

NIC (Netwerk van managers van Informatie-Centra)

Verslag van de vergadering
Vrijdag 23 april 2010 bij Unilever Research Vlaardingen
(bij acties is de naam vet gedrukt)

Aanwezig:

Ger Bijster (Voorzitter)	Unilever
Herald Boevenbrink	AkzoNobel
Peter Daalmans	U Twente
Maria Heijne	TU Delft
Judith de Jong	FrieslandCampina
Aalt van de Kuilen	Solvay Pharmaceuticals
Frans Mast	Erasmus Medisch Centrum
John Otten	Corus
Paul Platenburg	Ministerie van Justitie
Frank Toolenaar	Philips
Corrie Troost	MSD

Afwezig:

Henk van Asbeck	Shell
Martin Bakker	Océ
Jeanne Figdor	TU Eindhoven
Agnes Peels	DSM
Nick Vos	RIVM

1. Actiepunten

- o Allen: Samenvatting eigen bijdrage sturen naar Ger (bijster@zeelandnet.nl) en Frank (frank.toolenaar@philips.com).
- o Ger, Frank: verslag van deze vergadering
- o Frank: versturen factuur 2010.
- o Benchmark:
- o Aalt, Corrie, Judith: zsm doorgeven aan Ger of ze meedoen.
- o Ger: DSM, Océ en Shell vragen of ze meedoen.
- o Ger: kwalitatieve interviews.
- o Ger, Frank: uitwerken en kwantitatief maken.

2. Opening, ingekomen stukken, vaststelling van de agenda

Er zijn 5 afzeggingen. Nu de secretaris helaas opnieuw verhinderd is, zullen Ger en Frank weer het verslag maken. Het onderdeel 'Uit de organisaties' zal gevuld worden met de samenvattingen die iedereen van zijn eigen bijdrage binnen een week (vóór 30 april) aanlevert.

Ingekomen stukken:

- o Afzeggingen van de diverse leden en de secretaris.
- o E:mail van de hogeschool nav aanvraag voor stagiaire benchmark. Geen belangstelling !

De voorgestelde agenda wordt aangevuld met een Rondvraag en er volgt een voorstelrondje. Judith wordt als nieuw lid verwelkomd.

3. Verslag vorige vergadering

Geen opmerkingen.

4. Financieel Jaarverslag

De Kascommissie heeft de uitgaven vergeleken met het Jaarverslag en dit in orde bevonden. **Frank** zal de factuur voor de lidmaatschapsbijdrage 2010 versturen.

5. Toekomst van het NIC

Frank geeft een korte inleiding. Informatie-afdelingen van met name 'corporate' organisaties staan onder toenemende druk en sommige multinationale bedrijven die traditioneel hun thuisbasis in Nederland hadden (Hoogovens, Organon, Océ) zijn inmiddels onderdeel geworden van een organisatie met het zwaartepunt buiten Nederland. Hoewel de zes niet-corporate leden van NIC zeer gewaardeerd worden en een kwalitatief belangrijke bijdrage aan de discussies geven, heeft de kern van NIC altijd bestaan uit 'managers van informatie-afdelingen van multi-nationale bedrijven', dus betekent dit een bedreiging van de reden van bestaan van NIC? Niet noodzakelijk – zolang er van zo'n organisatie maar mensen in Nederland blijven met kennis en/of beslissingsbevoegdheid op het gebied van informatie-management en nieuwe ontwikkelingen. Unilever valt dit jaar zeker af, maar de toekomst van Océ/Canon, Organon/ MSD en Solvay/Abbott is nog niet duidelijk.

Met het verdwijnen van Unilever uit NIC, zal Ger niet langer lid van NIC kunnen zijn namens die organisatie. Ger heeft zich echter bereid verklaard voorzitter te blijven, ook als hij niet meer in dienst is van Unilever, mits zijn reis- en verblijfkosten dan door NIC vergoed worden. Hier wordt door de vergadering unaniem mee ingestemd en afgesproken wordt om dit volgend jaar wederzijds te evalueren.

6. Benchmark

Ger en Frank geven een overzicht van de stand van zaken. NIC heeft een lange traditie in het uitvoeren van 'benchmarks', vergelijkingen van onze organisaties op diensten, gebruikers, uitgaven, personeel. Dit ligt ook in het primaire doel van NIC besloten: het uitwisselen van ervaringen op basis van vertrouwelijkheid. **Ger** lijkt meer dan een deskundige buitenstaander geschikt om een nieuwe opzet hiervoor te maken en de verwachting is dat hij al dit jaar de capaciteit zal hebben om het uit te voeren.

