wie wat wanneer heeft aangepast aan het document.

Dat het niet vanzelfsprekend is dat een digitaal archiveringssysteem de volledige goedkeuring krijgt van het personeel, blijkt uit het rapport van de *Erfgoedinspectie* uit *Den Haag*. Er wordt gestreefd naar een toegankelijk en duurzaam beheerd digitaal archief.<sup>6</sup> *DMS* moet hiervoor zorgen. Echter is het zo dat dit archiveringssysteem niet goed werd onthaald door de medewerkers. Het is niet eenvoudig om een eenvoudig archiveringssysteem te ontwikkelen. Soms is de drang bij het personeel om buiten het systeem om te werken en de kans om fouten te maken gewoonweg te groot. (*Erfgoedinspectie Ministerie Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2013*)

Dat iedere werknemer een andere visie heeft in verband met het digitaliseren van het archief, is af te leiden uit **een recent onderzoek** in Duitsland over de **publieke opinie in verband met de huidige trend van digitalisering**. Dit onderzoek toonde aan dat vooral **vrouwen zeer sceptisch** zijn ten opzichte van digitalisering. Desondanks verwacht 43 procent van de respondenten geen ernstige gevolgen van de digitale technologie. Dit toont aan dat er steeds 2 uitersten zijn. Je hebt mensen die niet echt wakker liggen van deze toenemende digitalisering, en dan heb je diegenen die het ergste vrezen en werkelijk angst hebben voor deze trend. Het is onmogelijk om te zeggen wie gelijk heeft en wie niet. (*afp, 2014*)

**Samenwerken is zeer belangrijk voor het slagen van een degelijk en betrouwbaar digitaal archief.** Als iedereen puur individueel te werk gaat, dan kunnen problemen optreden in verband met documentuitwisselingen en dergelijke.

---

<sup>6</sup> *DMS* is het standaardsysteem voor digitaal document- en archiefbeheer.



## 5 Conclusie en aanbevelingen

---

### 5.1 Conclusie

Tegenwoordig kan je het zo gek niet meer bedenken of alles is gedigitaliseerd. Alles wordt digitaal geregistreerd en is toegankelijk voor eenieder die overweg kan met een computer. Zelf kan ik het me maar moeilijk inbeelden dat slechts een 20-tal jaar geleden de mensen nog geen besef hadden van de waarde van een computer. Deze evolutie was echter niet tegen te houden. De mensen willen steeds meer en meer. Wat mij vooral intrigeerde, was de vraag of ondernemingen ook meedoen aan deze trend en of deze alles binnen de onderneming digitaliseren.

Natuurlijk kon ik niet zomaar beginnen aan mijn onderzoek. Er moest eerst een praktijk- en onderzoeksvraag opgesteld worden. De praktijkvraag luidt als volgt: “*Digitale archivering van documenten.*”. De onderzoeksvraag is: “*Hoe verloopt de communicatie binnen het proces van de digitale archivering?*”. Mijn praktijkvraag is het thema van mijn bachelorproef, de onderzoeksvraag is een soort van hoofdvraag die ik op het einde van mijn onderzoek moest kunnen beantwoorden. Ik heb geprobeerd om me vooral te focussen op het personeel en wat deze vinden van het hele digitaliseringproces. Dankzij de verschillende onderzoeksmethoden die ik heb gehanteerd, ben ik tot de conclusie gekomen dat **MESO een zeer goed Document Management Systeem** is en dat het **een positieve invloed heeft op het personeel**. Dit systeem is **eenvoudig in gebruik** en **iedereen binnen de onderneming heeft toegang** hiertoe. Natuurlijk is het niet mogelijk dat iedereen hier even positief tegenover staat. Er zijn altijd mensen die niet graag met de computer werken en het hele gedoe omslachtig vinden, maar we leven nu eenmaal in een digitale wereld. Die mensen hebben dus geen andere keuze dan zich aan te passen.

**R-Kive** is volgens mij een **goed** en eenvoudig **archiveringssysteem**. Het is goed dat **iedereen betrokken** wordt **bij dit proces**. Het personeel moet namelijk een soort formulier invullen dat alle gegevens van een bepaald project bevat. De personeelsleden sturen dit formulier via *ProFile* door naar de archiefdienst. Deze archiveren vervolgens de documenten digitaal.

Nu is het wel zo dat het niet allemaal rozengeur en maneschijn is. **MESO heeft** hier en daar wel wat **minpuntjes** op vlak van structuur, lay-out en de zoekfunctie. **Het belangrijkste voordeel** van **MESO** is dat **alle documenten op één centrale plaats beschikbaar** zijn. Het maakt niet uit of je in Afrika of in Rusland zit. Zolang je toegang hebt tot dit systeem, kan je alle documenten bekijken en aanpassen.

De behaalde resultaten zijn zeer nuttig voor de onderneming *Jan De Nul NV* zelf, maar ook voor andere ondernemingen. Aan de hand van mijn behaalde resultaten kunnen deze ondernemingen beslissen om de stap naar een digitaal archief al dan niet te zetten. Voor de onderneming *Jan De Nul NV* biedt deze bachelorproef een meerwaarde, omdat men aan de hand van dit document kan nagaan hoe het personeel ten opzichte van **MESO** staat en welke aanpassingen er eventueel kunnen worden gedaan aan **MESO** om een nog betere werktevredenheid bij het personeel te garanderen.

Om terug te komen op het feit of ondernemingen meegaan in de trend van digitale archivering en dus zo goed als alles digitaliseren, is het zo dat de **digitalisering** zelf **een proces van lange adem** is. Een dergelijke beslissing wordt niet van de ene op de andere dag gemaakt. Rome is namelijk ook niet in één dag gebouwd. Een onderneming moet de tijd nemen om na te denken wat de eventuele meerwaarde van een digitaal archief zou kunnen zijn.

## 5.2 Aanbevelingen

Onderstaande aanbevelingen zijn **vooral gericht op het Document Management Systeem** van de onderneming, daar ik geen aanbevelingen heb voor het optimaliseren van het digitaal archiveringsproces en de software *R-Kive*. Volgens mij is het zo dat *R-Kive* zeker en vast **al op punt** staat.

### 5.2.1 Tweede opleidingscursus i.v.m. MESO

Aan de hand van mijn onderzoek, door middel van de enquête “*Tevredenheidsenquête MESO*”, kan ik de onderneming aanbevelen om het personeel een tweede opleidingscursus aan te bieden in verband met *MESO*. Uit de afgenomen enquête heb ik kunnen afleiden dat **de meerderheid van het personeel** van mening is dat **de eerste introductie** over dit systeem **zeer goed** was, maar volgens sommigen zou **het zeker geen kwaad** kunnen om **een tweede cursus aan te bieden**. Deze hoeft naar mijn mening niet verplicht te zijn, maar diegenen die meer informatie willen, moeten wel de mogelijkheid hebben om deel te kunnen nemen aan een dergelijke cursus. Tijdens dit opleidingsmoment zou er **meer uitleg** kunnen gegeven worden **over de mogelijkheden van MESO**. Enkele tips om nog efficiënter te werken met dit systeem en dergelijke.

### 5.2.2 Zoekfunctie optimaliseren

*MESO* is **niet perfect**, dit bleek ook uit de ingevulde enquêtes van het personeel van *Jan De Nul NV*. De meerderheid van de ondervraagden vindt dat **de zoekfunctie niet op punt** staat. Deze zoekfunctie werkt niet hoe het zou moeten werken. Soms kan het nogal **moeilijk** zijn **om** het gevraagde **document te vinden**. Je kan kiezen voor *Advanced Search*, maar toch is het personeel van mening dat dit nog beter kan. Verder heb ik ook ervaren dat de zoekfunctie **zeer traag** is. Het duurt even voor de zoekresultaten verschijnen. Een aanbeveling die ik kan geven, is die van het onder de loep nemen van de zoekfunctie. Ik zou de onderneming aanraden om iemand op dit project te zetten die er voor zorgt dat de zoekfunctie nog specifiek en sneller is.

### 5.2.3 Aanpassingen i.v.m. lay-out & structuur MESO

Gedurende mijn stage heb ik zelf ondervonden dat de **structuur** van *MESO* **soms verwarrend** kan zijn. Het is natuurlijk moeilijk om een duidelijke structuur te hebben als je als onderneming met zoveel verschillende projecten te maken hebt. Zelf vind ik de structuur en onderverdeling **zeer ordelijk**, maar het is **niet duidelijk in welke onderverdeling** binnen het systeem **je je bevindt**. Er zijn zoveel onderverdelingen, dat je een beetje verloren loopt in het systeem. Wat ik zou aanbevelen is om bijvoorbeeld een apart scherm langs de rechterzijde van *MESO* weer te geven, waar je duidelijk de verschillende onderverdelingen ziet. Zo zie je duidelijk in welke map je je bevindt en welke stappen je genomen hebt om tot dat bepaald document te komen.

## 6 Literatuurlijst

---

AA Media Group. (s.d.). *Implementatie Digitaal Archief (case study)*. Opgeroepen op 29 Maart 2014, van AA Media Group: [http://www.aamediagroup.eu/\\_wp/wp-content/uploads/downloads/2012/09/Case-study-Digitaal-Archief-Omrop-Fryslan.pdf](http://www.aamediagroup.eu/_wp/wp-content/uploads/downloads/2012/09/Case-study-Digitaal-Archief-Omrop-Fryslan.pdf)

---

afp. (2014, 18 Februari). *39 Prozent der Deutschen haben Angst vor Digitalisierung*. Opgeroepen op 18 Februari 2014, van The Wall Street Journal: [http://blogs.wsj.de/wsj-tech/2014/02/18/digitalisierung-umfrage/?utm\\_content=buffer40168&utm\\_medium=social&utm\\_source=twitter.com&utm\\_campaign=buffer](http://blogs.wsj.de/wsj-tech/2014/02/18/digitalisierung-umfrage/?utm_content=buffer40168&utm_medium=social&utm_source=twitter.com&utm_campaign=buffer)

---

Al-Azawi, M. A. (2012). *Constructing an E-archive and its role in improving Document Management*. Oman: ICKMARS.

