

IP

**vakblad voor
informatieprofessionals**

2015 | 07

01

Disruptie in de
boekenbranche

Tom Kabinet

02

Nieuwe kanaal
voor klantcontact

WhatsApp

03

Tijdschriftenagent
vindt zichzelf
opnieuw uit

EBSCO

04

Professional
in het nieuws

**Marietje
Schaaake**

**Special
SharePoint**

Informatie-
professionals
als verbindende
schakel

**Ga voor
het laatste
nieuws naar**



**www.informatie
professional.nl**

**75e
editie**

**De VOGIN
Najaarscursus**

PROFESSIONEEL INFORMATIE ZOEKEN

**vindt weer plaats
op 17, 18, 19, 24
en 25 november a.s.
in Wageningen (WUR)**

uogin

/ CURSUSSEN

Aanmelden voor de cursus:

* per mail msu.library@wur.nl

* per telefoon 0317 - 485479 (mevr. Smelik)

www.vogin.nl

2015 07



Ben erg benieuwd of iemand weet hoe de kleuterschool 1962/63 toen heette. Het gebouw bestaat nog steeds en is gevestigd De Vlasakkers 5, 5345 BC Oss.

8 **Carola van der Drift** Whatsapp inzetten als vragentool

Schoorvoetend zetten bibliotheken en archieven de berichtendienst WhatsApp in voor hun dienstverlening. De eerste ervaringen uit Nederland, Hongkong en Israël.

13 SPECIAL SHAREPOINT

14 **Lego voor organisaties**

Microsoft SharePoint is een soort 'Legodoos' die organisaties bouwstenen biedt voor het opslaan, delen, beheren, bewaren en toegankelijk maken van content en documenten. Een introductie.

18 **Hoe veilig zijn documenten in de cloud?**

Stel dat een organisatie 'cloud-ready' wil zijn. Hoe is dan de beveiliging van documenten in SharePoint gewaarborgd?

20 **De praktijk**

Welke rol spelen informatieprofessionals bij het ontwikkelen en onderhouden van een SharePoint-omgeving? Twee praktijkverhalen.



Jacqueline van der Kort

REDACTIONEEL

Sharepointen

Sharepoint u al? Als een product een werkwoordvorm is geworden, dan weet je dat het op weg is algemeen goed te worden. Honderden grote en kleine organisaties zijn in de afgelopen jaren Microsoft SharePoint, het document-beheerprogramma dat zich nog het gemakkelijkst met Lego vergelijkt, gaan toepassen. Terwijl u dit leest is er juist een groot SharePoint-congres afgerond in de Jaarbeurs in Utrecht en zijn de voorbereidingen voor de grote European SharePoint Conference in november in volle gang. Wat het precies is en wat de voor- en nadelen (want die zijn er ook, getuige het wanhopige 'Ik hoop dat SharePoint nooit kindjes krijgt' op Twitter) zijn, leest u in de special in dit nummer. En wat is de rol van de informatieprofessional bij de implementatie van dit programma binnen een organisatie? Ook over andere digitale initiatieven kunt u in dit nummer van IP meer te weten komen. Bijvoorbeeld over de inzet van WhatsApp als nieuwe vorm van dienstverlening. Of over de controversiële aanpak van het Nederlandse ebookplatform Tom Kabinet. Deze startup haalde de afgelopen periode de landelijke en internationale pers door te beginnen met het verkopen tweedehands ebooks. Maar naast het nieuwe ook aandacht voor het vertrouwde. Want dit is ook het nummer waarin de honderdste column van Eric Sievers verschijnt. Een bewonderenswaardige prestatie. We hopen (stiekem) nog lang van zijn bijdragen te mogen genieten.

Andrea Langendoen
redactie@informatieprofessional.nl



22 Michiel Hatenoer

Tom Kabinet en de strijd om het tweedehands ebook

Tom Kabinet doet veel stof opwaaien in de uitgeefwereld. De leesclub is een van de initiatieven waarmee het bedrijf de boekenmarkt opnieuw wil opschudden.

25 Ronald de Nijs en Alice de Jong

'EBSCO wordt een technologiebedrijf'

De wereld van informatie verandert, en daarmee ook de rol van tijdschriftagenten. Een interview met Fred Wiltenburg over hoe EBSCO zichzelf opnieuw uitvindt.



COLOFON

IP is samen met InformatieProfessional.nl het onafhankelijke platform voor de informatiespecialist van vandaag en morgen. De lezers werken in de informatie-, bibliotheek-, archief- en erfgoedwereld.

ISSN: 1385-5328

IP is een uitgave (19de jaargang) van Uitgeverij IP, Charlotte van Pallandtlaan 18, 2772 TR Voorburg, tel. 06-44 09 19 85, www.informatieprofessional.nl

redactieadres

IP, Charlotte van Pallandtlaan 18, 2772 TR Voorburg, tel. 06-44 09 19 85, e-mail redactie@informatieprofessional.nl.

uitgever

Peter van Gorsel.

redactie

Maarten Brinkerink, Alice Doek, Wilbert Helmus, Frank Huysmans, Alice de Jong, Evelien de Jonge, Andrea Langendoen, Leen Liefsoens, Edwin Mijnsbergen, Paul Nieuwenhuysen, Ronald de Nijs (eindredacteur), Matthijs van Otegem en Eric Sieverts.

vormgeving

Eric van den Berg, egfvdberg@upcmail.nl, Tom van Staveren, graphicisland@upcmail.nl.

medewerkers aan dit nummer

Joyce van Aalten, Eric Burger, Geert-Jan van Bussel, Carola van der Drift, Michiel Hatenoer, Niall MacKellar, Raymond Snijders en Daniël de Vette

redactieadviesraad

Drs. P. Evers, drs. C. Groeneveld (voorzitter), prof.dr. J.S. Mackenzie Owen.

abonnementen

IP verschijnt 9x per jaar, niet in januari, juli en augustus. Voor abonnementsprijzen en andere informatie zie InformatieProfessional.nl.

advertentieverkoop

Voor informatie over adverteren in blad of op de site: Joop Slor bij Recent op 020-3308998.

Het verlenen van toestemming tot publicatie in dit tijdschrift strekt zich tevens uit tot het in enigerlei vorm elektronisch beschikbaar stellen.

RUBRIEKEN

- 06 **Nieuws**
- 12 **Column** Eric Sieverts
- 29 **Column** Geert-Jan van Bussel
- 30 **Datavisualisatie** Ruimtelijk kunstenaar Ellie Balk
- 34 **Recht op informatie** Uitgeputte tweedehands ebooks
- 35 **IPLingo** #adblockers
- 36 **Digitale privacy** Van handreikingen naar praktijk
- 37 **Lifehacking** Boekenapps
- 38 **Dat zoeken we op** Wikipedia
- 39 **Column** Frank Huysmans

Het volgende nummer van IP verschijnt 5 november.
Bijdragen voor dit nummer zijn welkom tot 20 oktober.



Stop de persen:

In twee vestigingen van de New York Public Library heeft bakkerij Amy's Bread sinds kort een café geopend. Bezoekers krijgen hier een speciaal ontwikkeld koekje geserveerd. De afbeelding verwijst naar de twee marmeren leeuwen die de hoofdvestiging (Stephen A. Schwarzman Building) sieren.

Sharepoint vanuit toegankelijkheid en beheer van informatie!

Introductiecursus SharePoint GAAT ZEKER DOOR

02 OKTOBER

Haal maar uit SharePoint GAAT ZEKER DOOR

16 OKTOBER

Zaakgericht Werken en SharePoint

28 OKTOBER

Recordsmanagement en SharePoint

27 NOVEMBER

Contentmanagement en SharePoint

04 DECEMBER

Introductiecursus SharePoint

11 DECEMBER

Haal meer uit SharePoint

22 JANUARI



Meer informatie: www.goopleidingen.nl/sharepoint

The Living Internet

Deze installatie, met als titel *The Living Internet*, moet je in het echt zien in het Witte de With Center for Contemporary Art in Rotterdam. Alle witte figuren, bevestigd op ronde, draadloze stofzuigers, rijden kriskras rond in de ruimte – botsingen zijn onvermijdelijk.

De Amerikaanse kunstenaar en schrijver Douglas Coupland, bekend van de roman *Generation X*, creëerde het werk afgelopen zomer, toen hij als 'artist in residence' verbleef in het Google Cultural Institute in Parijs. De modellen voor de figuren werden door hem gegoogled, gedownload en ge-3d-print. Met pen en stift schreef Coupland op elke figuur de door hem gebruikte

zoektermen. Het werk vormt zo een humoristische weergave van hoe het internet en de zoektermen eruit zouden zien als dit alles zich in de echte wereld zou afspelen.

The Living Internet maakt samen met andere werk van Coupland onderdeel uit van de tentoonstelling *Bit Rot*, tot 3 januari 2016 in het Witte de With Center for Contemporary Art. De titel verwijst naar het fenomeen van spontane ontbinding van digitale data. In deze tentoonstelling deelt Douglas Coupland zijn gedachtenwereld met het publiek en snijdt onderwerpen aan als globalisering, terreur, het internet, popcultuur, social media en de daaruit voortkomende beeldeconomie.