Het idee is dat hij zal beginnen met kwalitatieve interviews bij corporate organisaties. De vergelijking van prijsmodellen voor e-content zal hier ook nadrukkelijk deel van uit gaan maken. Daarna zullen Frank en hij die interviews proberen uit te werken tot kwantitatieve vragen en antwoorden. Waar dat relevant is, zullen we die daarna ook proberen te vergelijken met ervaringen van de niet-corporate leden. De kwalitatieve interviews zullen uiterlijk in september afgerond moeten zijn, de ook kwantitatieve uitwerking zal dan midden november op de volgende vergadering gepresenteerd kunnen worden.

Van de corporate organisaties doen Akzo, Corus en Philips in ieder geval mee, FrieslandCampina, Organon/MSD en Solvay/Abbott laten Ger uiterlijk half mei weten of ze meedoen. **Ger** zal degenen die niet aanwezig zijn (DSM, Océ en Shell) benaderen.

7. Unilever Research

Ger geeft een overzicht:

Na het ontstaan van een nieuwe organisatie een zgn. CFC (critical functional capability) Information and Technology zijn er wereldwijd informatieafdelingen gesloten. Alleen een afdeling in de UK in Colworth blijft bestaan (wie appels vaart, wie appels eet !!) en de afdeling in Bangalore in India wordt uitgebreid (lekker goedkoop!!) Inkopers in India worden omgeleid via de inkoop afdeling van Port Sunlight in Engeland om op die manier te voorkomen dat er extra (23%) belasting moet worden betaald aan de Indiase regering. Het blijkt dat een aantal functies, zoals boekeninkoop niet meer worden gedaan en de diverse locaties moeten dat blijkbaar lokaal gaan oplossen. Ook het organiseren van stageverslagen, begeleiden van stagiaires hierbij en het verzorgen van de juiste goedkeuringen worden of blijven lokale aangelegenheden. Ook de ontwikkeling van software wordt gestopt en er wordt geprobeerd om de maintenance van de bestaande in huis ontwikkelde software bij derden onder te brengen.

Er is nu al weinig of geen werk meer en de mensen worden al gedeeltelijk naar huis gestuurd. Voor mij valt zoals het er nu naar uit ziet het doek op 1 oktober 2010.

8. Uit de maatschappijen en organisaties

AkzoNobel

De corporate R&D groepen van AkzoNobel zijn gereorganiseerd en grotendeels onder bewind gekomen van voormalige ICI mensen. Ook de bibliotheek zal niet aan een reorganisatie (lees menskracht vermindering) kunnen ontkomen. In Nederland was de corporate R&D gevestigd in Arnhem. Alle R&D wordt daar teruggetrokken en verplaatst naar Deventer waar al BU gerichte R&D groepen werkzaam zijn. R&D is ook hernoemd naar Research, Development & Innovation (RD&I)

Focus binnen de informatievoorziening ligt thans op het goed verdelen van de informatiekosten naar de verschillende BU's van AkzoNobel. Het was mogelijk voor AkzoNobel gebruikers non-subscribed artikelen te downloaden van het Elsevier platform. Het was administratief te ingewikkeld deze kosten goed door te belasten waar ze op de bibliotheek bleven hangen. Begin dit jaar kunnen gebruikers ze niet zelf downloaden, maar worden aanvragen, voorzien van een kostenplaatsnummer, eerst naar de bibliotheek gestuurd, die ze vervolgens downloadt en naar de gebruikers mailt. Het aantal gedownloade artikelen is daardoor tot een derde van de oorspronkelijke hoeveelheid teruggebracht.

Ook wordt gewerkt met Athens als tussenliggende authenticatietool om daarmee goed te kosten te kunnen doorbelasten. Met ACS zijn daar nog problemen mee. Niet bij Athens aangesloten bedrijven kunnen worden voorzien van de AkzoNobel Athens IP adressen (Tip Frank).

Er zijn wel interessante ontwikkelingen gaande betreffende een electronic lab environment, maar het is de vraag of daar voldoende budget voor beschikbaar komt.

Corus

Alle onderstaande opmerkingen zijn vertrouwelijk en dienen niet buiten de NIC groep te worden gebruikt, ook niet verbaal.

Algemeen

We zijn druk doende met een rebranding naar Tata Steel Europe. De rebranding gaat gepaard met een reorganisatie. Volgens de leiding in London en Mumbai, zijn alle serviceafdelingen van Corus te zwaar en moeten we reduceren. Dit keer wordt ook R&D niet ontzien. Werden we vroeger meestal ontzien wegens het belang van R&D op de lange termijn, dat is nu niet het geval.