---

Berge, F. V. (s.d.). Archiefopslag versus digitaliseren. *Weekblad Facilitair en Gebouwbeheer nr. 245*.

---

Bestuurszaken. (s.d.). *Digitaliseren*. Opgeroepen op 2014, van Bestuurszaken: <http://www.bestuurszaken.be/digitaliseren>

---

Biesen, M. (2013). *Document Management Systeem*. Aalst.

---

BITKOM. (2013, 12 November). *Verbraucher archivieren Dokumente vor allem auf Papier*. Opgeroepen op 28 April 2014, van Bitkom: [http://www.bitkom.org/files/documents/BITKOM\\_Presseinfo\\_Persoeliche\\_Dokumente\\_auf\\_Papier\\_12\\_11\\_2013.pdf](http://www.bitkom.org/files/documents/BITKOM_Presseinfo_Persoeliche_Dokumente_auf_Papier_12_11_2013.pdf)

---

Boudrez, F. (2003, April 15). Hoe archiveer je digitale kantoordocumenten? *Lokaal VVSG voor gemeente en OCMW*.

---

Boudrez, F. (2007). *Beschrijven van digitaal archief*. Opgeroepen op 28 oktober 2013, van edavid: [http://www.edavid.be/docs/Beschrijven\\_DigitaalArchief.pdf](http://www.edavid.be/docs/Beschrijven_DigitaalArchief.pdf)

---

Boudrez, F. (2008). Digitale archiverissen. *Karakter, Tijdschrift van Wetenschap*.

---

Boudrez, F. (2008). *Digitale bronnen archiveren*.

---

Boudrez, F. (2008). Een digitaal archiefdepot implementeren: archiefbeheer revisited. *Bibliotheek & archiefgids, B4*.

---

Boudrez, F., & Dekeyser, H. (2004). *Digitaal archiefbeheer in de praktijk*. Antwerpen: Stadsarchief Antwerpen.

---

Boudrez, F., Dekeyser, H., & Dumortier, J. (2005). *Digital archiving: the new challenge?* IRIS.

---

*Das Digitale Archiv des Bundesarchivs - ein aktueller Überblick*. (2012). Opgeroepen op 28 April 2014, van Bundesarchiv: [https://www.bundesarchiv.de/imperia/md/content/abteilungen/abtb/bbea/digitales\\_archiv\\_mitteilungen\\_2012.pdf](https://www.bundesarchiv.de/imperia/md/content/abteilungen/abtb/bbea/digitales_archiv_mitteilungen_2012.pdf)

---

---

David vzw. (2005). *Digitale handtekeningen en archiefdocumenten*. Antwerpen.

---

*De la Théorie à la Pratique: Didacticiel d'Imagerie Numérique*. (2000). Opgeroepen op 28 April 2014, van Library Cornell: <https://www.library.cornell.edu/preservation/tutorial-french/contents.html>

---

Dekeyser, H., & Lipinski, I. (2008). Digital archiving and copyright law : A comparative analysis. *International Journal of Communication Law and Policy*.

---

*Digitaliser et archiver les factures des fournisseurs: l'administration des contributions donne son OK pour l'archivage digital*. (2005). Opgeroepen op 28 April 2014, van Abacus: <http://www.abacus.ch/fileadmin/mediendatenbank/kundenmagazin/2005/3/s74-75.pdf>

---

*Digitaliseren van analoge archiefdocumenten*. (2010, september). Opgeroepen op 28 oktober 2013, van <http://www.edavid.be/davidproject/teksten/Richtlijn9.pdf>

---

*Digitalisering personeelsbeleid in Belgische bedrijven is ondermaats*. (2013, 17 Oktober). Opgeroepen op Februari 2014, van Datanews Knack: <http://datanews.knack.be/ict/nieuws/digitalisering-personeelsbeleid-in-belgische-bedrijven-is-ondermaats/article-4000426269007.htm>

---

Doxis. (s.d.). *De 7 belangrijkste valkuilen bij het digitaliseren van dossiers*. Opgeroepen op 28 April 2014, van Doxis: <https://www.doxis.nl/file/download/default/9167A95245BF5CF7D5F413BA21BA12F4/ART%20Doxis%207%20zonden%20bij%20digitalisering%20verzameld.pdf>

---

Dumortier, J., & Vandezande, N. (2010). *Juridische ondersteuning digitale archivering*.

---

Emmrich, H. (2013, 28 Augustus). *Dokumente archivieren: Private Nutzung weit hinter der unternehmerischen*. Opgeroepen op 28 April 2014, van EasyBlog: <http://blog.site.easy.de/2013/08/28/dokumente-archivieren-private-nutzung-weit-hinter-unternehmerischen/>

---

Erfgoedinspectie Ministerie Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2013). *Duurzaam duurt het langst*. Den Haag.

---

Fhij, J. (2013, 17 December). *Nederlandse werkgever beseft belang digitale vaardigheden op de werkvloer niet*. Opgeroepen op 29 Maart 2014, van <http://www.utwente.nl/nieuwsevents/2013/12/136604/nederlandse-werkgever-beseft-belang-digitale-vaardigheden-op-de-werkvloer-niet>

---

Filip Boudrez, H. B. (2004). *Digitaal archiefbeheer in de praktijk*. Antwerpen.

---

Girard, T. (2012, 24 Januari). *Pourquoi archiver?* Opgeroepen op 2014, van Perles d'Histoire: [http://www.perlesdhistoire.fr/paroles\\_experts/pourquoi\\_archiver/thibaut\\_girard](http://www.perlesdhistoire.fr/paroles_experts/pourquoi_archiver/thibaut_girard)

---

Gyssels, S. (2010, 2 Augustus). *Beter documentbeheer in vijf slogans*. Opgeroepen op 03 Maart 2014, van Smartbiz: <http://www.smartbiz.be/trendsentips/118958/beter-documentbeheer-in-vijf-slogans/>

---

Hubbard, E. (s.d.). Opgeroepen op 08 Maart 2014, van Brainy Quote: <http://www.brainyquote.com/quotes/quotes/e/elberthubbard108045>

---

---

Jan De Nul Group. (s.d.). *R-Kive : Users Manual*. Aalst: Jan De Nul Group.

---

Jannone, R. (2013, 02 December). *Bent u klaar voor het papierloze kantoor?* Opgeroepen op 29 April 2014, van KMO Insider: <http://www.kmo-insider.biz/nieuws/inside-info/bent-u-klaar-voor-het-papierloze-kantoor>

---

Landman, A. (2011, 24 Januari). *Spreuken, quotes en citaten over samenwerken. Ik kan spreken over samenwerking; er zijn collega-sprekers met samenwerken als specialisatie*. Opgeroepen op 27 April 2014, van Arendlandman: <http://www.arendlandman.nl/2011/01/spreuken-quotes-en-citaten-over-samenwerken-ik-kan-spreken-over-samenwerking-maar-er-zijn-collega-sprekers-gespecialiseerd-zijn-in-synergie-door-samenwerken/>

---

Lee, S. D. (sd). *Digitization: is it worth it?* Opgeroepen op 16 December 2013, van Computers Libraries: <http://www.infotoday.com/cilmag/may01/lee.htm>

---

*Library and Archives Canada to digitise 640,000 First World War service files*. (2014, 06 Februari). Opgeroepen op 28 April 2014, van Centenarynews: <http://www.centenarynews.com/article?id=1430>

---

McKay, S. (2003, december). *Digitization in an archival environment*. Opgeroepen op 16 December 2013, van Southernlibrarianship: [http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v04n01/Mckay\\_s01.htm](http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v04n01/Mckay_s01.htm)

---

MKB Servicedesk. (2014, 07 Januari). *Nederlander digitaler dan Duitser*. Opgeroepen op 29 April 2014, van MKB Servicedesk: <http://www.mkb servicedesk.nl/8761/nederlander-digitaler-dan-duitser.htm>

---

NDS. (2014, April 01). Slimme robots vormen bedreiging voor de mensheid. *P-Magazine*, p. 10.

---

Online, E. (s.d.). *10 voordelen vaneen online enquête op een rijtje*. Opgeroepen op Maart 2014, van Online Enquête: <http://www.online-enquete.net/voordelen.htm>

---

Otten, A. (2000). *Digitalisering van documentbestanden: werkstroombeheersing en projectmanagement*. Samson.

---

*Pakkende teksten en oneliners*. (s.d.). Opgeroepen op Februari 2014, van Duw: <http://www.duw.me/pakkende-teksten-en-oneliners/>

---

*Papierloos werken blijkt onhaalbaar doel*. (s.d.). Opgeroepen op 29 April 2014, van Werken 2.0: <http://www.werken20.nl/nieuws-over-nieuwe-werken/organisatie-bedrijf/38149/papierloos-werken-blijkt-onhaalbaar-doel/>

---

Poppe, J. (2011). *Handboek digitaliseren van documenten*.

---

Postma, J. (s.d.). *Diagnose UMC Utrecht: "Operatie digitalisatie geslaagd!"*. Opgeroepen op 28 April 2014, van Doxis: <https://www.doxis.nl/file/download/default/9EF0F0BE4E5F8B737477999DC0D775FB/Operatie%20digitalisatie%20is%20geslaagd.pdf>

---

---

Rahusen, P. (2014, 22 Januari). *Digitaliseren is meer dan papier scannen*. Opgeroepen op Februari 2014, van Computable: <http://www.computable.nl/artikel/expertverslag/ecm/4977192/1277020/digitalisering-is-meer-dan-papier-scannen.html>

---

redactie. (2012, 25 Oktober). *'Het Papierloze Kantoor' puilt uit van het papier*. Opgeroepen op 29 April 2014, van Businessbox: <http://www.businessbox.nl/%C2%B4het-papierloze-kantoor%C2%B4-puult-uit-van-het-papier/>

---

*Referenzen und zufriedene Kunden sind die besten Visitenkarten eines Unternehmen*. (s.d.). Opgeroepen op 28 April 2014, van Digital Archiv Service: <http://www.digital-archiv-service.de/fallbeispiele/>

---

Rijksarchiefinspectie. (2005). *Een dementerende overheid?*. Den Haag.