Douglas Coupland, *The Living Internet*, 2015, photo by Cassandra Eefink/Schattenkerk, installatiefoto Witte de With Center for Contemporary Art





NO NG Q A	HISTORY IS NO LONGER A TOOL TO HELP US UNDERSTAND THE PRESENT	AT LIVE IN THE NO ERA ERA	IN YOUR DREAM	EVERYONE ON EARTH IS FEELING THE SAME WAY THAT YOU DO	I MISS FEELING CLUELESS
AY TO UP G DUAL	TEACHERS ARE WATCHING	TOO M CHAI TOO LE			
PLE HO THIS SO ED...	YOUR SENSE OF COMMUNITY IS NOW SOMETHING YOU VISIT AT 10:00 P.M. ON A WEBSITE	DEMO SEEM INADEQU TO DEAL THE PRESE		YOU'RE POSSIBLY NOT CRUEL OUGH	
UTURE S OTI ONED MELLS CE	THE INTERNET OCCUPIES THE SLOT IN YOUR HEAD ONE OCCUPIED BY RELIGION AND POLITICS	ZOOM	FLAG AS INAPPROPRIATE	ON INE LO NESS	I'M AFRAID OF MISSING OUT
BIOLOGY URS BLE PLE	LIVES ARE WINTER FEELING THE STORIES	KNOWING EVERYTHING TURNS OUT TO BE SLIGHTLY BORING	REAL TIME OFTEN FEELS LIKE NEITHER	LET'S MEET IN AL	

Whatsapp inzetten als vragentool

Steeds meer organisaties en bedrijven zetten WhatsApp, de applicatie op de mobiele telefoon om iemand een berichtje te sturen, in voor hun dienstverlening. Ook bibliotheken en archieven zoeken – schoorvoetend – via deze dienst contact met de klant. De eerste ervaringen uit Nederland, Hongkong en Israël.

Door: Carola van der Drift

De klantenservice van organisaties en bedrijven beperkt zich allang niet meer tot telefoon, website of e-mail. Zij is steeds meer daar waar de klant is. Vragen en klachten stromen steeds vaker binnen via social media, via chatrooms op websites én via WhatsApp, de berichten-dienst die begin 2014 voor 19 miljard dollar is overgenomen door Facebook.

Alleen in Nederland verzenden al bijna 10 miljoen mensen berichtjes via WhatsApp, wereldwijd telt de dienst inmiddels 900 miljoen gebruikers. Bedrijven en organisaties zetten dus breed in op deze app, zou je denken. Dat blijkt mee – of zo je wilt tegen – te vallen.

Onlangs startte zowel SNS Bank als ABN Amro een proef waarbij een selecte groep klanten vragen kan stellen via deze berichtendienst. Maar hebben bibliotheken en archieven zich inmiddels ook op deze dienst gestort? Ze zijn slechts met een zoeklichtje te vinden, zo blijkt. Kijken we over de landsgrenzen, dan zien we dat de Hong Kong University Library als service een 'WhatsApp-a-Librarian' aanbiedt. Volgens de website

van de bibliotheek kunnen gebruikers 'snel hulp krijgen bij het vinden van informatie over bibliotheekdiensten en bronnen'. Ook verschillende universiteitsbibliotheken in Zimbabwe, Israël, Saoedi-Arabië en Maleisië maken gebruik van WhatsApp. In Europa is er de Duitse Stadtbibliothek Erlangen.

En Nederland?

Slechts twee archieven vonden we via een oproep op Twitter. Het Brabants Historisch Informatie Centrum (BHIC) is een proef met WhatsApp begonnen. 'Hoewel deze nieuwe dienstverlening nog niet officieel gestart is, hebben verschillende mensen ons al weten te vinden,' zegt Christian van der Ven, die onder andere werkt als projectleider van web 2.0-projecten van het BHIC. Ook het Gemeentearchief Venlo zet sinds 1 september WhatsApp in. Aanvankelijk wilde het archief gebruik gaan maken van een chatfunctie op de website, maar wegens technische beperkingen was dit niet mogelijk. 'We zijn daarom op zoek gegaan naar alternatieven,' zegt archiefmedewerker Sjors van den Hombergh. 'WhatsApp leek

ons geschikt, mede omdat het gebruik ervan steeds meer algemeen goed is. Andere instellingen in Venlo, zoals Omroep Venlo, maken er ook al gebruik van.'

Van der Ven (BHIC): 'In mijn eigen omgeving merk ik dat echt iedereen WhatsApp gebruikt, waar het gebruik van bijvoorbeeld sociale media steeds beperkt blijft tot bepaalde groepjes. WhatsApp is net zo mainstream als telefoon of e-mail geworden, zo lijkt het. WhatsApp via een mobieltje heeft als voordeel dat het direct bij de hand is, ook onderweg. Bovendien kun je bijvoorbeeld urls en afbeeldingen doorsturen.' Bij het BHIC draait WhatsApp naast de chatfunctie op de website en andere standaard communicatiemiddelen. 'WhatsApp heeft als voordeel dat je ook berichten aan ons kunt sturen als we offline zijn. Dat kan bij chat niet,' aldus Van der Ven.

Rondgang

Een rondje langs verschillende bibliotheken en archieven in Nederland en Vlaanderen leert dat er bij de instellingen nog geen – concrete – plannen liggen om

met WhatsApp aan de slag te gaan. Er is nog niet echt over nagedacht. Of juist wel en er is bewust van afgezien. Bij de Faculteit Letteren en Wijsbegeerte van de Universiteit Gent viel WhatsApp af in de zoektocht naar een meer directe manier om met – vooral – studenten te kunnen communiceren. 'De voorkeur gaat bij nader inzien uit naar webbased live chat, dat we vanaf 2016 gaan invoeren. Dit wordt al zeer succesvol gebruikt bij de Boekentoren, de centrale Universiteitsbibliotheek van Gent,' aldus faculteitsbibliothecaris Saskia Scheltjens.

Hoofd Dienstverlening Hans Visser geeft aan dat het Stadsarchief Amsterdam liever optimaal gebruik maakt van de huidige gebruikte communicatiekanalen. Er dreigt volgens hem 'een versnippering van de aandacht en de beschikbare capaciteit waardoor de continuïteit van een hoogwaardige dienstverlening in gevaar komt'. En, zo zegt Visser, 'we hebben ook niet de indruk dat onze doelgroepen om meer vormen van klantenservice vragen.'

Van der Ven (BHIC) denkt dat de inzet van een chatfunctie voor



Ben erg benieuwd of iemand weet hoe de kleuterschool 1962/63 toen heette. Het gebouw bestaat nog steeds en is gevestigd De Vlasakkers 5, 5345 BC Oss.



Mooie foto! In onze eigen collectie vond ik bijgaande foto van, volgens het bijschrift, De Rozenregen in 1975, aan de Amsteleindstraat 1 (nu De Vlasakkers).

Ja inderdaad!
Helemaal top!
Hartstikke bedankt!
Groet Ton

Is dit hetzelfde
gebouw als op
jouw foto?

Geen dank,
Ton, graag
gedaan :-)

Een voorbeeld van een vraag die het Brabants Historisch Informatie Centrum (BHIC) via WhatsApp kreeg

veel collega's een 'grote stap' is: 'Veel Nederlandse archiefdiensten zien op zich wel wat in het gebruik ervan, maar blijven toch te veel hangen in traditionele vormen van communicatie met de klant. Ze zien een kanaal erbij allereerst als extra werk, terwijl ik het allereerst zie als extra service. Ze kijken bewust of waarschijnlijk eerder onbewust meer vanuit het perspectief van hun organisatie dan vanuit hun klanten, is mijn mening.'

Gebruiker opzoeken

Is het een gemiste kans als een bibliotheek of archief ervoor kiest om WhatsApp niet in te zetten? Bij de Brender-Moss Library of Social Science & Management, onderdeel van de Tel Aviv University in Israël, vinden ze dat je moet zijn waar de studenten zijn. En dus is WhatsApp essentieel. Aya Steinig Mesika, hoofd van de afdeling Reference & Instruction, licht dat toe: 'We hebben geen statistieken, maar het lijkt erop dat elke Israëliër wel bij ten minste één WhatsApp-groep is aangesloten. Studenten besteden veel tijd aan het gebruik van hun mobieltjes. We vragen studenten dan ook niet om hun telefoons in de bibliotheek uit te zetten, omdat we weten dat ze hun telefoons niet alleen gebruiken om te studeren, maar ook om contact met collega's en docenten te onderhouden. Dus waarom niet met de bibliotheek? Wij vinden dat we als bibliotheek toenadering tot de gebruikers moeten zoeken, en niet op ze moeten gaan zitten wachten.'

Ervaringen

Wat zijn de ervaringen van bibliotheken en archieven die WhatsApp hebben ingezet? Susanna Tsang, hoofd Informatiedienst van de bibliotheek van de Hong Kong Polytech-

nic University: 'We gebruiken deze dienst nu ongeveer een jaar om vragen van klanten te beantwoorden. Het levert ons veel positieve reacties op.' Bij de Brender-Moss Library of Social Science & Management in Tel Aviv klinken dezelfde geluiden. In de praktijk blijkt dat WhatsApp zich het beste leent voor eenvoudige zaken. Messika Steinig: 'De meeste vragen bij de Brender-Moss Library gaan over openingstijden, de beschikbaarheid van boeken en problemen met toegang op afstand.' Ook Van der Ven van het BHIC ziet geen 'ingewikkelde kwesties' langskomen: 'Je moet denken aan vragen naar informatie over een bepaald historisch onderwerp, een vraag naar een bouwtekening, een slimme tip om verder te zoeken naar een bepaalde persoon. Dat soort zaken.' Gebruikers van de Hong Kong University Library worden verzocht alleen eenvoudige vragen via WhatsApp te stellen. Voor uitgebreide, diepgaande vragen verwijst men klanten door naar een vakreferent.

Privacy-aspect

WhatsApp is sinds 2014 eigendom van Facebook. Kan dat voor het gebruik van WhatsApp privacyproblemen opleveren? Van der Ven: 'Wij vinden het geen enkel probleem dat WhatsApp van Facebook is. Laat ik het zo stellen: als we diep in de gebruiksvoorwaarden van Facebook en WhatsApp – en soortgelijke diensten online, denk aan Google of Twitter – zouden duiken, dan zouden we misschien wel gaan twijfelen over WhatsApp. Aan de andere kant: stellen we bijvoorbeeld nog vragen – of hebben we dat ooit gedaan? – bij het e-mailen naar mensen die ons via een Gmail-, Hotmail- of Yahoo-account hebben benaderd? Ook

naar die adressen sturen wij rustig e-mails terug waarin privacy-gevoelige informatie staat. En niet alleen wij. Wat dat aangaat brengt WhatsApp geen echt nieuwe situatie als het gaat om privacy, wel een nieuw medium waarbinnen het een rol speelt.' Van den Hombergh van Gemeentearchief Venlo: 'Het gebruik van WhatsApp is een vrijwillige keuze voor de gebruiker. Als hij of zij zich hier niet prettig bij voelt, kan hij altijd op andere manieren contact met ons zoeken. De traditionele vormen – telefonie, post en e-mail – blijven ook in gebruik.'

