

Stichting Nederlandse Informatiemangers Combinatie

NIC

Concept verslag van de vergadering van het Bestuur, op 27 september 2002
bij DSM Research in Sittard/Geleen.

Aanwezig:

G(er) M. Bijster	Unilever Research, Voorzitter
C(harles) L. Citroen	TU Delft (verslag)
P(eter) Daalmans	Universiteit Twente
W(im) R. Feddema	Akzo-Nobel Polymer Chemicals
M.J.M. (Thieu) Keulers	TU Eindhoven
B(art) de Koning	Océ-Technologies
J(oost) Moonen	DSM
R.E. (Karin) Le Poole	Yamanouchi Europe
E(dward) A. Putman	Corus R&D
F(rank) J.C.M. Toolenaar	Philips Research
Mw. E(ly) M. van de Vondervoort	Shell Int. Exploration & Production
N(ick) C.C. Vos	Rijksinstituut Volksgezondheid & Milieu

1 Opening en vaststelling van de agenda

Na enige transportperikelen kan de voorzitter tegen 10 uur de vergadering openen. Alle deelnemers zijn aanwezig. Lieuwe Kool heeft het NIWI verlaten en gezien het feit dat de KNAW zich beraadt op haar functie, is het niet goed mogelijk nu een plaatsvervanger te vinden.

Frank vraagt zich af of we NIC niet kunnen uitbreiden naar andere Europese landen? Een eerste stap kan zijn om Mevrouw Luctkens van Shell Brussel uit te nodigen. Andere Nederlandse organisaties kunnen zijn ASML en Solvay.

De agenda wordt aangepast, het punt '*Gevolgen van auteursrechtbepalingen voor bijvoorbeeld het gebruik van ingekochte informatie, mede in het licht van de te verwachten nieuwe databankrichtlijnen in Europees verband*' moet een andere maal worden behandeld. We hebben daarvoor ook een inleider nodig, bijvoorbeeld van Fobid of Eblida.

De datum voor de **volgende vergadering wordt vastgesteld op 7 maart 2003**, voorlopig bij Shell in Rijswijk.

Gezien de tijd wordt begonnen met de voordracht over de rol van de tijdschriftenagent.

2 Voordracht en discussie met de heer Wiltenburg (tijdschriftenagent Swets Blackwell) over 'De toegevoegde waarde van de tijdschriftenagent in de tijd van Internet en electronic journals'.

De rol van de tijdschriftenagent wordt in deze tijd van Internet en electronic journals regelmatig in twijfel getrokken door zowel afnemers als uitgevers. Uitgevers willen vaak liever direct contact met de klanten en niet via de agent. De vraag is dan heeft de agent toegevoegde waarde of is het voornamelijk een overbodige extra stap?

Volgens spreker zijn er nu zeker nog drie rollen over:

- het meer het managebaar maken van het nieuwe complexe aanbod van diensten (Swets heeft 275.000 tijdschrifttitels in het bestand plus circa 50.000 niet courante titels)

- het standaardiseren van procedures bij aanschaf, toegang en management van e-producten
- ondersteunen van onderhandelingen voor consortia (veelal voor academische klanten) en voor global contracts (veelal voor bedrijven).

Onderwerpen daarbij zijn licenties, door-linken, rights management e.d.

Gevraagd wordt hoe stabiel Swets is als firma gezien de lage rentabiliteit in deze branche. Heeft dit gevolgen voor de mate van dienstverlening die geboden kan worden, wordt niet teveel een beroep gedaan op standaardprocedures? Overigens vragen ook voortdurende wijzigingen in systemen bij de klanten (kostbare?) aanpassingen van de te volgen procedures bij de agent.

Wiltenburg meldt dat Swets zich deze problemen bewust is en bezig is een aantal procedures te verbeteren. Zo wordt overwogen SLA's (Service Level Agreements) met duidelijke doorlooptijden af te sluiten met de klanten.

Een overzicht van deze verbeteringen zal op korte termijn worden toegezonden. Ook wordt de database met klantgegevens verbeterd. Wel zal voor het afhandelen van licenties en contracten een bijdrage van de klant gevraagd worden.

3 Verslag van de vergadering van 5 april 2002

Bij de tekst in 'mededelingen van leden' dienen bij Yamanouchi de tweede en derde zin te vervallen.

Naar aanleiding van de notulen ontstaat een discussie over het meten van gebruik van bepaalde websites. Volgens Thieu kloppen de cijfers van de uitgevers soms niet met de eigen gegevens. De British Library ontwikkelt hiervoor overigens een standaard en het UKB heeft geld gereserveerd voor een analyse van dit soort log files.