---

Roestenberg, B. (2010, 04 Oktober). *Het papierloze kantoor leeft nog*. Opgeroepen op 29 April 2014, van Computerworld: <http://computerworld.nl/it-beheer/74141-het-papierloze-kantoor-leeft-nog>

---

Rowling, J. (s.d.). *GeoMan's Favorite Quotes*. Opgeroepen op 08 Maart 2014, van Jersey.Uoregin.edu: [http://jersey.uoregon.edu/~mstrick/GeoMan\\_Quotes.html](http://jersey.uoregon.edu/~mstrick/GeoMan_Quotes.html)

---

Schoups, I., Boudrez, F., De Bruyne, H., De Winter, S., & Van de Vijver, W. (2009). *Wie klasseert, die vindt: Hedendaags document- en archiefbeheer in besturen en organisaties*. Uitgeverij Politeia.

---

Shaikh, E. H. (2014, 30 April). Experts fear land digitalisation project too large to tame. *Dhaka Tribune*.

---

Staff, B. (2014, 15 Januari). *42% CIOs Say They Are Unprepared For Digitalisation Of Enterprise IT*. Opgeroepen op 29 April 2014, van FirstBiz: <http://www.firstbiz.com/biztech/42-cios-say-they-are-unprepared-for-digitalisation-of-enterprise-it-19379.html>

---

Swain, H. (2008, 25 Januari). *Digitising Archives*. Opgeroepen op 28 April 2014, van At the heart of the higher education debate: <http://www.timeshighereducation.co.uk/news/digitising-archives/400336.article>

---

*The National Archivers (UK): Digitisation with Commercial Partnerships via the Licensed Internet Associates Programme*. (s.d.). Opgeroepen op 28 April 2014, van JISC: [http://sca.jiscinvolve.org/wp/files/2009/07/sca\\_bms\\_casestudy\\_natarchives.pdf](http://sca.jiscinvolve.org/wp/files/2009/07/sca_bms_casestudy_natarchives.pdf)

---

*Tradition trifft Innovation - eine Case Study zum Dokumenten-Management*. (s.d.). Opgeroepen op 28 April 2014, van ECM Navigator: <http://www.ecm-navigator.de/case-studies/tradition-trifft-innovation-eine-case-study-zum-dokumenten-management>

---

Vajcner, M. (2008). The Importance of Context for Digitized Archival Collections. *Journal of the Association for History and Computing*.

---

Verhaert, R. (2000). *De permanente bewaring van digitale overheidsgegevens: de situatie in de Vlaamse instellingen en archiefdiensten*. Antwerpen.

---

---

Youngs, K. (s.d.). *Managing the Digitisation of Library, Archive and Museum Materials*. London: Riley  
Dunn and Wilson.

---





## 7 Bijlagen

---

1. E-mail verzonden naar bedrijven i.v.m. enquête “Archiveren van documenten”
2. Voorbeeld enquête “Archiveren van documenten”
3. Voorbeeld enquête “Tevredenheidsenquête *MESO*”
4. Resultaten enquête “Archiveren van documenten”
5. Resultaten enquête “Tevredenheidsenquête *MESO*”



## 7.1 E-Mail verzonden naar bedrijven i.v.m. enquête “Archiveren van documenten”

**Verzonden:** maandag 3 maart 2014 15:34:04

Geachte heer/mevrouw

Ik ben een laatstejaarsstudente Office Management in de KAHO Sint-Lieven te Aalst.  
Voor mijn bachelorproef onderzoek ik op welke manier ondernemingen documenten archiveren.

Door op onderstaande link te klikken, wordt u doorverwezen naar een online-enquête die maar 5 minuten van uw tijd in beslag zal nemen.

<http://www.surveio.com/survey/d/E7J3W3B8U4L1K5Y1A>

Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groeten  
Serena Van der Donckt



## 7.2 Voorbeeld enquête "Archiveren van documenten"

” Archiveren van documenten

Geachte Heer / Mevrouw,

Door het invullen van deze 5 minuten durende enquête, helpt u mij de beste resultaten te behalen. Gelieve alle vragen **zo nauwkeurig mogelijk** te beantwoorden.

Alvast dank

Met vriendelijke groeten

Serena Van der Donckt

---

” Naam onderneming \*

” Op welke manier wordt er binnen uw onderneming gearhiveerd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk. \*

Digitaal

Manueel

**Digitaal:** ga naar vraag 1.

**Manueel:** ga naar vraag 9.

**Digitaal** en **Manueel:** gelieve de volledige enquête in te vullen.

” 1. Hoe lang hanteert uw bedrijf al deze manier van archiveren?

” 2. Heeft uw personeel een introductie gekregen in verband met hoe het archiveringssysteem te gebruiken?

Ja

Nee



3. Wat zijn volgens u de belangrijkste voordelen van digitale archivering? Verklaar.

---



4. Wat zijn volgens u mogelijke nadelen i.v.m het digitaliseren van het archief? Verklaar.

---



5. Heeft u reeds klachten ontvangen van uw personeel omtrent het gebruik van het digitalisatiesysteem dat uw bedrijf hanteert? Verklaar

---



6. Heeft u reeds negatieve gevolgen ondervonden i.v.m. de digitalisering van uw archief?

- Ja  
 Nee



7. Indien u op vraag 6 "JA" heeft geantwoord, geef dan verdere uitleg hieromtrent.

---



8. Wat gaat volgens u het snelst en is het volledigste qua archivering?

- Digitaal archiveren  
 Manueel archiveren

Indien u als archiveringsmethode **Manueel** heeft gekozen, gelieve dan onderstaande vragen in te vullen.



9. Waarom heeft u voor deze manier van archiveren gekozen?

---



10. Zou u overwegen om uw archief te digitaliseren?

---

- Ja
- Nee



11. Gelieve uw antwoord op bovenstaande vraag te beargumenteren.

---



12. Wat zijn volgens u de belangrijkste voordelen van manueel te archiveren?

---



13. Wat zijn volgens u eventuele nadelen van manueel archiveren?

---



14. Hoe staat het personeel ten opzichte van deze manier van archiveren?

---

- Positief
- Negatief



15. Wat is volgens u het meest volledigst en het snelst wanneer het aankomt op archiveren van documenten?

---

- Digitaal klasseren
- Manueel klasseren


[ENQUÊTE INDIENEN](#)





## 7.3 Voorbeeld enquête “Tevredenheidsenquête MESO”

 **Tevredenheidsenquête MESO**



Beste

Door het invullen van deze 5 minuten durende enquête, helpt u mij de beste resultaten te behalen. Gelieve alle vragen zo **nauwkeurig mogelijk** te beantwoorden.

Alvast dank

Met vriendelijke groeten

Serena Van der Donckt

---

 **1. Is MESO volgens u gebruiksvriendelijk? \***

---

Ja

Nee

 **2. Verklaar uw antwoord op bovenstaande vraag. \***

---

 **3. Biedt MESO volgens u een meerwaarde aan het bedrijf? \***

---

Ja

Nee

 **4. Verklaar uw antwoord op voorgaande vraag. \***

---



5. Heeft u voldoende informatie gekregen omtrent het gebruik van MESO? \*

Ja

Nee



6. Indien u op de vorige vraag "Nee" heeft geantwoord, verklaar dan waarom.



7. Heeft u reeds problemen ondervonden aan het digitaal archiveringssysteem? Verklaar. \*



8. Wat zijn volgens u de belangrijkste voordelen van MESO? \*



9. Wat zijn volgens u de nadelen van MESO? \*



10. Wat vindt u van MESO? Geef een score. \*

☆☆☆☆☆ 0 / 5



**11.** Heeft u eventuele suggesties in verband met wat er beter kan? \*

---

ENQUÊTE INDIENEN





## 7.4 Resultaten enquête “Archiveren van documenten”

### Archiveren van documenten



[www.survio.com](http://www.survio.com)

## Algemeen



Enquête naam

Archiveren van documenten




Auteur

Serena Van der Donckt



Taal

 Nederlands

Enquête URL

<http://www.survio.com/survey/d/E7J3W3B8U4L1K5Y1A>

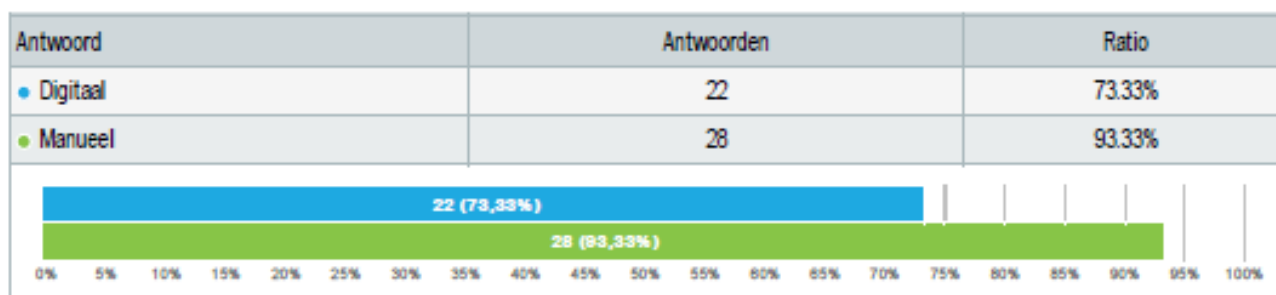
## Resultaten

### Naam onderneming

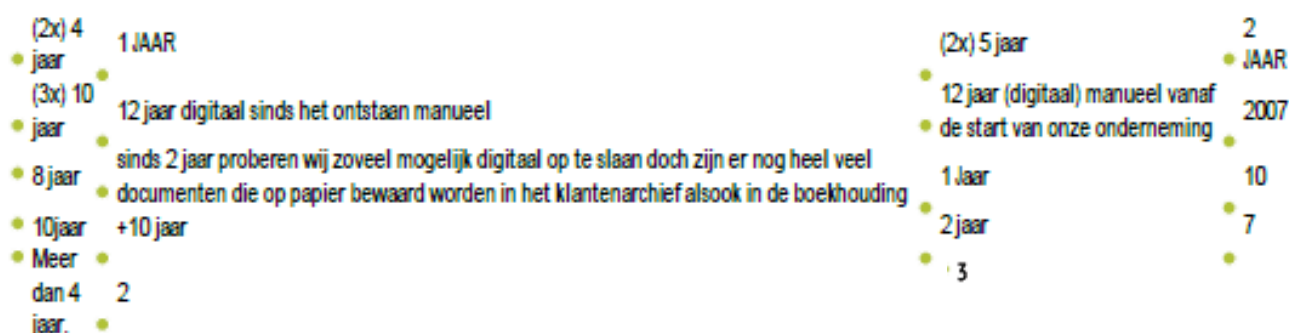
Tekst antwoord, Antwoorden **31x**, onbeantwoord **0x**