'Gewoon proberen'

Ook al kunnen het Gemeentearchief Venlo en het BHIC nog niet buigen op concrete gebruikerservaringen, ze zijn van mening dat instellingen het eens kunnen proberen. Van den Hombergh (Gemeentearchief Venlo): 'Het kost weinig extra inspanningen en het creëert een modern imago. Bovendien sluit WhatsApp beter aan bij de belevingswereld van vooral jongeren, een doelgroep waar nog een wereld te winnen is – zeker ten aanzien van archieven.' Van der Ven (BHIC): 'Als je een mobieltje hebt, heb je de techniek eigenlijk al geregeld. Maar het allerbelangrijkste vind ik dat een organisatie overtuigd is van het doel van WhatsApp in plaats van dat ze een stukje techniek opgelegd krijgt. Het mooiste is als medewerkers Dienstverlening elkaar "appen" met de vraag: "Zeg, waarom zijn wij als organisatie eigenlijk nog niet via WhatsApp bereikbaar?" Dan ben je er eigenlijk al en hoeft je alleen nog maar een knop op je site te zetten.'

Carola van der Drift is Japanologe en werkt bij de East Asian Library van de Universiteit Leiden.



Mariana Lanari in de leeszaal van het Stedelijk

Kunstproject in Bibliotheek Stedelijk

In de bibliotheek van het Stedelijk Museum Amsterdam start in oktober het kunstproject 'Moving Thinking'.

Bibliotheeken bevatten boeken, boeken bevatten gedachten en meningen, gestold in tekst. Ze worden pas weer 'levend' op het moment dat ze gelezen, geïnterpreteerd, hergebruikt en gecombineerd worden door de lezer, die vervolgens zelf weer tot schrijver wordt en zijn of haar gedachten vastlegt in tekst. Deze cyclus van kennis in beweging (een term van bibliotheekwetenschapper Th. P. Loosjes) wordt dit najaar inzichtelijk gemaakt in de leeszaal van de bibliotheek van het Stedelijk Museum. De Braziliaanse kunstenares Mariana Lanari laat in een vier maanden durende performance zien hoe werken inhoudelijk verbonden zijn. De bestaande ordening van de boeken in de leeszaal – alfabetisch op kunstenaarsnaam – zal zij veranderen door boeken te verplaatsen, en te vervangen door boe-

ken uit de magazijnen. 'Moving thinking' begint met het werk *Writing Sculpture* van Lauwrien Weijers. Uitgaande van dat ene boek wordt een lange keten van boeken gevormd die alle op een of andere manier verbonden zijn. De link tussen de boeken, die gaandeweg het project in de leeszaal worden geplaatst, zal gevisualiseerd en uitgelegd worden op verschillende manieren: via filmpjes op de museumwebsite, via tekstpanelen en in de leeszaal zelf. Het project start op 1 oktober 2015 en loopt door tot februari 2016. Het laat niet alleen zien hoe een bibliotheek werkt, maar toont ook de enorme rijkdom van de bibliotheek van het Stedelijk Museum. De kunstenares en de bibliothecaris zullen op verschillende momenten aanwezig zijn voor vragen en opmerkingen van het publiek. www.stedelijk.nl

PROFESSIONAL IN HET NIEUWS



bij Europese bedrijven. De schadelijke impact voor mensen-rechten maar ook onze strategische belangen zijn te groot nu er geen relevante wetten zijn.

Helpt dat het doel dat jij nastreeft met je rapport dichterbij brengen of juist niet?

Het helpt dat er meer berichten in de media verschijnen, en meer mensen schrikken van de manier waarop bedrijven als Hacking Team werken. Collega's zijn door meer bewustzijn eerder bereid mijn voorstellen te steunen. Kennis over de impact van technologie is hard nodig in de politiek.

Marietje Schaake



Gefeliciteerd, je rapport is aangenomen. Verwachtte je deze uitkomst?

Het was wel even spannend, maar ik rekende op een progressieve meerderheid. Die kwam er gelukkig ook!

Het rapport is een richtlijn zonder wetgeving, dus lidstaten kunnen het naast zich neerleggen?

Ja, maar het zet de agenda en roept vooral de Europese Commissie op tot goede initiatieven. Helaas heeft het Europees Parlement geen initiatiefrecht. Dat moet anders vinden wij (D66).

Hoe belangrijk is de EU in het bedrijven van informatiebeveiliging?

Steeds belangrijker, zeker met het oog op de toenemende digitalisering is het logisch om niet alleen aan de digitale interne markt te werken door onnodige barrières weg te nemen, maar ook te zorgen dat daar netneutraliteit en fundamentele rechten gewaarborgd zijn.

Kan Nederland buiten de EU om eigenlijk nog wel een politieke kracht zijn op dit gebied?

Jazeker, Nederland was een van de eerste landen waar netneutraliteit in de wet werd vastgelegd. Goede voorbeelden en politiek leiderschap helpen goed Europees beleid vormgeven.

Wat vind je ervan dat makers van spionagesoftware, zoals het Italiaanse Hacking Team, zelf worden gehackt?

Het is ironisch, maar vooral treurig dat we door het werk van hackers meer weten dan door wetten die voor meer transparantie moeten zorgen in de zeer duistere markt van spionage- en hackingsystemen. Het is essentieel dat we via slimme wetgeving meer transparantie en afrekenbaarheid afdwingen

D66-Europarlementariër Marietje Schaake schreef een rapport dat het opneemt voor privacy- en encryptietools. Een meerderheid van het Europees Parlement heeft zich op 8 september achter het rapport geschaard.

Wat wilde je vroeger worden?

Architect.

Waarom heb je voor je deze loopbaan gekozen?

Ik wilde graag werken aan oplossingen voor maatschappelijke problemen. Omdat we steeds meer verbonden zijn wereldwijd, en de grens tussen binnen- en buitenland vervaagt, vind ik het Europees niveau interessant. Er is nog een heleboel te verbeteren.

Waar haal je je inspiratie uit?

Uit mensen, innovatieve oplossingen voor problemen, en uit resultaten.

De beste bron om in je vak bij te blijven?

Twitter, althans, de mensen die ik volg.

Welk ebook las je het laatst?

Ik lees veel te weinig, maar op papier laatst *Angela's Ashes* van Frank McCourt.

Heeft het papieren boek nog toekomst?

Het houdt denk ik altijd een zekere nostalgie, en er zijn er een heleboel die vast nog lang gelezen zullen worden.

De beste app die je kent?

Signal voor veilige communicatie, en Instagram, waar je foto's van Iraanse boeren, straatfotografen in Egypte of de zondagmiddag van Hamman Imaan kan zien. Een luikje naar de wereld.

Waar werk je over vijf jaar?

Geen idee, maar het zal ergens zijn waar ik zal werken aan meer vrijheid voor mensen.



COLUMN

Eigenlijk zou ik een feestje moeten geven, want dit is mijn 100^{ste} column voor IP. Hoewel dat ook weer niet zoveel voorstelt, want NRC-columnist S. Montag (Henk Hofland) is nu al aan aflevering 1820 toe. Maar mij mag je natuurlijk sowieso niet vergelijken met

‘Als vaste columnist moest ik ook wel columns vanuit mijn tentje versturen’



ten geen laptop op vakantie mee te nemen. Dat is sindsdien wel veranderd. Als vaste columnist moest ik ook wel columns vanuit mijn tentje versturen, of vanaf een leuk terrasje. Zo ook deze. Waar ik het die honderd keer over gehad heb, moet u zelf maar eens bekijken. De tekst van de voorgaande 99 columns heeft onderstaande woordenwolk opgeleverd. 'Goo-

gle', 'informatie' en 'zoeken' springen er uiteraard uit. En ook een positieve houding, want 'wel' komt het allermeeest voor. Jammer dat zo'n woordenwolk geen recht doet aan incidentele gekke onderwerpen die aan de orde kwamen, zoals ontplofende cd-roms of het Domesday Book. Daarvoor moet u alle columns zelf nog maar eens doorlezen. Ze staan bij elkaar op mijn website (bit.ly/1NK6X1I).



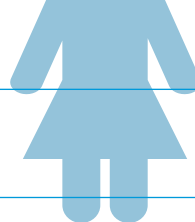
In mijn zevende column liet ik ooit we-

Eric Sieverts is redacteur van IP
en freelance docent en adviseur

Misschien is 'honderd keer' wel een mooi moment om er een punt achter te zetten. Binnenkort zal ik dat voorzichtig bij de directie aankaarten. IP houdt dan nog altijd twee andere 'smoelen' over. En die 1820 van Montag haal ik toch niet meer in. <

SPECIAL

SharePoint voor informatieprofessionals



Het werkveld van informatieprofessionals wordt almaar breder. Dat bleek onlangs nog uit de intentieverklaring die de vakverenigingen KNVI (Koninklijke Nederlandse Vereniging van Informatieprofessionals) en Ngi-NGN (beroepsvereniging van ICT-professionals) hebben getekend om te gaan samenwerken – en uiteindelijk tot één vereniging te komen. Niet verwonderlijk, want de vakgebieden van KNVI en Ngi-NGN groeien naar elkaar toe.

Een concreet voorbeeld van de vermenging van IP- en ICT-vraagstukken is de rol van digitaal kennismanagement en interne digitale communicatiemiddelen in organisaties. In veel organisaties is Microsoft SharePoint (een soort 'Legodoos' die organisaties en bedrijven bouwstenen biedt voor het opslaan, delen, beheren, bewaren en toegankelijk maken van content en documenten) in trek om dergelijke processen te faciliteren. Steeds meer informatieprofessionals krijgen hiermee te maken.