Dit zal ook gevolgen hebben voor de kennis- en bibliotheek afdeling. In het VK zijn al 3 medewerkers vrijwillig weggegaan met een Engelse vorm van een pre-pensioen. Dit jaar gaan ook in Nederland drie mensen met (pre-)pensioen.

We hebben ook databasekosten verminderd. Opgezegd zijn bijvoorbeeld SciFinder en Nerac. Werden niet voldoende gebruikt. In de komende maanden zal ik meer posten gaan bekijken en schrappen. Ook het schrappen van formatieplaatsen zal invloed hebben op onze dienstverlening. Een aantal onderdelen van diensten als alerting- en nieuwsservices zullen deels gestopt gaan worden.

Kennis- en bibliotheek specifiek

Yellow pages ("wie doet, kan en weet wat") zijn een goede 10 jaar geleden zelf geprogrammeerd door de eigen IT afdeling. Heeft veel geld gekost en niks opgeleverd. Mijn advies: koop van de markt: Connect van Addept is maar een van de mogelijkheden.

Inschakelen inkoop voor databases: ik doe dat wel en het werkt prima, mits er een goed en duidelijk contact is met de inkoper. Inkoop zorgt voor een lagere inkoopprijs tegen gunstige voorwaarden. De technische specificatie (wat wil je hebben, tegen welke voorwaarden), moet je zelf toeleveren aan inkoop.

Copyrights: verschillen tussen VK en Nederland. Vervelend en irritant. Ben bezig de databases ook in India in te kunnen zetten, maar dat kost geld en dat is op dit moment even schaars, zie het bovenstaande verhaal. Wordt door India soms niet begrepen want copyrights leeft daar minder sterk als in Europa.

Erasmus Medisch Centrum

Het Erasmus MC is in 2009 begonnen met de bouw van een nieuw Onderwijscentrum. Hierdoor zal de toegang tot nieuwe fysieke onderwijsvoorzieningen op de medische faculteit aanzienlijk verbeterd worden. Centrale ontmoetingsplek wordt het lichte en ruimtelijke onderwijsplein. Hier is straks plaats voor ruim 400 werk- en studieplekken. Rondom dit studielandschap liggen 40 colloquium- en collegezalen met een capaciteit van vijftien tot 230 personen. Wanneer alles volgens planning verloopt, opent het centrum zijn deuren per 1 september 2011.

De Medische Bibliotheek bevindt zich in het kloppend hart van het onderwijsplein. Hier komt de gehele collectie wetenschappelijke boeken en tijdschriften van de MB in een monumentale boekenwand. Aangezien de nieuwe situatie circa 1000 strekkende meter minder kastruimte zal bieden, is er in 2009 reeds digitale content ingekocht, zodat de gedrukte versies konden worden verwijderd.

Er zijn backfiles aangeschaft van diversen uitgeverijen, waaronder Wiley, Wolters Kluwer Health en Informa Healthcare. Hiermee is het aanbod tot het digitale archief uitgebreid met circa 500 titels. De collectie e-books is uitgebreid met *Primal Pictures* (een 3D-anatomische atlas), *LWW Doody's Essential Collection 2009* (55 titels) en Springer (inclusief meer dan 250 titels van de Nederlandstalige collectie van Bohn Stafleu van Loghum). Hierdoor is de toegang tot digitale content aanzienlijk uitgebreid.

FrieslandCampina

Achtergrond Kennis en Informatie Centrum (KIC)

Verleden: KIC is lokale bedrijfsbibliotheek van Corporate Research in Deventer. (#100)

Heden: KIC valt onder Corporate Centre en heeft alle R&D-ers (#600) als potentiële klant. KIC ontsluit interne en externe informatie (expliciete kennis) en geeft advies op gebied van kennismanagement.

Toekomst: Naast expliciete informatie ook ontsluiten van impliciete kennis, door mensen met elkaar in contact te brengen.

Huidige situatie

Na de fusie van vorig jaar tussen Campina en FrieslandFoods zijn een aantal corporate projecten opgestart. Twee belangrijke zijn 'Internal networking' en 'Culture'. Het KIC is hier wel bij betrokken, maar 'kennismanagement' is (nog) niet verankerd binnen het bedrijf. We zijn nu aan het kijken welke ambitie we hebben en waar welke verantwoordelijkheden komen te liggen.