- Heli nv
- mpa nv
- DE BISSCHOP NV
- Hilti Belgium NV.
- VAN DEN NEST HOUT- & BOUWCENTER NV
- Interalu NV
- Wille-Wille bvba
- Bouwbedrijf klasse D8 IBOnv / Steenweg Op Blaasveld 56a / 2801 Mechelen Heffen.
- Van Molle Broekstraat 14-16 9310 Herdersem
- BRANTA
- M2M interieur design
- NV Bekaert SA
- DEME
- Architects in Motion bvba
- Valcke Prefab Beton nv
- Buyst BVBA
- vesco bvba
- SOMATI FIE NV
- Glashandel De Smaele NV
- Guy-Construct bvba
- Ghent Dredging NV Putstraat 22A B-9051 St-Denijs Westrem
- Belfius Regio Aalst CVBA
- Schellaert NV
- Europabank NV
- New Energy NV
- Garage Romein
- AB-Consult BVBA
- SFIC
- VDD-interieurafwerking bvba
- COTTYN Advocaten
- Groep Valckenier NV

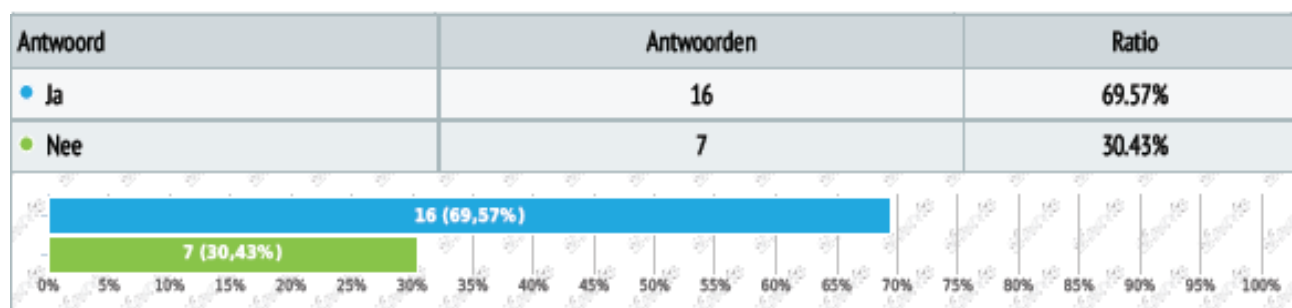
Op welke manier wordt er binnen uw onderneming gearchiveerd? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.



### 1. Hoe lang hanteert uw bedrijf al deze manier van archiveren?



### 2. Heeft uw personeel een introductie gekregen in verband met hoe het archiveringssysteem te gebruiken?





### 3. Wat zijn volgens u de belangrijkste voordelen van digitale archivering? Verklaar.

- veel minder papier verbruik geen extra stockageruimte nodig makkelijk opzoekbaar vertikaal - horizontaal
- GEEN CLASSEERWERK MAKKELIJK TERUGVINDEN EN REPRODUCEREN
- 1 centrale plaats, gemakkelijk opzoeken, voor iedereen toegankelijk, toegankelijk vanop afstand, geen fysieke plaats nodig (archiefruimte), arbeidsefficiënt (zowel het opslagen als nadien opzoeken - klik op de muis), ...
- snelheid consultatie en opzoeking
- Vereenvoudige manier van opzoeken, vele sneller, plaatsbesparend, overzichtelijk en minder arbeidsintensief.
- Tijdwinst, orde, sneller opzoeken, doordat een computer op al deze vlakken sneller werkt dan met papieren archieven.
- Snelle en ruime zoekfunctie, niet enkel op type contracten maar ook op inhoud. Makkelijk toegankelijk voor iedereen.
- Opzoeken achteraf Bescherming tegen verlies / diefstal / brand
- Eenvoudig en snel
- permanent gegevens beschikbaar houden, eenvoudiger opzoeken en traceren van gegevens
- -Sneller opzoeken door het gebruik van relationele databases -minder papierverbruik
- ruimtebesparing in mijn kasten
- Veilig (backup) en ruimtebesparend
- Men vindt snel gegevens terug - zonder al te veel papierwerk
- Gemakkelijke consultatie - ook van op afstand (vb. op de werven)
- plaats-, tijd-, efficiëntiewinst
- - tijdswinst (geen manueel klasement, snelle zoekmogelijkheden, meerdere gebruikers raadplegen tegelijk hetzelfde document) - controlemogelijkheden: wie ziet wat? wanneer? hoeveel? - verdere automatisering (workflow) - ruimtebesparing - kwaliteit document, document overall beschikbaar
- Geen papieren archief, snelheid van info doorspelen
- Gemakkelijk consulteerbaar en per mail te verspreiden documenten
- Onmiddellijk beschikbaar. Efficiënt. Ecologisch. Ruimtebesparend.
- men verliest zijn waardepapieren niet. Deze zijn veilig opgeslaan
- toegankelijkheid /ruimtebesparend/deelbaarheid
- Geen Papier, kostenbesparend qua archiefkosten en snellere manier van opzoeken

### 4. Wat zijn volgens u mogelijke nadelen i.v.m het digitaliseren van het archief? Verklaar.

- PC crash zou een probleem zijn - maar er worden in principe dagelijks backups gemaakt
- NIET ALLE KLANTEN KUNNEN DIT AAN - VANDAAR MOET JE 2 SYSTEMEN HANTEREN ZOWEL DIGITAAL ALS MANUEEL.
- Geen originele documenten maar scans (verder geen gekende nadelen)
- performante backup hardware/software is nodig

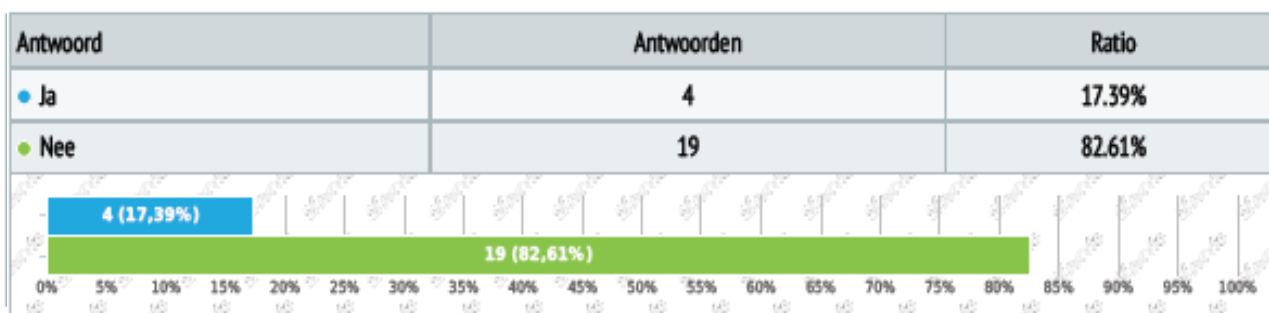
- Opslagcapaciteit van de digitale dragers is beperkt in tijd, constante evolutie in opslag medium, floppy disk van 10 jaar terug zijn quasië niet meer bruikbaar, gezien de gestage groei van data moet uw opslag capaciteit meegroeien vandaar regelmatige upgradering ( bijkomende kost ) noodzakelijk van de installatie.
- Verlies van documenten door computercrashes. Cyberinbraken
- Te veel info willen inputten waardoor het te tijdsconsumerend is.
- Geen
- Crash van server, vernietiging van server door brand of dergelijke. Indien men dan géén goed back-up systeem heeft is men alles verloren.
- diefstal van gegevens, schijfruimte dat verloren gaat (backups)
- -Minder zekerheid bij computercrash en noodzaak om op meer dan 1 manier te back-ups te nemen -investering in software is noodzakelijk
- verlies
- soms zullen werknemers moeite hebben om documenten terug te vinden omwille van het feit dat niet iedereen heel nauw betrokken wordt met dit segment
- Minder vlotte herkenbaarheid van documenten - men moet gebruik maken van de gepaste trefwoorden.
- Eventuele dubbele archivering (door meerdere personen)
- de vernietiging van de originele documenten
- - beveiliging gevoelige documenten is kwetsbaar - opstart en beheer (software) is duur - soms problemen met bewijskracht digitale documenten
- Structuur van archief, dataverlies
- Computer : Bij geen internet toegang of bij crash van de computer (hebben wij gehad in juli 2012 door kortsluiting bij wateroverlast)
- Computer crash of tijdelijke onbeschikbaarheid van de computer.
- Men moet het juiste zoekstelsel hebben. Een verkeerd klassemment brengt problemen mee om onderwerpen terug te vinden.
- arbeidsintensief qua invoer

## 5. Heeft u reeds klachten ontvangen van uw personeel omtrent het gebruik van het digitalisatiesysteem dat uw bedrijf hanteert? Verklaar

- nee iedereen is daar tevreden over
- NEEN
- Neen, alle faxen en mails (bestellingen, reparatieaanvragen klachten, ...) komen digitaal toe en kunnen rechtstreeks gearchiveerd worden. Geen extra digitalisatie noodzakelijk. Enkel de papieren documenten zoals post dienen gescand te worden.
- (5x) Neen
- eenvormige structuur absoluut noodzakelijk en discipline van elke gebruiker .
- Nee
- ja, niet alles is digitaal beschikbaar
- nee
- (5x) neen
- Ja, sommige vinden deze manier van archiveren moeilijk.
- Neen : nooit
- Neen.