In deze introductiespecial van IP wordt uitgelegd wat SharePoint is en wat de rol van de informatieprofessional is bij het inrichten van een SharePoint-omgeving.

14 **LEGO VOOR ORGANISATIES**

Bijna iedereen heeft er wel eens van gehoord en desondanks is het een product dat nog altijd veel vragen oproept: SharePoint. Een introductie.

18 **HOE VEILIG ZIJN DOCUMENTEN IN DE CLOUD?**

Stel dat een organisatie SharePoint heeft omarmd en ook 'cloud-ready' wil zijn. Hoe is dan de beveiliging van de documenten gewaarborgd?

20 **DE PRAKTIJK VAN ESTHER MAES**

'SharePoint als zoek-ingang is nog een meerjarenplanning'

20 **DE PRAKTIJK VAN ROBERT KROM**

'Ik heb bij Robeco vooral een adviserende functie'

Productie: Ronald de Nijs en Daniël de Vette

Lego voor organisaties

Het staat bekend om zijn flexibiliteit en daarbij de vele mogelijkheden die er zijn op het gebied van kennisdelen, documentbeheer en samenwerking. Daarnaast heeft bijna iedereen in het bedrijfsleven er wel eens van gehoord en wordt het bij steeds meer organisaties geïmplementeerd. Desondanks is het een product dat nog altijd veel vragen oproept: Microsoft SharePoint.

Joyce van Aalten en Daniël de Vette

SharePoint is te vergelijken met een grote doos Lego: je kunt er van alles mee maken, want het is heel flexibel. SharePoint biedt organisaties bouwstenen voor het opslaan, delen, beheren, bewaren en toegankelijk maken van content en documenten die de organisatie produceert en nodig heeft. Afhankelijk van de gewenste enterprise contentmanagement (ECM)-toepassing haal je de benodigde bouwstenen uit de SharePoint-'blokkendoos'. Met de gekozen bouwstenen kun je van SharePoint een intranet maken, of een documentmanagementsysteem (DMS). Ook kun je het inzetten als vervanging van de netwerkschijf. En zo zijn er nog vele andere toepassingen te bedenken.

Enkele nadelen

Dat is het grote voordeel ervan. Maar SharePoint kent ook enkele nadelen. Het belangrijkste is dat het van alles een beetje kan. Zo is het geen volwaardig documentmanagementsysteem of intranet, maar levert het de bouwstenen. Vervolgens kan de organisatie op basis daarvan kiezen wat ze wil bouwen. Lang niet alle organisaties realiseren zich dat ze met de aanschaf van SharePoint alleen de bouwstenen voor een enterprise contentmanagement-toepassing hebben gekocht, en dat ze nog aan de slag moeten voordat ze daadwerkelijk een documentmanagementsysteem of intranet in gebruik kunnen nemen.

Maar er zijn wellicht systemen die veel beter aansluiten bij de specifieke eisen die een organisatie aan een documentmanagementsysteem stelt. Voor de ene organisatie is het 'beetje' dat SharePoint kan voldoende.

Een andere wil meer dan 'een beetje' en zal beter uit zijn met een ander documentmanagementsysteem. In dat opzicht is SharePoint net een Zwitsers zakmes: prima voor het ontkurken van een fles wijn op een picknickkleedje in een park, absoluut ongeschikt als je sommelier in een restaurant bent.

SharePoint kan dus zeker niet alles. Al jarenlang is de gebrekkige integratie tussen Microsofts mailsysteem Outlook en SharePoint een bekend voorbeeld. En dus is het goed om te weten dat je nog naar de winkel kunt gaan voor uitbreidingssetjes in de vorm van maatwerk of *add-ons* van derde partijen.

Toepassingen

SharePoint kent vele toepassingsmogelijkheden. Een van de meest gebruikte is die van 'internal collaboration'. Daaronder verstaan we het intern samenwerken binnen projecten, teams of afdelingen. SharePoint biedt hiervoor zogenaamde teamsites, waarbinnen gebruikers onder andere documenten, takenlijsten en projectvoortgang met elkaar kunnen delen. Afhankelijk van de ingestelde rechten mogen projectleden de site bewerken en is de site voor iedereen beschikbaar of mogen alleen de projectleden de site bekijken en bewerken.

SharePoint werkt echter het beste via het 'open, tenzij'-principe: SharePoint-sites zijn dan voor iedereen raadpleegbaar, tenzij het vertrouwelijke informatie betreft.

Verder wordt SharePoint vaak ingezet om een netwerkschijf te vervangen. In plaats van het delen van documenten via de mapstructuur van netwerkschijven, worden documenten intern op SharePoint gezet en op deze wijze gedeeld. Wanneer er geen nieuwe functionaliteiten aan worden toegevoegd, is SharePoint slechts een 'veredelde net-

'SharePoint biedt organisaties bouwstenen voor het opslaan, delen, beheren, bewaren en toegankelijk maken van content en documenten'

werkschijf'.

Bouwstenen of functionaliteiten als versiebeheer, het in- en uitchecken van documenten, toekennen van metadata en taxonomieën (zie kader) maken het mogelijk SharePoint in te zetten als documentmanagementsysteem. Met functionaliteiten als automatische bewaar- en vernietigingstermijnen, documentensets voor dossiervorming en de mogelijkheid tot het maken van een apart record center kent SharePoint ook mogelijkheden om het in te zetten als recordsmanagementapplicatie.

Juiste functionele inrichting

We vergeleken SharePoint al met Lego: flexibel en met veel toepassingsmogelijkheden. Hierin ligt niet alleen de kracht, maar ook de uitdaging. Om het juiste bouwwerk te kunnen maken, moet je allereerst weten waar je het voor wilt gebruiken. En juist aan een duidelijk doel ontbreekt het regelmatig binnen organisaties. Omdat andere organisaties al gebruik maken van SharePoint, willen zij dat ook. Zij kiezen alleen voor SharePoint omdat anderen dat ook al doen. Werknemers willen echter niet zozeer 'SharePointen', maar liever – onafhankelijk van het product – effectief samenwerken in teams, documenten toegankelijk maken of informatie snel tot hun beschikking hebben.

Daarnaast moet je kennis hebben van de bouwstenen die je wel én niet tot je beschikking hebt. Omdat SharePoint er daar zo ontzettend veel van bevat, is dat geen peulenschil. De technische bouwstenen worden over het algemeen bij de installatie goed geregeld, maar de inrichting van SharePoint is daarmee nog niet voltooid. Een goede, functionele inrichting die aansluit bij de wensen en behoeften van gebruikers bepaalt het succes van SharePoint.

**'In de flexibi-
liteit en
vele toe-
passings-
mogelijk-
heden zit
niet alleen
de kracht,
maar ook
de uit-
daging'**



Rol van de informatieprofessional

Idealiter krijgt de informatieprofessional vanaf de start van een SharePoint-project een plek in de werkgroep die zich bezighoudt met de inrichting en implementatie. Er is voor de informatieprofessional een belangrijke rol weggelegd in het verbinden van de wensen en eisen van gebruikers enerzijds en de functionele inrichting van SharePoint anderzijds. Hierbij zal hij soms de wensen van gebruikers zodanig moeten aanscherpen dat de standaard SharePoint-functionaliteiten beter aansluiten. Wanneer dit onmogelijk of ongewenst is, geeft de informatieprofessional advies rondom maatwerk of *add-ons* van derde partijen.

Daarnaast is de informatieprofessional leidend bij het opstellen van een metadata-model en een taxonomie. Wanneer SharePoint de functie van bijvoorbeeld een documentmanagementsysteem gaat vervullen, moet hij aangeven welke (wettelijke) eisen hieraan worden gesteld. Het spreekt voor zich dat hij kennis heeft van alle mogelijkheden die SharePoint biedt.

Na de ontwerp- en ontwikkelfase kan de informatieprofessional opgeleverde functionaliteiten testen, gebruikerstrainingen geven, het *governance* plan (mede) ontwikkelen en beheren en (onderdelen van) de SharePoint-omgeving beheren.

Kortom: de informatieprofessional wordt in een SharePoint-traject een projectmedewerker die breed inzetbaar moet zijn. Hiervoor worden ook de bijbehorende competenties verlangd: een pro-actieve houding, effectief kunnen samenwerken en organisatiesensitiviteit.

➔ Zie ook de ervaringen van twee informatieprofessionals op pagina 20.

‘Op een netwerkschijf zijn we gebonden aan het werken met mappen, maar binnen SharePoint kennen we iets dat veel krachtiger is: metadata’

‘Veredelde’ netwerkschijf

De ‘veredelde’ netwerkschijf is een begrip dat gebruikers noemen wanneer ze zien dat de SharePoint-omgeving niet méér is dan hun oude netwerkschijf in een nieuw jasje. Dit idee wordt nog versterkt doordat het vrij eenvoudig is om de gehele mappenstructuur van de netwerkschijf in één keer over te zetten naar SharePoint.

Mappen hebben echter als groot nadeel dat ze eendimensionaal zijn: je kunt een document maar in één map stoppen, terwijl ze vaak in meerdere mappen passen. Op een netwerkschijf zijn we gebonden aan het werken met mappen, maar binnen SharePoint kennen we iets dat veel krachtiger is, namelijk metadata (zie kader).

Toch is niet alleen metadata een functionaliteit die de toegevoegde waarde van SharePoint ten opzichte van de netwerkschijf kan laten zien. Ook de mogelijkheden om bijvoorbeeld documenten in- en uit te checken, versiebeheer en het instellen van alerts laten de gebruikers zien dat er meer mogelijk is met SharePoint dan ze eerder met de netwerkschijf konden.

Bij een onzorgvuldige inrichting van SharePoint nemen organisaties soms klakkeloos de volledige structuur van de netwerkschijf over, inclusief mappen van twintig lagen diep. Daarbij wordt ook nog eens veel content meegenomen die niet meer relevant is of niet langer wordt gebruikt. Het is dus van groot belang om alle content op te schonen voor je gaat migreren, oftewel alleen content over te zetten die niet Redundant, Outdated of Trivial (‘ROT’) is.