Bij Philips wordt het aantal sessies inderdaad gemeten per uitgever. DSM heeft via de proxy server log files beschikbaar van de IP's van de uitgevers. Bij Océ heeft de IT-afdeling een programmaatje gemaakt dat de hoeveelheid gegevens meet die worden gedownload.

4 NIC benchmark 2002: Resultaten van enquêtes gehouden door/onder collega's

Bart en Ger hebben een enquête gehouden waarbij diensten werden geïventariseerd met het doel gegevens te verzamelen voor een ontwikkelingsplan dat voor eind 2002 gereed moet zijn ¹. Het onderzoek behelst 4 stappen, waarbij wordt vastgesteld wat wel en wat niet gedaan behoort te worden. De 4 stappen zijn:

- Omgevingsanalyse, een externe benchmark en behoeftebepaling van de (potentiële) interne klanten
- Positiebepaling dmv een SWOT analyse
- Doelbepaling en ontwikkelingsplan
- Communicatie van de resultaten.

Het resultaat van stap 1 is weergegeven in enkele uitgebreide en verhelderende tabellen die worden uitgedeeld maar vertrouwelijk behandeld moeten worden, dit is een vereiste voor complete response. De teksten van de presentatie zijn als bijlage in dit verslag opgenomen. Overeenkomsten en verschillen blijken duidelijk uit de kleuraccenten.

Van belang bij dit soort vergelijkingen is wel dat dezelfde definities worden aangehouden van de gebruikte termen; bijvoorbeeld gaat het om echte gebruikers of het potentiële aantal? Hebben we het over bruto of netto bedragen? Worden totale gebruikscijfers geteld of alleen die op de web site?

¹ Zie ook SRI rapport R848: Redefining the Corporate Information Centre (1998).

Een ander aspect is de handhaving van privacy regels, kan je registreren op afdelingsbasis, mag je namen van gebruikers vastleggen?

Een optie om informatie van gebruikers te vergaren is om bijv. dagelijks één vraag te stellen of om een leuk presentje aan beantwoorders te geven.

Citroen zal trachten de gegevens van deze benchmark te vergelijken met eerdere benchmarks door NIC gehouden.

5. Uiteenzetting over informatiedienstverlening bij DSM

De informatieafdeling biedt wereldwijd diensten aan ondermeer gebaseerd op Current Contents en op Reuters. Er is daarbij behoefte aan opslag van records full text.

Er wordt een zelf-ontwikkeld toegangssysteem gebruikt op basis van Verity [waarmee eventueel simultaan in een aantal informatiebronnen gezocht kan worden en waarmee alerts ingesteld kunnen worden. Alerts zijn e-mail boodschappen met een hyperlink naar de full text.](#) - Ger merkt op dat bij Unilever in de e-mail boodschap ook de volledige text staat omdat [mensen die van hun laptop ook onderweg willen kunnen lezen.](#) -

Statistieken worden bijgehouden met het pakket Webtrends met als eenheden gegevens per afgenomen dienst, per laboratorium en per tijdseenheid.

De [afdeling geeft](#) een Newsflash [uit](#), een regelmatige pagina A4 met hyperlinks [waarin nieuwe of gewijzigde diensten](#) toegelicht [worden](#).

Er is verder vanaf de desktop toegang tot [een virtuele leeszaal die](#) e-journals, interne bronnen (R&D archief), octrooien, [encyclopedische werken, etc. bevat](#). Het R&D archief nog niet full text, maar nog met metagevens en een bestelformulier.

[Alle kosten van de elektronische diensten worden doorbelast naar de afdelingen met een verdeelsleutel op basis van het aantal researchers en het aantal marketing en sales medewerkers per business groep](#)

Als advieslichaam is ingesteld een Information Services Board met representatie uit de gehele organisatie. Communicatie is essentieel met zo een divers aanbod, regelmatig moet worden verteld wat er allemaal beschikbaar is; daartoe worden ook trainingen gegeven en zijn er op de site hulppagina's aanwezig.

Sommige zaken worden regelmatig gedownload, andere worden doorgelinked, soms maar een beperkte tijd vanwege contractvoorwaarden.

Document delivery loopt via de British Library. Deze heeft haar IT beheer goed geregeld, levert tegen een goede prijs en zorgt voor de correcte [afhandeling van de copyrights](#) wereldwijd. Bij bestellingen wordt de betreffende kostenplaats opgegeven waarop de kosten worden geboekt.