- enkel technische storingen

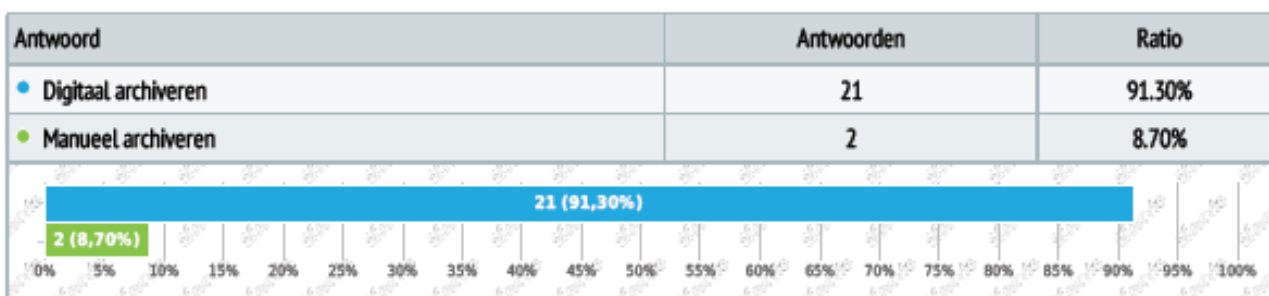
## 6. Heeft u reeds negatieve gevolgen ondervonden i.v.m. de digitalisering van uw archief?



## 7. Indien u op vraag 6 "JA" heeft geantwoord, geef dan verdere uitleg hieromtrent.

- Noodzakelijk om een permanente toegang te voorzien eveneens inlog mogelijkheden van buiten uit ( enkel voor personeel).
- na hacking verlies van documenten
- bepaalde documenten, meer bepaald contacten, dienen toch in papier gearchiveerd te worden voor een bepaalde tijd
- Het verwijderen of verplaatsen van digitale mappen (per toeval) en op die manier worden ze onvindbaar.
- Zie antwoord op vraag 4.

## 8. Wat gaat volgens u het snelst en is het volledigste qua archivering?

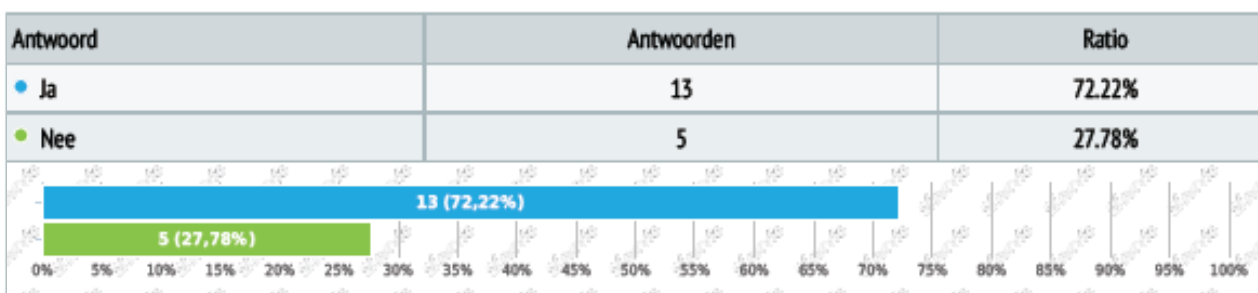


## 9. Waarom heeft u voor deze manier van archiveren gekozen?

- is altijd zo geweest

- OMDAT NIET ALLE KLANTEN/LEVERANCIERS DIGITAAL AANKUNNEN
- De opzet van digitale archivering vraag behoorlijk wat tijd
- uit gewoonte - dit is al jaren zo ook is het voor ons verplicht voor btw-controle dacht ik
- gewoonte, kan alleen verloren gaan bij brand
- Het gaat over documenten die wij op papier ontvingen of op papier uitschrijven. Manueel archiveren gaat dan sneller omdat men anders alles moet inscannen. Wordt er toch ingescand dan geldt het manuele archief als een kopie of omgekeerd, wat interessant is bij verlies van manuele of digitale documenten.
- zo gegroeid met de tijd en nu loopt het zo verder
- Wij houden zowel een digitaal als manueel archief bij, omdat in de beginfase van onze onderneming, digitaal archiveren nog niet bestond. Bovendien hebben wij ook een volledig archief met stalen, deze kunnen enkel manueel gearchiveerd worden.
- uit gewoonte, dubbel systeem behouden met digitale archivering niet alles wordt ingescand
- Gewoonte, gezien het grootste deel der stukken nog steeds via de papier weg binnenkomt.
- buubel archief
- Momenteel zijn we nog niet zo ver dat digitalisering automatisch verloopt maar via inscannen en opslaan in pdf
- Meer bewijzen op papier, makkelijke opzoeking
- Oudere manier die nog steeds geldt
- Omdat dit voorlopig de enig mogelijke manier is. In de toekomst zullen wij wel stap voor stap naar digitale archivering overstappen maar voor een KMO is het toch een aanzienlijke kost. In eerste instantie zullen ij overstappen naar digitale facturatie. Maar onze achieven inscannen dat is nog niet voor morgen... Wij zijn goorthandel en hebben op verschillende afdelingen verschillende documenten. Het moet allemaal goed op elkaar worden afgestemd vooraleer er digitaal kan wordengewerkt.
- wij zijn momenteel niet in de mogelijkheid om digitaal te archiveren
- Binnen ons bedrijf zijn er heel veel documenten die manueel aangevuld worden, het is zeer moeilijk om dit juist in te scannen

## 10. Zou u overwegen om uw archief te digitaliseren?



## 11. Gelieve uw antwoord op bovenstaande vraag te beargumenteren.

- plaatsbesparend en snel op te zoeken
- ZIE VOORDELEN DIGITAAL HIERBOVEN
- Zodra een document digitaal is opgeslagen, kan het in principe niet meer verloren. Bovendien worden dan alle documenten centraal beheerd.



- we hebben de papieren kopies toch sowieso nodig en steken ze dan na 2 jaar in het archief (tot ong 10 jaar)
- is te omslachtig, er is anders een ganse dag iemand mee bezig . dat is te duur
- Omdat ik rekening wil blijven houden met het mogelijke falen van digitale archivering.
- stop activiteiten binnen 3 jaar
- Wij archiveren reeds digitaal.
- ja, zie punt 3
- Het is noodzakelijk deze stap binnen enkele jaren te zetten, maar momenteel is het nog voordeliger om de inkomende stukken op papier bij te houden, gezien de digitale documentenstroom nog niet geïntegreerd werd in de bestaande systemen.
- gedeeltelijk
- Dit dan uiteraard volledig automatisch vanuit ERP-systeem.
- Liever niet. Wij werken al heel ons leven volgens deze methode, dus waarom veranderen...
- zie vraag 3
- We krijgen ook aanzienlijk meer te maken met digitale documenten zoals bijvoorbeeld aankoopfacturen. Wij zullen in de nabije toekomst (over een drietal weken) ook starten met digitale facturatie
- je hebt op deze manier minder archiefruimte nodig
- Een oplossing voor voorgaand probleem zou in de maak zijn door ons moederbedrijf
- kosten besparend

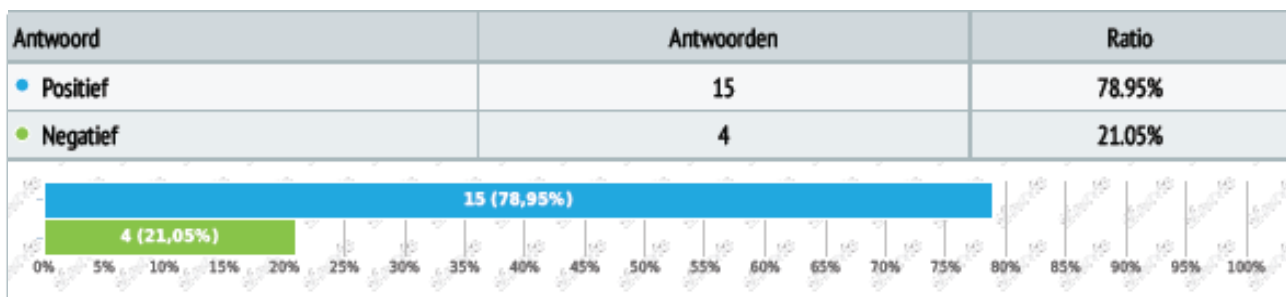
## 12. Wat zijn volgens u de belangrijkste voordelen van manueel te archiveren?

- GEEN
- Door de fysieke handeling (klasseren van het document) weet men of bepaalde (belangrijke) documenten zijn toegekomen.
- mogelijkheid om zonder pc of dergelijke iets op te zoeken
- Papieren zijn er toch al
- Documenten blijven fysiek aanwezig, wat een iets zekerder gevoel geeft dan alles digitaal. Dit is van belang voor belangrijke of officiële documenten
- overzicht
- Voor stalen, boeken ed. zijn er geen andere opties.
- alles blijft op papier beschikbaar, sommige werknemers zijn niet zo sterk vertrouwd met een computer
- Geen investeringen in bijkomende software. Steeds toegankelijk, ook zonder pc.
- altijd beschikbaar
- Visueel overzicht van een volledig dossier.
- Makkelijk te archiveren Makkelijk opzoekwerk
- Leesbaarheid van de stukken
- wettelijk moeten bepaalde documenten in hun originele staat gearchiveerd worden.
- Alle documenten zijn in een druk op de knop beschikbaar. Als er correct gearchiveerd wordt gaat er ook minder verloren. Ook het milie wordt gespaard
- Gekend systeem, volledig, eenvoudig te catalogeren
- Duidelijk : Men ziet het klassement visueel staan - het is maar een dossier te nemen.