Uit onderzoek* blijkt dat veel gebruikers na een SharePoint-implementatie toch de voorkeur geven aan de oude, vertrouwde netwerkschijf voor het ‘snel en gemakkelijk’ delen van hun dagelijkse content. Een van de grote uitdagingen is dan ook om gebruikers ervan te overtuigen hun documenten op SharePoint te plaatsen en niet meer op de netwerkschijf.

Wat ook niet helpt is dat de meeste organisaties na implementatie de oude netwerkschijf nog laten draaien naast de nieuwe SharePoint-omgeving. Die netwerkschijf moet dus, al dan niet gefaseerd, ontoegankelijk worden gemaakt.

Rol van de gebruiker

Het ontbreken van acceptatie door gebruikers is een van de belangrijkste redenen waarom SharePoint-trajecten mislukken. En dat is jammer, want als er geen mensen mee werken, komt er weinig terecht van de ‘share’ in SharePoint. Het heet niet voor niets *SharePoint*. Het is de bedoeling dat de gebruikers informatie, kennis en documenten gaan delen. Om ze zover te krijgen, dienen ze vanaf de start van het SharePoint-traject er nauw bij betrokken te worden. Het beste is om de gebruikers, althans een afvaardiging vanuit verschillende gebruikersgroepen, een plek in één of meer werkgroepen te geven. Via die werkgroepen kunnen vervolgens de wensen en eisen verzameld worden en vertaald worden naar SharePoint-functionaliteiten. Met deze werkwijze ontstaat er draagvlak.

Het spannende gedeelte begint eigenlijk pas na de ontwikkeling en livegang. Gebruikers moeten SharePoint nu gaan toepassen en daarvoor hebben ze allemaal een vorm van training nodig. Dat kan een meerdaagse cursus zijn, maar denk bijvoorbeeld ook aan online video’s en quick reference cards. Een persoonlijke rondgang langs de gebruikers behoort eveneens tot de mogelijkheden. Bij een training gaat het niet alleen om een knoppentraining ‘hoe-doe-ik-wat’. Gebruikers dienen ook de spelregels uitgelegd te krijgen: op welke plek sla ik content op; hoe ken ik goede metadata toe; waarom is ervoor

gekozen dat ieder team zijn eigen site krijgt. Deze spelregels zijn in feite een praktische vertaling van het *governance* plan waarin onder andere de rollen, verantwoordelijkheden en processen van SharePoint zijn vastgelegd. In dit geheel dient de voorbeeld-functie van het management en de directie niet te worden vergeeten. Juist zij kunnen de rest van de organisatie enthousiasmeren om SharePoint te gaan gebruiken.

Tot slot

SharePoint is niet dé oplossing tot alle netwerk-, documentbeheer- of samenwerking-gerelateerde problemen. Maar de flexibiliteit, veelzijdigheid en schaalbaarheid dragen bij aan een oplossing voor deze problemen. Hiervoor is een gedegen bouw-werk nodig, waarbij gebruikers vanaf het begin betrokken zijn en hun eisen en wensen zo goed mogelijk zijn gerealiseerd. Voor de informatieprofessional (zie kader) is in dit proces een belangrijke rol weggelegd. Hij kan de wensen en eisen van de gebruikers vertalen naar functionele eisen, inclusief informatie-architectuur en metadata. Wanneer bovenstaande factoren samenkomen, kan SharePoint voor een organisatie het succesvolle ECM-systeem worden dat het in potentie is.

* Bron: Connecting and Optimizing SharePoint – important strategy choices – AIIM Industry Watch, 2015

Joyce van Aalten (Invenier.nl) is zelfstandig adviseur op het gebied van vindbaarheid van informatie en geeft SharePoint-trainingen. Daniël de Vette rondt binnenkort zijn opleiding Informatiedienstverlening en management (IDM) aan de Haagse Hogeschool af en werkt als SharePoint-consultant bij ShareValue.



‘Gebruikers dienen de spelregels uitgelegd te krijgen’

Metadata

Met de komst van de SharePoint 2010-versie kregen organisaties de beschikking over de zogenoemde ‘managed metadata store’. Dit is een apart gedeelte binnen SharePoint waarin taxonomieën (gecontroleerde trefwoordenlijsten) kunnen worden gemaakt en beheerd. Taxonomieën worden vanaf deze centrale plek beschikbaar gesteld voor de gehele SharePoint-omgeving.

In de SharePoint-taxonomieën worden hiërarchische relaties tussen termen gelegd. Ook is het mogelijk om trefwoorden (synoniemen, afkortingen) en definities (omschrijvingen) aan termen toe te voegen. Op die manier wordt ervoor gezorgd dat taxonomietermen eenduidig(er) kunnen worden toegekend. En dit kan weer ingezet worden bij het filteren op trefwoorden of in de verfijnmogelijkheden van de zoekmachine.

Hoewel de ‘managed metadata store’ het mogelijk maakt termen te importeren, verplaatsen, hergebruiken of te verwijderen, is het geen volwaardige managementtool voor het maken van taxonomieën. Het grootste euvel is dat SharePoint geen exportfunctionaliteit kent en dat taxonomieën binnen SharePoint moeten worden onderhouden. Taxonomieën delen met andere systemen is dus niet mogelijk.

Alternatieven voor SharePoint

Wat zijn de alternatieven voor SharePoint? Hamvraag hierbij is: waar moet het voor worden ingezet? Wil je een intranet, dan zoek je waarschijnlijk een contentmanagementsysteem, zoals Drupal of Tridion. Wil je een documentmanagementsysteem, dan zou Corsica of Decos geschikt kunnen zijn. Het samenwerken aan en het delen van documenten kan via Dropbox of Google Docs. Deze producten zijn op zichzelf geen vervanging voor de complete SharePoint-‘blokkendoos’. Maar ze kunnen in principe wel een oplossing zijn voor hetgeen een organisatie wil bereiken. Sterker nog: wellicht kunnen deze producten dat zelfs beter dan SharePoint.

Ook SharePoint heeft concurrenten, bijvoorbeeld Alfresco of Nuxeo (beide open source). Kijk je naar de hoeveelheid aan functionaliteiten, dan komen zij het dichtst in de buurt van wat je met SharePoint kan bereiken.

Hoe veilig zijn documenten in de cloud?

SharePoint Online is in de cloud beschikbaar als onderdeel van Office 365. Dat omvat onder andere de bekende Office-programma's, maar dus óók SharePoint. Stel dat een organisatie Microsoft SharePoint heeft omarmd en nu ook 'cloud-ready' wil zijn en wil overstappen of uitbreiden naar SharePoint Online in Office 365: hoe is dan de beveiliging van de documenten gewaarborgd?

Eric Burger

Onlangs pochte Microsoft dat het in de voorafgaande twaalf maanden 450 updates had toegevoegd aan Office 365. Vanuit de cloud worden niet alleen de bekende Office-applicaties Word, Excel, PowerPoint en Outlook aangeboden, maar een voortdurend groeiende hoeveelheid nieuwe applicaties. Zo is er nu ook een videoportaal, een applicatie voor storytelling (Sway), een soort automatische contentcurator (Delve) en documentopslag met OneDrive for Business (de bedrijfsversie van OneDrive, vergelijkbaar met Dropbox, Box en Google Drive).

Ook is er een online versie van SharePoint beschikbaar: SharePoint Online, in Office 365 kortweg aangeduid als 'Sites'. Functionaliteiten worden aan SharePoint Online en de rest van Office 365 voortdurend toegevoegd en niet langer in meerjaarlijkse cycli (2007, 2010, 2013, et cetera), zoals bij de server-gebaseerde versie van SharePoint ('SharePoint on premise'). Maar hoe heeft Microsoft de beveiliging geregeld?

Veiligheid

Microsoft kent de zorgen van veel organisaties over de veiligheid van informatie in de cloud. Zij werkt in Office 365 daarom aan zogenaamde 'unified policies and pervasive controls' op het gebied van wet- en regelgeving, oftewel compliance. 'Unified' in de zin dat maatregelen voor alle toepassingen tegelijk kunnen gelden, bijvoorbeeld én voor documenten in SharePoint én voor e-mail. En 'pervasive', omdat toe te passen maatregelen geldig moeten blijven, in het systeem, maar ook na verplaatsing of verzending.

Een voorbeeld: documenten die per e-mail verstuurd worden zijn alleen toegankelijk voor de officiële ontvanger. Het document is niet

als bijlage toegevoegd, maar als link die de ontvanger naar de opgeslagen locatie op Office 365 verwijst. Het eigenlijke bestand staat dus nog steeds in de (beveiligde) Office-omgeving en de link is alleen te gebruiken voor de officiële ontvanger van de mail.

Microsoft maakt een onderscheid tussen enerzijds de ingebouwde veiligheid van Office 365, dus de fysieke beveiliging van datacenters (voor Europese klanten in Dublin en Amsterdam), de versleuteling van gegevens, de beperkte toegang van administrators en anderzijds de 'customer controls'. Het laatste wil zeggen dat de organisatie functionaliteiten krijgt aangeboden om de beveiliging, het behoud of juist verwijdering van informatie nog verder te verbeteren. Bijvoorbeeld door te belemmeren om vertrouwelijke gegevens en documenten te versturen. Of door tablets, notebooks en mobieltjes te beveiligen.

Onveiligheid

Steeds meer organisaties gaan op dit moment over op Office 365 en laten zo hun bezwaren tegen de vermeende en reële onveiligheid van dit product steeds gemakkelijker varen. Wat voor bezwaren zijn dat, tegen die vermeende onveiligheid?

Er is een groot verschil tussen de gebruikersvoorwaarden, beveiliging en functionaliteiten van opslag in de doorgaans gratis consumenten cloudoplossingen (als Google Drive, Dropbox, Box en OneDrive) ten opzichte van een zakelijke en betaalde oplossing als Office 365. Bij die gratis diensten heb je als consument weinig rechten en kan het zelfs zijn dat informatie uit de inhoud wordt gebruikt om advertenties aan te bieden. Ook bij het staken van de dienst zijn er weinig rechten voor de consument.