De mogelijkheid bestaat om de resultaten van alerts en searches op te slaan in een eigen- of een groepsarchief, het opslaan van full text is formeel auteursrechtelijk niet toegestaan. Een oplossing daarvoor zou kunnen zijn om dynamische deep-links aan te houden via bijv. SFX.

Een dilemma bij dit alles is de vraag hoeveel programmatuur moet je zelf ontwikkelen en wat kan je overlaten aan de uitgevers of intermediairs. Dit kan verschillend zijn voor de korte termijn en de voor de langere.

6 Onderzoek naar de Kwaliteit van de informatieverzorging

Enige tijd geleden heeft Wim Feddema ons gevraagd met hem mee te denken over het onderwerp 'Kwaliteit van de informatieverzorging' zoals dat wordt (of zou moeten worden) gezien door het management. Dit naar aanleiding van een notitie die hij heeft voorbereid

voor het AKZO informatie-overleg over 'De visie van het management op Information Services, welk belang hecht men aan de toekomst'.

'Toegevoegde waarde' blijkt een belangrijk punt te zijn. Volgens de heer Portugal: 'Measuring the bottom line contribution of librarians and information professionals'². Ook het opstellen van een missie verklaring voor de afdeling met duidelijk aangeven van doelstellingen en strategie is van belang. Indien collega's zulke missie-statements hebben is het nuttig die uit te wisselen. Dit is een onderwerp voor de volgende vergadering. De ontvangen nieuwe reacties zijn door Wim kort samengevat met een aantal sheets waarvan de tekst hier volgt:

Visies op informatievoorziening:

- Achtergrond: zorgelijke tendensen
- Informatieronde langs collega's
- Doel: beter inspelen op tendensen

•Resultaten informatieronde:

- Hoe verder?

Samenvatting visies

- Toegevoegde waarde niet helder
- Nadruk op kostenbeheersing
- Neiging investeren in middelen i.p.v. in professionaliteit
- Informatievoorziening via internet
- Invoering kwaliteitsmanagement

•

Stellingname IM

- Overgang naar virtueel informatiecentrum
- Formulering IM plan (charter)
- Leunen op externe IT-deskundigheid
- Samenwerking informatieafdelingen inzake providers, infrastructuur e.d.
- Beter etaleren van mogelijkheden van informatiediensten
- Toegevoegde waarde in beeld brengen
- Vergroting toegevoegde waarde
- Verbetering afstemming met klantenwensen
- ...

Nick Vos meldt een rapport voor de directie van RIVM te hebben afgerond: "*Digitale informatie op maat gesneden: een verkenning van de mogelijkheden en gebruikerswensen*" De tekst zal als pdf document worden toegestuurd aan de leden.

6 Mededelingen van leden

Yamanouchi

Karin gaat het bedrijf verlaten met (vervroegd) pensioen. Zij heeft een opvolger die haar NIC deelnemerschap zal overnemen.

Er heeft een reorganisatie plaats gevonden waarbij de directiezetel naar Londen is overgeplaatst en een bezuiniging daarmee gemoeid van 65 fte. 1 Fte daarvan is in de

² Zie ook SLA rapport 'Valuating information intangibles' door F.H. Portugal, 2000.

informatieafdeling naast het opzeggen van een aantal abonnementen. Wel mag het Informatiecentrum voor heel Yamanouchi Europe het Intranet gaan beheren.

Universiteit Twente

Ook het Dinkel Instituut moet bezuinigen, 15-30%! Nog niet bekend hoe precies.

TU Eindhoven

Ook hier financiële kortingen, onder meer veroorzaakt door nieuwbouwkosten. Nog steeds is het plan een centrale bibliotheek in te richten wat niet goed is voor de faculteiten.

OCÉ

Bart deelt ons zijn zorgen mee over de ontwikkelingen met betrekking tot het auteursrecht. Dit speelt extra als er Amerikaanse rechten mee gemeoid zijn. (volgende vergadering aan de orde stellen).

RIVM

Eerder al gemeld dat een uitvoerig rapport via Internet beschikbaar is: *'Digitale informatie op maat gesneden, een verkenning van de mogelijkheden en gebruikerswensen'*.

Uit de samenvatting:

Toekomstige taken van BDA

Uit het behoeftepeiling onder gebruikers en uit de beraadslagingen van de Werkgroep ontstaat het volgende palet van aangepaste of nieuwe taken voor BDA.