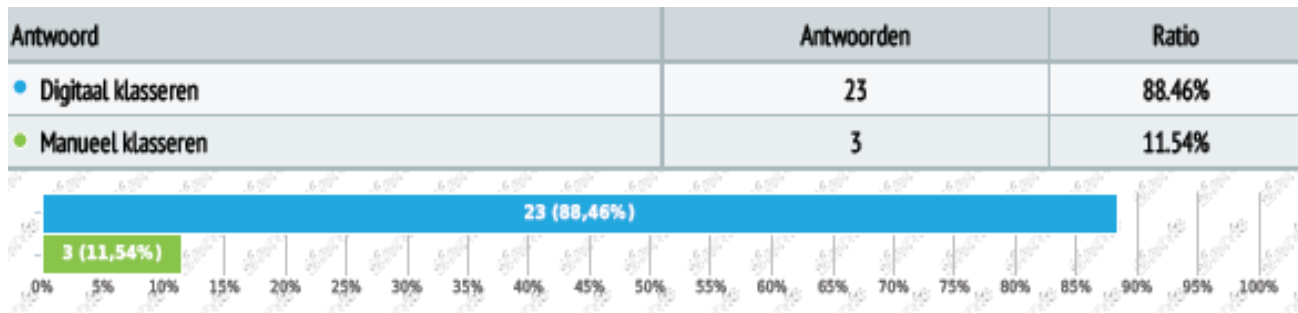
### 13. Wat zijn volgens u eventuele nadelen van manueel archiveren?

- CLASSEERWERK LANGERE BENODIGDE TIJD OM IETS OP TE ZOEKEN
- Documenten kunnen verloren geraken. Dossiers kunnen op een andere plaats belanden dan daar waar ze thuis horen.
- vraagt veel plaats en papier
- meer ruimte nodig
- Tijdrovend, langer opzoekingswerk, meer risico bij bvbedrijfsbrand ed, meer opslagruimte nodig, meer kans op verlies bij bvb inbraak.
- Tijdrovend en het neemt veel plaats in.
- gegevensverlies meer fysieke opslagruimte nodig
- Veel papierverbruik, grote opslagruimte nodig. Het grootste deel van de documenten zullen na afhandeling nooit meer bekeken worden en bijgevolg is het manueel bijhouden een grotere last dan de digitale versie bijhouden.
- ruimte
- Ruimtegebrek
- Eventueel verliezen van papieren
- zie vraag 3
- de opstartkost; mensen mobiliseren om ELK document op de juiste manier te digitaliseren; verandering in de workflow
- eventueel voordeel is dat bepaalde documenten snel teruggevonden worden
- grootte, minder snel terugvinden van documenten
- Bij rampen - brand - is alles verloren.

### 14. Hoe staat het personeel ten opzichte van deze manier van archiveren?



15. Wat is volgens u het meest volledigst en het snelst wanneer het aankomt op archiveren van documenten?







## 7.5 Resultaten enquête “Tevredenheidsenquête MESO”

### Tevredenheidsenquête MESO



[www.survio.com](http://www.survio.com)

## Algemeen



Enquête naam

Tevredenheidsenquête MESO




Auteur

Serena Van der Donckt



Taal

 Nederlands

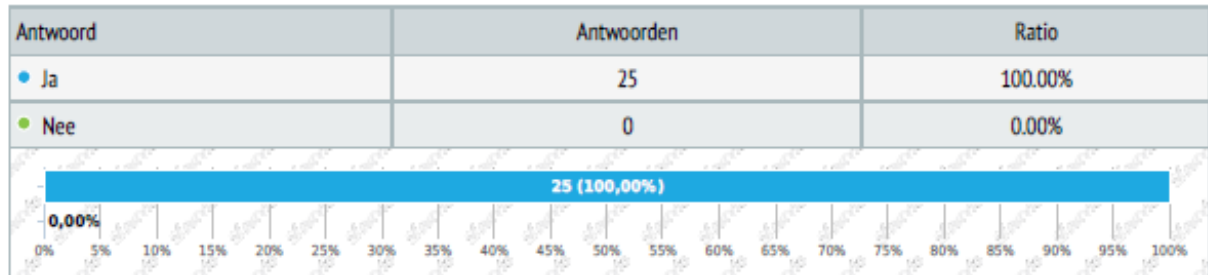
Enquête URL

<http://www.surveio.com/survey/d/V9W0E3E2I2F3K2W3N>

## Resultaten

### 1. Is MESO volgens u gebruiksvriendelijk?

Enkele keuze, Antwoorden 25x, onbeantwoord 0x



### 2. Verklaar uw antwoord op bovenstaande vraag.

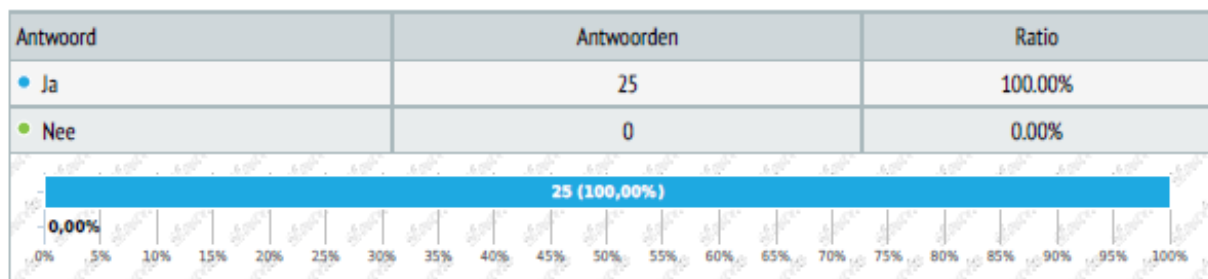
Tekst antwoord, Antwoorden 25x, onbeantwoord 0x

- Grote toegankelijkheid
- toegankelijk systeem
- Er zijn functies die het heel makkelijk maken om je taken op te volgen. Je kan bijvoorbeeld read/change notifications linken aan bepaalde documenten, waardoor je automatisch wordt verwittigd als er iemand anders wijzigingen wilt aanbrengen aan een document waarin jij aan het werken bent.
- De gebruikersinterface is heel toegankelijk. Ook de Meso Outlook plugin waarmee je emails kan archiveren in MS Outlook is gemakkelijk in gebruik.
- Ja, je kan gewoon alles elektronisch klasseren en iedereen kan in MESO steeds de laatste versie terugvinden en gebruiken.
- Eens je de structuur begrijpt, kan je er goed mee werken.
- Meso is gebruiksvriendelijk vooral voor het klasseren van mails (slepen - zelfs megabestanden - via bulk import) en het opmaken en opslaan van documenten gaat heel vlot. Enkel de zoekfunctie werkt niet altijd optimaal.
- Minder papierverspilling, klassemment toegankelijk voor iedereen, makkelijker samenwerken aan eenzelfde document, offerte
- Ja. Het is vriendelijk in gebruik.
- Goed overzicht van de projecten met een duidelijke structuur.
- Het is vrij intuïtief te gebruiken ; naarmate je het meer gebruikt, leer je dat er ook een aantal handige functionaliteiten in zitten. Het 'edit/check out - check in' systeem is wel wat omslachtig & kan te gemakkelijk omzeild worden.
- makkelijk te gebruiken, voor veel mensen toegankelijk
- vlot navigatiesysteem wel iets teveel niveaus maar na een tijdje went dat wel
- Het centraal beheer van 1 versie van een document is binnen onze dienst een groot voordeel
- Folderstructuur zoals in de alombekende verkenner. Zeer toegankelijk dus.
- Dankzij de duidelijke structuur is het overzichtelijk werken in MESO. Wat ook een groot pluspunt is, is dat alle documenten centraal staan, zodanig dat de laatste versie voor iedereen altijd terug te vinden is.

- MESO is voor ons wel redelijk gebruiksvriendelijk al is het wel wat te nuanceren. Het openklappen van de boomstructuur links tot je effectief je gewenste project hebt gevonden vraagt soms veel te veel tijd.
- Zelfde manier van werken als normale Windows explorer.
- Na een de opleiding weet je duidelijk wat je kan en niet kan in meso. Het is een aangename manier om snel te kunnen klasseren.
- Je vindt alles gestructureerd terug per project.
- Iedere persoon kan het document opvragen
- Je kan er alles in kwijt op een manier dat iedereen die er toegang toe moet hebben, het ook effectief vindt. Je kan zelfs SAMEN met collega's in het buitenland klasseren.
- Na het krijgen van de opleiding, spreekt het meeste voor zich. Echter het ontbreken van de rechtermuisfunctionaliteit in de linker kolom is voor mij een gemis.
- Je kan er makkelijk in zoeken; documenten toevoegen / aanpassen / verwijderen.
- Wij vinden heel snel terug welk project op welke matrix staat via de algemene zoekfunctie. Vroeger moesten wij echt zoeken wat op welke lijst/matrix stond.