Desalniettemin maken management en medewerkers in organisaties volop gebruik van deze gratis cloud-oplossingen. De manager downloadt alle notulen van direc-

—
'Er ligt nog wel een reële onveiligheid op de loer: die van de Amerikaanse claim op toegang'
—

tievergaderingen naar zijn cloudmail of cloud-opslag (dat werkt fijner op zijn iPad) en de medewerker voert hele projecten uit met collega's en externen via Dropbox. Om nog maar te zwijgen van de bedrijfspresentaties die achteloos in Prezi worden gemaakt (en niet in een betaald bedrijfsaccount) en vervolgens met cijfers en al online worden gezet.

Deze onveiligheid geldt dus niet voor Office 365. Het is een geheel ander platform, dat aan zware Amerikaanse en internationale normen voldoet voor informatiebeveiliging.

Amerikaanse rechtszaak

Wel ligt er nog een reële onveiligheid op de loer: die van de Amerikaanse claim op toegang. Hoewel de belangrijkste af luisterbepalingen met het beëindigen van de USA PATRIOT Act zijn komen te vervallen, wil de Amerikaanse justitie via een rechtszaak toegang tot informatie in de Microsoft-datacenters buiten de Amerikaanse landsgrenzen. Op dit moment speelt daartoe een beslissende rechtszaak: de Amerikaanse justitie eist toegang tot gegevens uit het Microsoft-datacenter in Dublin.

Microsoft verzet zich tegen die claim en het conflict zal naar verwachting pas over een paar jaar in het hoogste gerechtshof worden beslist. Valt de uitspraak negatief uit voor Microsoft, dan heeft dit waarschijnlijk gevolgen voor alle datacenters buiten Amerika. En niet alleen voor die van Microsoft maar ook voor andere bedrijven met cloud-diensten, zoals Google, Apple en Amazon.

Nog niet af

Wie goed kijkt naar de nieuwe compliance maatregelen in Office 365, ziet dat ze bepaald nog niet 'af' zijn. Ze zijn nog niet allemaal zo 'unified': soms exclusief gericht op de zakelijke e-mail (Exchange), soms exclusief op SharePoint. De maatregelen bedienen nog beperkte scenario's en voldoen ook niet aan een complexe realiteit. Dat is te zien aan de voorbeelden in verschillende demo's van Microsoft. Die zijn vooralsnog wat primitief (alsof organisaties alleen geïnteresseerd zouden zijn in bescherming van creditcardgegevens bijvoorbeeld).

Tot slot is er nog de frictie tussen nieuwe functionaliteiten voor samenwerking in Office 365 en compliance, zoals bij de functionaliteit 'Groups'. Groups moet ervoor zorgen dat het makkelijker wordt om documenten met elkaar te delen: je maakt geen site meer aan, maar werkt in een soort 'groepen'. Office 365 laat niet meer zien waar de documenten zijn opgeslagen. Volgens Microsoft is de opslaglocatie niet langer van belang aangezien de gebruiker een document via de zoekfunctie zo gemakkelijk terug kan vinden. Die onzichtbaarheid van de opslaglocatie is wel iets om rekening mee te houden bij maatregelen voor beveiliging, bewaren en vernietigen.

Kortom: het is aantrekkelijk dat in Office 365 maatregelen voor de veiligheid van documenten en berichten samenhangen én zich uitstrekken buiten SharePoint alleen. Maar hoewel veel functionaliteiten voor beveiliging al worden aangeboden in Office 365 en SharePoint Online, wordt nog voortdurend aan verbetering gewerkt en is de visie nog niet geheel gerealiseerd.

Eric Burger (www.ericburger.nl) is compliance- en informatie-governance specialist.

'Onzichtbaarheid van de opslaglocatie van documenten is wel iets om rekening mee te houden bij maatregelen voor beveiliging, bewaren en vernietigen'

De praktijk

Welke rol spelen informatieprofessionals bij het ontwikkelen en onderhouden van een SharePoint-omgeving? Esther Maes (TU Delft) en Robert Krom (Robeco) vertellen over de dagelijkse praktijk.

Ronald de Nijs



Esther Maes: 'SharePoint als zoekingang is nog een meerjarenplanning'

Vanzelfsprekend was het niet toen de afdeling Document Management & Archive, onderdeel van de TU Delft Library, een paar jaar geleden besloot SharePoint te gaan gebruiken. Manager Esther Maes (37): 'Een archief is eigenlijk heel erg statisch, in beton gegoten – en dat is SharePoint zeker niet.'

Een test had evenwel uitgewezen dat SharePoint kon wat Maes' afdeling nodig had. 'SharePoint is een blokkendoos, en als je de juiste blokken op de juiste plek zet, dan kun je én profiteren van flexibiliteit voor bijvoorbeeld het maken van teamsites én toch je stabiele basis hebben voor bijvoorbeeld personeelsdossiers.'

'Een uitdaging is het wel,' zegt Maes. 'Juist omdat SharePoint meer kan. Waar leg je de grens en bij wie? Daar zijn we nog niet over uit.'

Het team van de afdeling Document Management & Archive (10 fte) werkt niet alleen zelf in SharePoint, samen met een aantal medewerkers van de afdeling ICT (5 fte) van de TU Delft proberen ze de 5000 medewerkers ook in dit programma te laten werken. Inmiddels staat de teller op zo'n 3000 interne gebruikers en 1500 externe accounts wereldwijd.

'De ICT'ers zijn van de techniek: zij zetten de nieuwe omgevingen waarop SharePoint draait – wij noemen het applicaties – klaar. Mijn teamleden praten met gebruikers en overleggen

Robert Krom: 'Ik heb vooral een adviserende functie'

Robert Krom (33) startte in maart 2012 bij de Rotterdamse vermogensbeheerder Robeco als *SharePoint information specialist*. Vier maanden later ging SharePoint live in het bedrijf. 'Ik ben er dus vanaf begin nauw bij betrokken geweest,' zegt Krom, die de opleiding Informatiedienstverlening en -management (IDM) heeft gevolgd. Samen met een collega, die een IT-achtergrond heeft, runt hij de afdeling Collaboration & Knowledge Sharing (C&KS). Beiden houden zich met name bezig met de SharePoint-omgeving binnen Robeco.

'SharePoint is onderdeel van Office 365, het cloudplatform waar ook Office-applicaties als Lync/Skype for Business en Outlook op draaien. Iedereen is al gewend om met deze programma's te werken en de integratie van deze programma's met SharePoint is heel goed; dat is een voordeel.'

Krom heeft vooral een adviserende functie. Hij geeft trainingen, maakt instructievideo's, adviseert collega's hoe ze gebruik kunnen maken van SharePoint en hij stelt functio-



Esther Maes

hoe iets eruit moet gaan zien. De ene gebruiker wil graag een site met de mogelijkheid om documenten te kunnen labelen (wij raden mappen af), een andere wenst een dossier per persoon, per gebouw, per student (het geheel van informatie over een bepaald object of persoon). En dan zijn er ook gebruikers

die kiezen voor een zaakgerichte ordening: per klacht bijvoorbeeld alle documenten bij elkaar. Om niet voor iedereen iets nieuws te verzinnen, hebben we een aantal inrichtingen – een combinatie van blokken-/keuze-palet – ontwikkeld in overleg met onze klanten, waaruit de nieuwe gebruiker kan kiezen.’ Voor alle nieuwe gebruikers is er een basistraining ontwikkeld. De zogeheten lokale beheerders (één of twee leden van een gebruikersgroep die zelf een deel van de inrichting kunnen aanpassen), krijgen ook nog een cursus voor gevorderden. En bij een training blijft het niet: leden van Maes’ team gaan ook pro-actief bij gebruikers langs om te informeren of alles lukt met SharePoint en om eventuele problemen op te lossen.

De software heeft soms wel zijn grenzen, zegt Maes. ‘Bij de TU Delft wordt gewerkt met heel grote bestanden, zoals CAD-tekeningen, grafische designs, animaties, filmpjes of MOOC-presentaties. Maar die bestanden kan SharePoint niet aan: door ze te uploaden ga je direct over het datalimiet per onderdeel heen. Daarom hebben we op de TU Delft naast SharePoint nog tig andere pakketten draaien. Op een daarvan lukt het wel om die grote bestanden op te zetten. Onze uitdaging is dan om SharePoint weer te matchen aan die andere programma’s. SharePoint zou dan heel goed als de zoekingang kunnen dienen, maar dat is nog een meerjarenplanning.’

nele specificaties op. Dat laatste wil zeggen: als er een nieuw onderdeel aan SharePoint wordt toegevoegd, geeft Krom aan hoe het eruit moet zien en aan welke eisen het moet voldoen. Ook denkt hij mee over de informatieontsluiting: hoe kunnen teams binnen Robeco informatie het beste ontsluiten op hun eigen ‘team-site’ binnen de SharePoint-omgeving. ‘De ene keer is dat heel simpel door gebruik te maken van een standaard *document library*, een plek binnen SharePoint waar je je documenten kunt plaatsen – en niet meer dan dat –, de andere keer is dat door extra metadata toe te voegen aan een *document library*,’ aldus Krom. ‘Ik heb vooral met beleggingsprofessionals te maken en die willen graag dat de oplossing van een probleem snel en simpel uitvoerbaar is.’

Zijn kennis van het onderwerp heeft Krom opgedaan in de praktijk (‘als een enthousiasteling overal op klikken en dan kijken wat er gebeurt’) en vooral door heel veel blogs over SharePoint lezen. Veel ICT-kennis heeft hij in zijn functie niet nodig. ‘SharePoint is toch eigenlijk een soort van Legoblokkendoos. Je kan heel makkelijk een bepaalde oplossing in elkaar “klikken”, ook met een minder technische achtergrond.’ Krom benadrukt het communicatieve aspect van zijn werk: ‘Het gaat er toch vooral om SharePoint uit te dragen in de rest van de organisatie. Ik moet ervoor zorgen dat iedereen het omarmt en het gebruikt.’