Doordat het bedrijf is ontstaan uit meerdere fusies, zijn er op meerdere locaties bibliotheekjes. Op sommige locaties zijn er collega's die zich bezig houden met informatie ontsluiting. Zij vallen hiërarchisch niet onder het KIC maar onder een Business Group, er is ook geen functionele aansturing vanuit het KIC. Op sommige locaties is de bibliotheek gesloten of was er niet meer dan een boekenkast.

Plannen voor de toekomst

Schakel tussen ICT en R&D: we zien tot nu toe dat veel initiatieven worden opgestart door ICT, maar dat de inrichting/uitvoering niet aansluit bij de R&D community. We gaan als KIC inventariseren waar behoefte aan is binnen de R&D community en dit doorspelen aan ICT. We hopen zo dat de diensten van ICT beter aansluiten. ICT kan ons ook inschakelen om proefballontjes op te laten binnen de R&D community. We zullen deze rol uitsluitend vervullen voor applicaties die van belang zijn voor ontsluiting van kennis en/of informatie.

Federated search engines: Veel van onze klanten vinden het moeilijk welke tool ze waarvoor moeten gebruiken. Een deel van de populatie grijpt erg snel naar Google. We willen onze diensten daarom zo gemakkelijk mogelijk aanbieden en via een ingang doorzoekbaar maken. (In onze discussie 23-april-2010 begreep ik van een aantal mensen dat een 'integrated search' een beter idee is, ik zou hier graag nog eens over verder praten)

Accountmanagerschap: De klanten van het KIC werken op veel verschillende locaties. De meeste locaties hebben geen lokale bibliotheek en ook geen lokale informatie manager. Het KIC gaat deze rol nu op zich nemen door een accountmanagerschap in te voeren. Elke KIC medewerker heeft een aantal locaties onder zijn beheer en zal daar regelmatig (minimaal 1x per twee weken) aanwezig zijn. We gaan zo proberen dichter bij de klant te staan en daardoor beter te weten wat er speelt.

Het lopende jaar willen we een aantal problemen van klanten oplossen, die we vervolgens willen gebruiken als onderbouwing voor aanvraag van meer fte.

Ministerie van Justitie

Nog geen bijdrage. Aantekeningen Ger: Taakstelling overheid, WODC afgerond, (5 fte's laten gaan van informatie) taken zijn verdwenen. bv documentalisten weg Geen bibliotheek in de nieuwbouw. Nieuwe bronnen ingekocht. Participant geworden. Mogelijk ook de archieven. Aansluiting bij repository activiteiten (veel eigen publicaties) printing on demand. Overheidsweb één web voor de gehele overheid en één intranet.

MSD

Nog geen bijdrage. Aantekeningen Ger: Integratie met MSD.

Philips

Research wordt steeds minder 'wetenschappelijk' en daarmee wordt ook het belang van de uitgeverscollecties minder groot. Een opgelegde bezuiniging van 200 k€ (20%) is in 2009 gehaald door met name collecties van scientific societies (AIP, APS, IoP) terug te brengen tot de goedlopende titels. Dit heeft niet tot grote ontevredenheid en zelfs niet tot een merkbare toename van document delivery geleid. Het idee is dat de meeste nog resterende wetenschappers ook een account bij een universiteit hebben.

Wij hebben VDX (workflow document delivery) afgeschaft, omdat het gebaseerd is op een Oracle database en daardoor veel te duur werd. Per 1 januari zijn we overgegaan op Infotrieve, dat ons de gewenste output kan leveren om door te belasten.

De Bibliotheek probeert meer te investeren in 'zoeken', en dan niet alleen in de traditionele online databases, maar ook andere informatie (patenten, business intelligence), in visualisatie van 'landschappen' (met Anavist) en in het beter gebruiken van Internet. Wij willen meer betrokken zijn bij het research-proces, liefst in een zo vroeg mogelijk stadium.

Solvay Pharmaceuticals

Op dinsdag 16 februari is Solvay Pharmaceuticals officieel opgehouden te bestaan. Op deze datum is ook een begin gemaakt met de integratie. Op dit moment heeft Scientific Information geen hoge prioriteit. Wel zijn er belangrijke stappen gezet op het gebied van Intellectual Property.

Er is nu een periode van 100 dagen ingesteld waarbinnen geen organisatorische wijzigingen mogen worden doorgevoerd. Deze periode eindigt eind mei. In juni worden verdere mededelingen verwacht.

Library services and systems

Tijdschriftencirculatie voor wat betreft de hard copies is volledig uitbesteed aan SWETS. Via een online systeem worden de distributielijsten rechtstreeks bij de uitgever aangemeld. Interne post zorgt voor distributie. Een onderzoek loopt of dit ook kan worden ingevoerd voor "standing orders".