### 3. Biedt MESO volgens u een meerwaarde aan het bedrijf?

Enkele keuze, Antwoorden 25x, onbeantwoord 0x



### 4. Verklaar uw antwoord op voorgaande vraag.

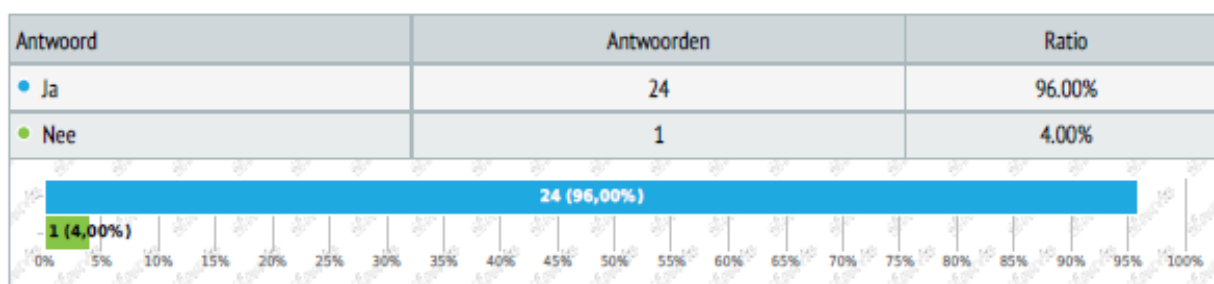
Tekst antwoord, Antwoorden 25x, onbeantwoord 0x

- Iedereen kan op elk moment alle dossiers raadplegen
- Iedereen werkt met hetzelfde systeem
- Als iedereen binnen het bedrijf documenten doorstuurt via MESO, zal iedereen de meest recente en correcte versie van documenten ontvangen. Daardoor zullen er geen, of zeker minder, misverstanden ontstaan tussen medewerkers. Dat is niet het geval wanneer iedereen zijn documenten bewerkt buiten Meso en ze dan doorstuurt naar anderen, want op deze manier worden sommige wijzingen aan documenten over het hoofd gezien.
- Een document management systeem is in een modern bedrijf absoluut een must. Centrale en unieke opslag van data is nodig om deze gegevens voor iedereen binnen de firma beschikbaar te stellen.
- /
- Vooral handig om contracten/offertes/... en andere belangrijke documenten bij te houden.
- Door het mesosysteem staat alle info over een bepaald project op 1 centrale plaats en is alles voor iedereen makkelijk toegankelijk. Iedereen kan ten alle tijde alle documenten raadplegen en bewerken.

- Minder papierverspilling, klassemment toegankelijk voor iedereen, makkelijker samenwerken aan eenzelfde document, offerte
- Het zorgt voor meer structuur en orde. We kunnen alles veel makkelijker terug vinden.
- Alle medewerkers hebben toegang tot de documenten van de projecten.
- Eens iedereen het zal (kunnen) gebruiken, is het een goed centraal systeem met vaste structuren zodat je ook in projecten die je niet eigen zijn, je weg kan vinden.
- Centraal systeem waar veel mensen documenten kunnen raadplegen
- voor meer mensen toegankelijk (in vergelijking met papieren archivering)
- Ervoor waren er teveel verschillende versies van een document in omloop. Een extra pluspunt aan meso is dat je naar vorige versies van een bestand kan terug keren. Aangezien meerdere personen bestanden reviseren is het zo mogelijk terug te grijpen naar de opmerkingen van één specifiek persoon, zonder die van anderen te moeten overschrijven.
- Geen printwerk, geen papieren archief meer. Milieuvriendelijk dus. Ook toegang tot archieven van andere diensten. Zeer gemakkelijk.
- Zie hierboven.
- Doordat de documenten voor een project gegroepeerd bij elkaar staan in een structuur die je zelf kan bepalen krijg je een duidelijk overzicht.
- Makkelijk toegang voor iedereen. 1 database i.p.v. verschillende per departement. Toegankelijk voor iedereen met JDN account.
- Veel minder papier, dus het klassemment neemt geen fysieke plaats meer in. Iedereen kan het klassemment van zijn/haar dienst raadplegen indien nodig.
- Papier verdwijnt, is milieuvriendelijk en bespaart een hoop printwerk
- digitaal klasseren voordelen - minder papier - minder klasseerruimte (klasseurs - kasten)
- Zie mijn vorig antwoord.
- Documenten zijn veel meer gecentraliseerd en gearchiveerde docs zijn sneller terug te vinden dan in het papieren archief.
- Als er documenten wijzigen, moesten die voorheen afgeprint worden. Nu passen we deze aan in meso én kunnen we gewoon alle informatie kopiëren - plakken.
- Meso bespaart de fax/mail dienst heel wat tijd en tijd is geld voor de firma. - Minder zoeken is rapper de mail kunnen verdelen - Voorheen moesten wij alle namen overtypen van de matrixen ; met meso is het een simpele copy/paste. Dus tijdwinst en er kunnen geen foute namen meer worden overgetypt.

## 5. Heeft u voldoende informatie gekregen omtrent het gebruik van MESO?

Enkele keuze, Antwoorden 25x, onbeantwoord 0x



## 6. Indien u op de vorige vraag "Nee" heeft geantwoord, verklaar dan waarom.

Tekst antwoord, Antwoorden 5x, onbeantwoord 20x

- Niet van toepassing.
- Duidelijk gestructureerde opleiding.
- Je krijgt wel een eerste opleiding van meso, maar eens je het dagelijks gebruikt duiken heel wat extra vragen op. Een tweede cursus voor gevorderden vind ik dan ook wel passen na een eerste jaar gebruik van meso. In die tweede versie kan je verdere tips en tricks meegeven.
- -
- In eerste instantie niet maar na een tijdje Meso gebruikt te hebben, hebben wij veel vragen gesteld aan IT en besloot Matthieu Steleman een opleiding aan onze dienst te geven speciaal voor die bepaalde delen van Meso die wij vaak gebruiken.

## 7. Heeft u reeds problemen ondervonden aan het digitaal archiveringssysteem?

### Verklaar.

Tekst antwoord, Antwoorden 25x, onbeantwoord 0x

- (2x) Nee
- nee
- (2x) Nee.
- Soms is een bepaalde status niet final en dient die aangepast te worden, want anders is digitaal archiveren niet mogelijk. Maandelijks krijgen we een automatisch gegenereerde lijst met projecten die moeten gearchiveerd worden maar waarvan de status niet final is. Op deze manier kunnen eventuele fouten gemakkelijk en efficiënt worden aangepast.
- Soms werkt de zoekfunctie niet optimaal.
- Zoekfunctie werkt niet altijd optimaal. Meso blokkeert soms.
- Neen.
- Zoekfunctie werkt niet altijd even goed
- Neen
- Het is al meermaals voorgevallen dat mensen documenten vergeten in te checken, en als iemand anders dat doc dan moet aanpassen terwijl de 1ste persoon afwezig is, is dat wel knap vervelend...
- Soms werkt de zoekfunctie niet, systeem blokkeert af en toe
- zoeken gaat niet zo vlot veel "clicken" alvorens op het gewenste niveau te geraken geen overzicht in gearchiveerde mails
- Ja. Soms verspringt de meest recente versie soms en plaatst het programma een vroegere versie bovenaan. Dit kan heel vervelend zijn.
- Soms loopt MESO eens vast. Maar dat heb je wel bij alle computerprogramma's eens.
- Soms blijft MESO eens hangen tijdens het archiveren.
- Regelmatig problemen met de zoekfunctie, die zou nog kunnen verbeterd worden. En als MESO plat ligt, kunnen we ook niet verder werken en zijn we letterlijk werkloos. Ook het snel terugvinden van bepaalde mails is niet altijd evident.
- Ja. (Soms) traag, loopt nog te vaak vast, zoekfunctie werkt niet optimaal, kopiëren van documenten niet altijd vlekkeloos, PDF-conversie werkt niet optimaal
- Soms is de zoekfunctie nogal traag of loopt deze als eens vast.
- Het is niet altijd gemakkelijk om iets op te zoeken.
- soms bij het inscannen dat er een pagina ontbreekt.
- MESO heeft soms problemen met het archiveren van grote hoeveelheden. MESO Bulk Import/Export is een oplossing, maar het stoort me een beetje dat dit niet via de drag/drop plug in gaat.
- Soms zijn er eens problemen met de zoekfunctie in meso, maar dit wordt dan opgelost door onze informatica-dienst.



- - Zoekfunctie die niet werkt ; dan contacteren wij IT en die lassen dan (zo vlug mogelijk) op. - Kopieerfunctie die nog steeds niet werkt bij het verdelen van de B-post (we kunnen in de ingescande documenten niet meer kopiëren ; kon wél in de beginperiode dat we Meso gebruikten).

## 8. Wat zijn volgens u de belangrijkste voordelen van MESO?

*Tekst antwoord, Antwoorden 25x, onbeantwoord 0x*

- De zoekfunctie. Heel makkelijk om een bepaald document met naam of met footer terug te vinden.
- zoekfuncties
- Er wordt altijd gewerkt met de meest recente versie van een document, informatie kan in een duidelijke structuur geklasseerd worden.
- Centrale opslag van data, werken met workflows (taken doorsturen via Meso ipv via email), mogelijkheid om meldingen te krijgen als iemand een bepaald document leest of wijzigingen aanbrengt aan een document, een superkrachtige zoekfunctie, rechten die bepalen welke personen toegang hebben tot bepaalde cabinetten of folders, documenten die bewerkt worden zijn automatisch gelockt zodat er geen 2 personen tegelijkertijd aan 1 document kan werken, etc.
- We moeten geen mails meer printen, er is minder papierverspilling, alles kan betrekkelijk snel elektronisch geklasseerd worden.
- Je kan belangrijke documenten overzichtelijk bijhouden. Je kan gemakkelijk op footers zoeken.
- Het grootste voordeel van Meso is dat alle documenten en beschikbare info van alle projecten centraal geklasseerd, raadpleegbaar en bewerkbaar zijn. Het andere grote voordeel is dat we hierdoor de grote papierberg die er voorheen wel was enorm hebben kunnen verminderen.
- Minder papierverspilling, klassemment toegankelijk voor iedereen, makkelijker samenwerken aan eenzelfde document, offerte
- Orde en structuur.
- - documenten zijn gecentraliseerd - documenten zijn gemakkelijk terug te vinden via een zoekfunctie
- Eens iedereen het zal (kunnen) gebruiken, is het een goed centraal systeem met vaste structuren zodat je ook in projecten die je niet eigen zijn, je weg kan vinden.
- Veel mensen kunnen rechtstreeks documenten/bestanden raadplegen zonder daarvoor tussenpersonen te moeten raadplegen. Handig om mails digitaal te klasseren (verslepen van het ene scherm naar het andere)
- voor meer mensen toegankelijk (in vergelijking met papieren archivering)
- 1 centraal document waarop kan worden gewerkt en een gezamenlijke archivering. Dat is heel handig als de collega in verlof is en je moet iets uit zijn/haar dossier zoeken. Je hoeft dus niet alles ook nog eens zelf bij te houden.
- Meerdere personen hebben toegang tot een duidelijk gestructureerd digitaal archief.
- Duidelijke structuur, alles staat centraal opgeslagen.
- Duidelijk overzicht per dossier. Eerdere antwoorden op gelijkaardige vragen kunnen makkelijk teruggevonden worden. Iedereen werkt steeds in de laatste versie van een document.
- Alle informatie verzameld in 1 databank
- Snel klasseren, vlotte opbouw van een structuur in je klassemment, het neemt geen plaats in op je bureau.
- Je kan op een korte tijd veel klasseren en je kan op die manier je klassemment beter bijhouden
- alle documenten die verstuurd zijn per post kunnen opgevraagd worden.
- Je moet niet meer printen eerst dus klasseren gaat vlotter. Je kan met buitenlandse collega's eenzelfde project klasseren, op dezelfde locaties.
- Centralisatie van alle documenten, voor veel toegankelijk. Archief makkelijker te consulteren.
- Er moet minder geprint worden. Zoekfunctie is een meerwaarde. Is beter voor uw mailbox : voorheen werden vaak zware documenten doorgestuurd (bv. een pdf-file van 15MB ; nu kan je gewoon een meso-link doorsturen).
- Tijdwinst en volledig overzicht.