<



Robert Krom

Tom Kabinet en de strijd om het tweedehands ebook

Sinds de start van het bedrijf in juni 2014 doet Tom Kabinet veel stof opwaaien in de uitgeefwereld. Elke maand is er wel een nieuwe ontwikkeling geweest rond de grondleggers van de handel in tweedehands ebooks in Nederland. De juridische procedures én de nieuwe initiatieven van het bedrijf volgen elkaar in hoog tempo op. De leesclub is een van de nieuwe initiatieven waarmee Tom Kabinet de boekenmarkt nogmaals wil opschudden.*

Michiel Hatenboer *****

Marc Jellema, een van de oprichters van Tom Kabinet, vertelt over de missie van zijn bedrijf om ebooks goedkoper te maken en de tegenwerking die het daarbij ondervindt. De verkoop van tweedehands ebooks is volgens hem essentieel om de prijs van digitaal lezen laag te kunnen houden: 'Ons uitgangspunt is dat alle ebooks eigenlijk vijf euro of minder zouden moeten kosten om het lezen echt aantrekkelijk te houden. Dat is ook belangrijk in de strijd tegen illegale downloads. Door de boeken veel door te verkopen kun je zo'n lage prijs realiseren.' Met deze visie raakt het bedrijf een gevoelige plek bij uitgevers. Nu moeten de rechter en de mededingingsautoriteit belangrijke knopen doorhakken. Tom Kabinet is een klein bedrijfje van vier mensen. Niemand bij het bedrijf had bij de oprichting enige ervaring in de uitgeverijsector. De naam Tom Kabinet werd bedacht door Judith Mariën, een liefhebber van lezen met een achtergrond in de kinderdagverblijven. Het betekent 'lege boekenkast' in het Deens. De overeenkomst met de Nederlandse voornaam geeft hen de mogelijkheid om als Tom hun klanten persoonlijk aan te spreken.

Marc Jellema (45) heeft econometrie gestudeerd en is daarna aan de slag gegaan in de IT: 'Het idee voor Tom Kabinet is voortge-

'Het idee voor Tom Kabinet is voortgekomen uit frustratie over de hoge prijzen voor ebooks'

komen uit frustratie over de hoge prijzen voor ebooks. Dat is voor ons een erg belangrijke drijfveer. Na een jaar hebben we nog steeds een echte startupmentaliteit. We kunnen snel schakelen: in een week kun je heel veel doen. Voor ons is het, net als voor de meeste andere beginnende mediabedrijven, vooral de vraag of we wel snel genoeg zijn. Die benadering is denk ik heel anders dan bij veel uitgeverijen.'

Kort geding

Vorig jaar was Tom Kabinet nog maar net gestart met de verkoop van tweedehands ebooks of het Nederlands Uitgeversverbond (NUV) spande al een kort geding aan tegen het bedrijf. De rechtszaak heeft het bedrijf veel publiciteit opgeleverd en zo

heeft een groot publiek kennism gemaakt met de dienst om ebooks door te verkopen.

Toch had Marc Jellema de opbouw van Tom Kabinet liever gedaan zonder al die juridische procedures: 'Ondertussen ben ik noodgedwongen een semi-prof geworden op het gebied van het auteursrecht. Dat heeft erg veel tijd en energie gekost die ik liever had besteed aan het opbouwen van een goede marktpositie.'

Uitputting

Al sinds de start van Tom Kabinet stelt het NUV zich – waarschijnlijk op de huid gezeten door de grote uitgeefconcerns – op het standpunt dat het doorverkopen van ebooks (in tegenstelling tot het doorverkopen van papieren boeken) wettelijk niet toegestaan is. Daarbij beroepen ze zich vooral op het 'principe van de uitputting': bij een elektronisch boek kan volgens het NUV nooit worden gegarandeerd dat de oorspronkelijke koper geen kopie van het boek bewaart en dan is de verkoop illegaal. Maar zo simpel als het uitgeversverbond het voorstelde bleek het volgens de rechter toch niet te liggen.

De voorzieningenrechter vond de inbreuk op de rechten van uitgevers in de zomer van vorig jaar niet duidelijk genoeg om de activiteiten van Tom Kabinet per direct

‘Door de rechtszaak
werden we
gedwongen om
versneld onze
website goed
op te ruimen en
om schoon schip
te maken’

stil te leggen. Het spoedappel dat daarop volgde kende eigenlijk ook geen echte winnaar. Het gerechtshof Amsterdam bepaalde namelijk op 20 januari van dit jaar dat Tom Kabinet weliswaar ebooks mocht doorverkopen, maar dat daarbij wel moest worden aangetoond dat ze legaal waren aangeschaft.

Omdat dat niet zonder meer vastgesteld kon worden bij de meeste van de duizenden boeken die via de website te koop werden aangeboden, betekende dit in de praktijk dat Tom Kabinet de toenmalige collectie uit de winkel moest halen en opnieuw moest beginnen met het opbouwen van de collectie tweedehands ebooks.

Schoon schip

Jellema: ‘De uitspraak van de rechter was erg vervelend voor ons omdat we ons bedrijfsproces helemaal moesten aanpassen, maar het bood ons ook nieuwe kansen. We hadden namelijk te maken gekregen met verkopers die ons misbruikten met illegaal aanbod, en dat was extra irritant omdat wij de goedkope ebooks juist zien als een middel tegen illegaal downloaden. Door de rechtszaak werden we gedwongen om versneld onze website goed op te ruimen en om schoon schip te maken.’

‘Heel belangrijk was in ieder geval dat



Marc Jellema

het verkopen van tweedehands ebooks door de rechter nadrukkelijk niet werd verboden. Er werden alleen extra eisen aan gesteld. Na de rechtszaak moesten we snel schakelen: in drie dagen hadden we al een eerste antwoord op de uitspraak door alle boeken waarvan we niet konden aantonen dat ze legaal waren aangeschaft van de website te verwijderen. Daardoor konden we met een beperkt aanbod blijven doorgaan, maar het aantal titels was veel te klein. Op 16 februari maakten we een serieuzere sprong in het aanbod van titels, door te beginnen met de verkoop van nieuwe ebooks. Van die boeken kunnen we namelijk in ieder geval aantonen dat ze legaal zijn aangeschaft, zodat de koper ook direct weet dat hij het boek later

weer via ons kan doorverkopen. We stuiten toen echter op een nieuw probleem. De grote uitgeefconcerns weigerden ons boeken te laten verkopen. Dat is vreemd, omdat alle Nederlandse ebooks in principe zonder onderscheid via CB Logistics aan iedere boekverkoper geleverd worden. Maar WPG, VBK en LannooMeulenhoff lieten het CB weten dat voor ons een uitzondering moest worden gemaakt. Daardoor konden we ongeveer de helft van alle Nederlandse ebooks niet leveren.’

Bodemprocedure

Het Uitgeversverbond heeft direct na de uitspraak van het hof op 20 januari aangegeven dat het serieus overwoog om een bo-

‘Ons is gebleken dat er geen samenwerking mogelijk is met de grote uitgeefconcerns’

demprocedure te starten, waarin de principiële vraag beantwoord moet worden of (en onder welke voorwaarden) de handel in tweedehands ebooks toegestaan is.

Jellema: ‘We hebben nog steeds geen dagvaarding ontvangen voor zo’n bodemprocedure. Maar we worden wel volop tegengewerkt. Het NUV en de uitgevers willen gewoon niet aan het principe van tweedehands ebooks. Ze zullen daar voorlopig nog wel tegen blijven vechten. Ons is gebleken dat er geen samenwerking mogelijk is met de grote uitgeefconcerns. Vorig jaar hebben we wel gesproken met NUV-directeur Geert Noorman en GAU-secretaris Martijn David, maar dat contact heeft weinig opgeleverd.’

Jellema: ‘We begrijpen het ook wel. Alle echte verandering geeft stress, omdat grote bestaande belangen onder druk komen te staan. Wat ik alleen niet zo goed begrijp is waarom ook sommige auteurs zich verzetten tegen de verkoop van tweedehands ebooks. Zij worden er helemaal niet door benadeeld. Voor ieder doorverkocht boek betalen wij 0,50 euro aan de auteurs via de Stichting Lira. Bij het doorverkopen van een papieren boek krijgen zij helemaal niets. Voor een nieuw boek ontvangen ze ook niet veel meer dan twee euro of zo iets.’

Tom Kabinet heeft inmiddels een klacht tegen de boycot van de grote uitgeefconcerns lopen bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM). Jellema: ‘Inmiddels ben ik noodgedwongen ook ingewijd op het gebied van de mededinging.’

Leesclub

Om toch een substantieel aanbod aan goedkope ebooks te kunnen verkopen heeft Tom Kabinet het afgelopen voorjaar de koers weer wat moeten verleggen. Het bedrijf kondigde de oprichting aan van een leesclub waarbij je als lid voor 1,75 euro

per stuk boeken kunt downloaden. Om vanaf het begin voldoende aanbod aan goede en actuele boeken te hebben, konden lezers al voor de start van de club ebooks doneren in ruil voor een maand gratis lidmaatschap. ‘Om de boeken legaal te kunnen aanbieden moeten we aan de voordeur het kaf van het koren scheiden. Voor echte zekerheid moeten we terug naar de bron. Daarom werken we nu met de download-link van de oorspronkelijke aankoop bij winkels als Bol.com en Ebook.nl. We zijn er dan zeker van dat we geen illegale rommel in omloop brengen. Met onze software voegen we een watermerk toe om het ebook te linken aan de nieuwe koper.’

De leden van de leesclub kunnen daardoor de boeken later weer bij ons inleveren in ruil voor een gratis lidmaatschap van een week. Zo kunnen ze gegarandeerd goede boeken blijven kopen voor nog geen twee euro.’