Reference manager

Reference Manager versie 12 wordt in de komende weken uitgerold, zodra een distribution package beschikbaar is.

Integratie

Veel activiteiten zijn momenteel gericht op integratie van de beide organisaties. Veel interessante zaken zijn hierover te vertellen, wat mogelijk in een volgende berichtgeving aan de orde kan komen.

TU Delft

TU Delft gaat een 'herijkingsoperatie' in vanaf 2011 en de bibliotheek zal daar ook een plan voor moeten indienen. We richten ons voornamelijk op kijken naar nieuwe mogelijkheden voor samenwerken binnen en buiten de TU Delft.

De bibliotheek heeft in december de geïntegreerde zoekmachine 'Discover' opgeleverd (discover.tudelft.nl) wat zoeken in alle bestanden van de bibliotheek moet vergemakkelijken.

Data management : het 3TU Datacentre (project om datamanagement en duurzame bewaring te leveren voor de 3TU's) heeft een midterm review opgeleverd en kijkt nu naar definitieve exploitatie in samenwerking met DANS (Data Management and Networked Services, gefinancierd door NWO en KNAW) dat zich als overkoepelend orgaan voor nationaal wetenschappelijk data management wil gaan profileren.

IBL : we zijn nog steeds aan het kijken naar mogelijkheden om kopieleverantie weer te verruimen. Samenwerking met KB in het verschiep waarbij de KB als backoffice gaat leveren uit het e-depot met full text bestanden van de grote uitgevers en wij one-stop-shop de frontoffice en financiële verwerking blijven doen voor onze klanten.

Aanbesteden voor collectievorming : een aantal ub's is aan het kijken of het gunstig is een aantal collectie-inkopen gezamenlijk te gaan doen, vanwege verplichte Europese aanbesteding.

Voor onze onderhandelingen bij grote licenties overwegen we inschakeling van professionele inkopers naast de expertise van SURFdiensten.

GII: De Stuurgroep Gemeenschappelijke Informatie Infrastructuur (met vertegenwoordigers van UKB en OB's) is zich aan het beraden over een nieuwe Nederlandse Catalogus en een gemeenschappelijke metadatabase om inderdaad een gemeenschappelijke infrastructuur te hebben waar bovenop lokale diensten kunnen worden gebouwd. Op 1 juni zal de stuurgroep visie en plannen ontvouwen en in de loop van dit jaar wordt duidelijk welke positie de partners kiezen.

Stichting Gebruikers TU Delft Library: op 8 oktober zal een bijeenkomst worden georganiseerd op de alumnidag: doel is om onze gebruikers de gelegenheid te bieden om ook meer van de TU Delft te leren kennen in het alumniprogramma.

U Twente

Als uitkomst van de reorganisatie 'Efficiënte Moderne Bedrijfsvoering' is de dienstverlening georganiseerd in:

Servicecentra: Bibliotheek & Archief; Facilitair Bedrijf; Student & Onderwijs; ICT

Concerndirecties: Strategie & Communicatie; Personeel Arbeid en Organisatie; Financiële en Economische Zaken.

Bij de vorming van deze diensten zijn facultaire en centrale dienstverlening samengevoegd en bezuinigingen opgelegd met uitzondering van Bibliotheek & Archief. Momenteel worden twee nieuwe servicecentra ingericht: Communicatie en Inkoop. De UT wil ca 1 M€ bezuinigen op Communicatie en tot 7 M€ op Inkoop.

Binnen de bibliotheektak van Bibliotheek & Archief wordt momenteel onderzocht:

welke discovery tool aangeschaft zal worden op basis van nieuw voor oud;

hoe de digitale bibliotheek zal worden gekoppeld aan de nieuwe elektronische leeromgeving Blackboard.

of dienstverlening kan worden opgezet t.b.v. kritische performance indicatoren voor output van het onderzoek.

Binnen de archieftak is de conversie van de studenten- en personeeldossiers naar het nieuwe archiefsysteem Decos nagenoeg voltooid. Het voornemen is om workflow te gaan ondersteunen met Decos. In verband hiermee wordt het functiehuis voor de archieftak herzien.

Per 1-1-2010 heeft de UT een zesde faculteit: Faculty of Geo-Information Science and Earth Observation (voormalig ITC instituut). Daardoor: weer twee bibliotheeklocaties, twee bibliotheeksystemen, twee versies van Decos. Kortom: werk aan de winkel.

9. Nieuwe vergadering

Vrijdag 12 november; diner donderdagavond 11 november.

Ministerie van Justitie, Den Haag.

Frank Toolenaar
3 mei 2010