## 9. Wat zijn volgens u de nadelen van MESO?

Tekst antwoord, Antwoorden 25x, onbeantwoord 0x

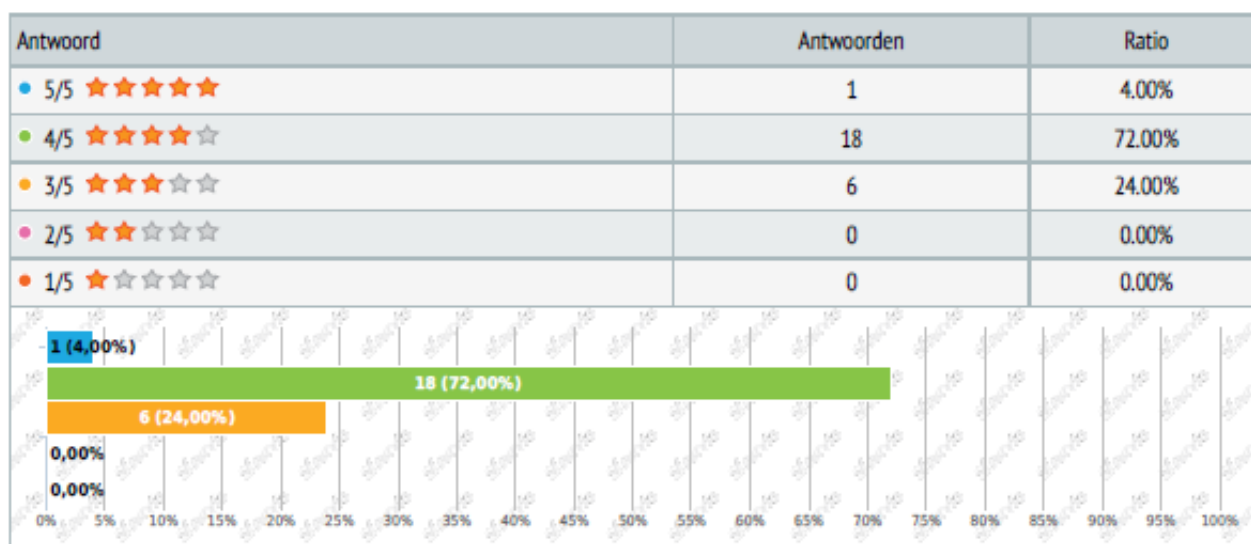
- (3x) /
  - Als je dringend aan een bepaald document moet werken, maar iemand anders heeft dit document reeds uitgecheckt en vergeten in te checken, kan je daar onmogelijk aanpassingen in aanbrengen en kan je dit document enkel openen als 'read-only'.
  - Vroeger lag Meso er soms uit omdat de server niet werkte. Nu zijn er meerdere servers zodat je automatisch wordt doorverwezen naar een andere server indien er een server crasht. Een nadeel is dat de snelheid van Meso op verplaatsing (bijvoorbeeld op werven) soms nog te wensen overlaat. Dit is iets waar ICT nog aan moet werken en mensen ter plaatse zal moeten sturen.
  - - Zoekfunctie werkt niet altijd optimaal. - Als je mails in een map in Meso klasseert, is dat niet overzichtelijk. Je kan niet makkelijk een bepaalde mail terugvinden.
  - Nadeel is dat de zoekfunctie niet altijd optimaal werkt terwijl wij deze functie toch dikwijls nodig hebben.
  - Zoekfunctie werkt niet altijd even goed
  - Geen nadelen.
  - Geen
  - Het is een zeer specifiek programma, en dat wekt bij heel wat mensen een soort van natuurlijke weerstand op om ermee te gaan werken, omdat het iets is 'dat ze niet kennen'. Verder blijft het ook de vraag in hoeverre het systeem goed zal kunnen blijven functioneren als er altijd maar meer data in terecht komt...
  - Minder handig om geklasseerde mails in meso terug te vinden, niet zo overzichtelijk. (voor documenten/bestanden is het dan weer wel interessant)
  - bedoeling is dat iedereen toegang heeft maar dat blijkt absoluut niet het geval te zijn mails zijn héél moeilijk terug te vinden , onoverzichtelijke lijst van mails
  - Door het centraliseren van je archivering, maak je het voor anderen mogelijk dat ze wijzigingen doorvoeren in jouw bestanden of documenten verwijderen zonder dat je er daarom weet van hebt. Daarom doen ze het nog niet bewust.
  - Ik vraag me soms af of het geen tijdbom is. Wat als er teveel in MESO wordt gesleept? Niet alleen de belangrijke mails en documenten, maar gewoon alles in bulk? Op termijn kan dit toch tot problemen leiden?
  - Als het systeem op een dag niet werkt zoals het moet, of het blijft hangen door pc problemen, hebben we geen back up en kunnen we niet verder werken aan onze dossiers.
  - Heel afhankelijk van 1 systeem, als systeem plat ligt kunnen we niet verder. Documenten die zijn uitgecheckt door iemand anders kunnen niet direct ingecheckt worden als die persoon bv niet aanwezig is.
  - Bij onbeschikbaarheid MESO > geen lokaal alternatief en dus ook geen toegang tot documenten.
  - Het zoeken is niet altijd eenvoudig.
  - Als je voor een werf veel correspondentie hebt met klant of een subcontractor is het niet zo overzichtelijk. Dan was papier soms eenvoudiger, je kon gewoon op datum zoeken
- 
- documenten die reeds een scan hebben en terug moeten doorgestuurd worden, moeten we zien dat de scan zeer goed gekruisd is
  - Je kijkt steeds op je scherm, wat niet zo gezond is voor de ogen.
  - Vaak werkt de zoekfunctie niet zoals het moet. Soms werkt MESO niet en doordat alles er gecentraliseerd wordt, kan je niets meer doen.
  - Geen nadelen !
  - Wij hebben enkel nadeel als meso om technische redenen niet werkt.



## 10. Wat vindt u van MESO? Geef een score.

Aantal sterren, Antwoorden 25x, onbeantwoord 0x

Aantal sterren 3.8/5



## 11. Heeft u eventuele suggesties in verband met wat er beter kan?

Tekst antwoord, Antwoorden 25x, onbeantwoord 0x

- (3x) /
- Geen suggesties.
- Het kan altijd beter, maar er wordt ook nog constant aan deze applicatie gewerkt. Alle opmerkingen worden steeds aan het Meso team doorgegeven en dan wordt de haalbaarheid bekeken. Zo wordt er gewerkt aan een view die enkel folders met inhoud zal weergeven. Heel belangrijk om documenten in een uitgebreide folderstructuur terug te kunnen vinden.
- Workflows moeten kunnen aangepast worden als bijvoorbeeld de datum van indiening verandert, zodat je ze niet volledig opnieuw moet aanmaken.
- - Zoekfunctie verbeteren. - Preview van mails kunnen zien in Meso.
- De zoekfunctie zou nog beter moeten kunnen werken. Het zoeken levert niet altijd de gewenste resultaten op.
- Zoekfunctie verbeteren
- Neen.
- Nee
- Het check in/out systeem afschaffen zou het gebruik vergemakkelijken & de drempel verlagen, terwijl het nut discutabel is omdat het te gemakkelijk te omzeilen is.
- (2x) Neen
- goed systeem voor documenten maar absoluut niet geschikt om mails bij te houden

- Je ziet het verschil niet tussen een link die gecreëerd is en het origineel bestand. Duidelijk maken dat het om een link gaat, houdt een andere partij tegen om eventueel een bestandsnaam te veranderen.
- De lay-out van het icoontje 'folder' lijkt te sterk op de lay-out van het icoontje 'mail'. Mochten 'folder' en 'mail' verschillen van kleur (bv mail wordt weergegeven door rood mailicoontje en folder blijft geel), dan zou de structuur binnenin een bepaalde folder op MESO duidelijker worden. Nu is het zo dat folders gewoon tussen mails kunnen staan. Alles wordt gewoon alfabetisch gerangschikt. Er wordt geen voorrang aan folders gegeven (maw, folders worden niet automatisch bovenaan geplaatst). Soms heb je bv 10 mails en dan plots een folder, omdat de naam van die folder nu eenmaal alfabetisch achter de naam van die 10 mails komt.
- De search functie zou nog iets verfijnder mogen werken.
- Regelmatig problemen met de zoekfunctie, die zou nog kunnen verbeterd worden. Boomstructuur links zou direct moeten openklappen op de juiste locatie als je rechts iets selecteert zodat je direct ziet in welk project je zit.
- Oplossen van de gebreken onder vraag 7
- Eenvoudigere zoekfunctie
- Het gemakkelijker maken om iets op te zoeken
- neen
- Niet direct.
- Zie 9.