- Een verbreding van het informatie-aanbod conform ontwikkelingen in het instituut.*
- Voortzetting en uitbreiding van het on-line beschikbaarstellen van de beheerde informatie op een zoveel mogelijk uniforme wijze.*
- Opzet en onderhoud van een instituutsbrede faciliteit voor digitale archivering.*
- Het ontsluiten en beheren van decentrale informatiebronnen.*
- Instituutsbrede coördinatie (samen met ITS) van de RIVM-internet/intranet activiteiten.*
- Facilitering en het verzorgen van opleidingen t.a.v. het verzamelen en opslaan van informatie en van archivering.*
- Een moderne attenderingsservice.*
- Ondersteuning en facilitering van kennismanagement.*
- Opzetten van een E-archive voor RIVM-rapporten.*

Shell

Er is een nieuwe structuur voor de afdeling en er zijn ontwikkelingen op het gebied van portals. Een volgende maal meer daarover.

BTU Delft

Meer en meer worden ook universiteitsbibliotheken gehouden om ruime aandacht te geven aan de wensen van gebruikers. Bij alle nieuwe projecten worden daar faciliteiten voor ingericht.

Maria Heijne wil graag betrokken zijn bij de activiteiten van NIC maar wil daar eerst een keer met de voorzitter over spreken. Zolang dit hangende is fungeert Citroen als vertegenwoordiger van de TUDelft.

Unilever Research

De Bibliotheek is verhuisd en heeft nu een plek vlak bij het restaurant onder de naam 'Informatie- en communicatiecentrum'. Er is aanzienlijk minder ruimte dan hiervoor beschikbaar was zodat er ook een flinke uitdunning van papier moest plaatsvinden.

Indien gebruikers stuiten op een 'dode link' in uitvoer van de informatieafdeling wordt automatisch een bericht gegenereerd naar die afdeling om dit na te kunnen gaan.

7 Volgende vergadering

De **volgende vergadering** wordt zoals al gemeld vastgesteld **op Vrijdag 7 maart 2003**, voorlopig bij Shell in Rijswijk.

Als onderwerpen worden voorgesteld 'de gevolgen van auteursrecht bepalingen voor bijvoorbeeld het gebruik van ingekochte informatie, mede in het licht van de te verwachten nieuwe databankrichtlijnen in Europees verband' Wie weet een goede inleider?

Ander onderwerpen: de toegevoegde waarde van informatieafdelingen en vergelijking van missie statements.

Bijlage 1: NIC enquête 2002, Bart de Koning, 27 september 2002

Algemene ontwikkelingen

- *Toename in complexiteit van de gebruikersbehoefte m.b.t. informatiediensten*
- *2-sporenbeleid informatie afdelingen:*
 - *Verspreiding van content naar de desktop*
 - *in stand houden van traditionele gespecialiseerde bibliotheken*
- *Terugkeer van de informatie intermediair*
- *Verschuiving naar Value added services*

'Value added services'

- *Literatuuronderzoek en analyse*
- *On-line diensten en bronnen, Single-search, desktop access*
- *Current awareness programma's*
- *Consulting services*
- *Interne documenten and KM*
- *Relationship management & partnerships*
- *Training (internet zoeken, webdesign)*

(Voorlopige) analyse

- *Vragen laten veel interpretatie ruimte, dus: wees voorzichtig met conclusies*
-
- *Kwantitatief:*
 - *#medewerkers/eindgebruiker: 50-200*
(relatie met karakter van de R&D activiteit)
 - *Informatiebudget/eindgebruiker (EUR2000-3000/jaar)*
 - *#IC bezoekers/dag: 2%-3% v.d. eindgebruikerspopulatie*

Kwalitatief

- *De meeste bedrijven bieden hun gebruikers op de desktop toegang tot één of meerder externe databases van.*
- *Current awareness services met leesvervangende bulletins zijn niet gebruikelijk*
- *Het lijkt erop dat het dienstenpakket samenhangend met Intranet zich bij de geënquêteerde bedrijven beperkt tot websites die gerelateerd zijn aan de IC-services.*
- *Knowledge Management wordt in enkele gevallen gefaciliteerd. Initiatieven tot KM worden echter nergens vanuit het IC genomen.*
- *Literatuuronderzoek op technologisch gebied wordt door alle ICs gedaan, echter op business gebied slechts door de helft.*
- *Services op gebied van online diensten en bronnen worden door vrijwel alle ICs aangeboden, al zijn er verschillen in de intensiteit.*
- *Support voor Interne Documenten: alle ICs zorgen voor toegang tot een digitaal archief van interne rapporten. Document Structurering (categorieën, metadata, inhoud, lay-out) voor Interne Documenten wordt in de helft van de bedrijven ondersteund.*
- *De helft van de ICs zegt Consulting Services te bieden op het gebied van ontwikkeling van algemene informatiesystemen. (Maar we hebben twijfels of de vraagstelling duidelijk genoeg was)*