Tom Kabinet sprak in een mailing aan voormalige klanten en in een bericht op de website als doelstelling uit dat er op 1 juni 8000 ebooks gedoneerd zouden zijn. Dat aantal werd niet gehaald: half mei was de helft nog niet bereikt. Maar hoewel de deelname aanvankelijk wat tegenviel, kon de club dankzij een eindsprint van start gaan met een aanbod van zo’n 6000 boeken. Dat leden een legaal ebook doneren blijft belangrijk om de club te laten functioneren, maar om de drempel zo laag mogelijk te houden is het ook mogelijk om voor 3,99 euro een maand lid te worden zonder donatie. Ter introductie biedt Tom Kabinet ook een gratis proeflidmaatschap aan.

Drempel

Marc Jellema vertelt over de beperkingen waarmee ze bij de verkoop van tweedehands ebooks te maken hebben: ‘Wij kunnen geen boeken doorverkopen met DRM van Adobe en ook boeken uit de ecosystemen van Amazon, Apple en Google

niet. Wij kunnen alleen werken met ePub-bestanden met watermerkbeveiliging. Overigens is het ook de vraag of zo’n gesloten systeem eigenlijk wel mag. De Franse regering en de Europese Unie hebben een onderzoek aangekondigd naar de mediagiganten die geen uitwisseling toelaten.’ In 2013 heeft Amazon patent aangevraagd op een systeem om legaal Kindle-ebooks te kunnen doorverkopen, maar tot op heden heeft het bedrijf dat nog niet in praktijk gebracht.

Begin dit jaar trad ook Tom Kabinet naar buiten met plannen voor een ‘Spotify voor boeken’. Volgens Jellema zijn dergelijke diensten echter nog ver weg: ‘*All you can read*-abonnementen zijn alleen zinvol als je er alles mee kunt lezen wat je wilt, niet alleen een beperkte selectie. Dat kan alleen met toestemming van alle uitgevers en die moeten het ook nog regelen met hun auteurs. Ook Amazon slaagt er niet in om een groot aanbod bijeen te brengen in hun Kindle Unlimited en WPG en LannooMeulenhoff hebben hun twee jaar geleden aangekondigde abonnement nog steeds niet in de praktijk gebracht. Misschien is het ook niet nodig als de leesclub goed werkt en het makkelijk is om boeken door te verkopen.’

Stof opwaaien

Tom Kabinet bruist nog steeds van de ideeën. Jellema: ‘We kunnen nog veel doen met partners om het goedkope lezen onder de aandacht te brengen. Telecombedrijven kijken naar alles wat op het scherm mogelijk is. We zijn ook bezig met mooie marketingacties met bekende merken. En we hebben plannen om de leesclub uit te breiden naar de buurlanden: Tom gaat Europa in. We willen daarvoor gaan samenwerken met lokale managers. We zien goede mogelijkheden voor het doorverkopen van elektronische boeken in Vlaanderen en Spanje.’ Het ziet er dus naar uit dat de buitenstaanders van Tom Kabinet voorlopig nog wel wat stof zullen doen opwaaien in de uitgeefwereld. <

* Dit artikel verscheen eerder in *inct*.magazine kennis- en opiniemagazine voor uitgeefexperts, 4 / 2015

Michiel Hatenboer (Planmedia.nl) is zelfstandig adviseur op het gebied van digitaal publiceren.

‘We hebben plannen om de leesclub uit te breiden naar de buurlanden’

'EBSCO wordt een technologiebedrijf'

De wereld van informatie verandert, en daarmee ook de rol van tijdschriftenagenten. Vice President of Sales Fred Wiltenburg ziet EBSCO Information Services door- groeien van een abonnementenservice naar een technologie- bedrijf. Een interview over hoe een tijdschriftenagent zichzelf opnieuw uitvindt.

Ronald de Nijs en Alice de Jong *****



Foto: Ronald de Nijs

‘Het onderzoekbaar
maken van informatie
is technologie,
het is software, dus
we maken software’

Nee, nee, nee. Driemaal gebruikt Fred Wiltenburg tijdens het interview het ontkenkende woord. Zachtjes. Om zijn antwoord kracht bij te zetten. Hij zag de baanwisseling van Swets, waar hij in de periode 1999-2008 werkte, naar EBSCO in 2009 niet als een overstap naar de concurrent. ‘Ik heb dat nooit zo gevoeld. Bovendien zat er één jaar tussen.’

Dan gaan zijn ogen glimmen. In dat ‘tussenjaar’ heeft hij zijn droom verwezenlijkt: hij heeft een Jaguar gekocht, om die in alle rust te gaan restaureren.

Twee jaar eerder, in 2007, had Wiltenburg, als lid van de executive board van Swets, gezien hoe de Nederlandse investeerder Gilde zijn werkgever overnam. ‘Gilde wilde vervolgens dat alle executive board members zelf ook zouden investeren in het bedrijf. Ook al groeiden de bomen in die tijd nog tot in de hemel en had Swets een omzet van meer dan een miljard euro, daar wilde ik niet aan. Uiteindelijk ben in 2008 opgestapt.’

Wiltenburg had behoefte aan een sabbatical na een aantal tropenjaren bij Swets, waar hij verantwoordelijk was voor Noord-Europa, Midden-Oosten, Afrika, Latijns-Amerika. ‘Ik had de verantwoordelijkheid voor ongeveer een derde van het gebied waar het bedrijf actief was.’ Hoewel hij na die sabbatical het plan had opgevat om naar een heel andere branche over te stappen – ‘Er lag al een principeakkoord met een nieuwe werkgever’ – belandde hij uiteindelijk bij EBSCO als general manager.

Ander bedrijf

Wat had hem over de streep getrokken? ‘Tijdens mijn gesprek met een headhunter kwam ik er al snel achter dat EBSCO een heel ander bedrijf is dan Swets ooit was geweest. Swets was toentertijd 95 procent abonnementenbeheer. EBSCO heeft heel veel geïnvesteerd in databases; qua activiteiten zijn de databases net zo of misschien nog wel belangrijker dan de abonnementservices als je het afmeet tegen de activiteiten van Swets.’

Wiltenburg wil maar zeggen: zijn nieuwe werkgever was met verschillende productlijnen veel diverser. ‘In dat opzicht zijn beide bedrijven totaal onvergelijkbaar.’ Dat gold ook voor de Research and

Development-afdeling. ‘Bij Swets waren er zo’n 20 mensen bezig met R&D, bij EBSCO telt de afdeling in de VS meer dan 400 mensen. Het is een totaal ander bedrijf; anders was ik er ook nooit zo enthousiast over geworden.’

EBSCO is een Amerikaans familiebedrijf met een middellange bedrijfsstrategie, benadrukt Wiltenburg. ‘Er worden diepte-investeringen gedaan die pas over drie of vier jaar iets gaan opleveren. Wereldwijd werken er zo’n 6500 mensen bij EBSCO, binnen ons Nederlandse kantoor bijna 50.’

Afnemende abonnementen

‘Wat Swets uiteindelijk de das om heeft gedaan is dat investeerder Gilde het bedrijf wilde opschonen, er een mooi pakketje van wilde maken om het een paar jaar later te kunnen verkopen,’ zegt Wiltenburg. ‘Een werkwijze die je in heel veel branches ziet terugkomen. Maar dit concept werkte niet bij Swets, omdat het aantal abonnementen afnam. En dan beland je in een vicieuze cirkel: reorganiseren, kosten naar beneden drukken, reorganiseren, enzovoort. Daar kom je op een bepaald moment niet meer uit, zeker als je niet investeert in nieuwe productlijnen.’

Er speelt nog iets: in steeds meer sectoren moeten tussenpersonen – de *middle men* – het veld ruimen. Wiltenburg zag dit tien à vijftien jaar geleden al gebeuren in de uitgeverwereld: ‘Grote uitgevers als Elsevier, Springer, Taylor & Francis doen nu rechtstreeks zaken met bibliotheken. De subscription management wereld kon zich alleen nog richten op de long tail van kleinere uitgeverijen. Daar kun je als tijdschriftenagent niet van leven.’

Overigens constateert Wiltenburg tot zijn verrassing dat de afhandeling van papieren tijdschriften in zijn branche niet is afgenomen. ‘Integendeel, de trend is juist omgekeerd. Omdat de aantallen papieren abonnementen afnemen, besteden bibliotheken het werk dat ze gewoonlijk zelf deden – zoals veiligheidsstrips of laserstickers aan de bladen bevestigen – nu geheel uit aan ons.’

Technologie

Zou EBSCO alleen van de abonnementen moeten bestaan, dan zou het bedrijf met

‘Stel dat alle
wetenschappelijke
artikelen straks open
access zijn. Waar gaan
we dan ons geld mee
verdienen? Dat is een
vraagstuk waar we nu
mee zitten’

eenzelfde problematiek te maken hebben gehad als Swets, zegt Wiltenburg. ‘Abonnementen blijven we altijd doen, maar uiteindelijk krimpt die markt. Daarentegen nemen de inkomsten uit onze andere productlijnen toe. We zijn aan het doorgroeien van een abonnementen-/administratieve service naar een technologiebedrijf. Het doorzoekbaar maken van informatie is technologie, het is software, dus we maken software. Een discoveryservice is een softwareproduct met alles wat daar aan support omheen hangt. Een almetricssysteem [voor het meten van het aantal downloads van een wetenschappelijk artikel, het aantal mentions in tweets enzovoort, red.] is een softwareproduct. Het verzamelen van informatie, goed rangschikken en beschikbaar stellen – dat is waar we naartoe aan het groeien zijn, en dat gaat stap voor stap.’

De strategie van EBSCO met nieuwe producten is simpelweg: *from scratch* zelf beginnen of een startup of een bedrijf kopen dat al marktaandeel heeft.

‘Plum Analytics, een almetricssysteem, is een goed voorbeeld van het laatste. Deze startup met twee werknemers hebben we in 2014 overgenomen. Vervolgens hebben we er zelf ontwikkelaars en een grote verkoopafdeling op gezet.’

Open access

‘Ik mag het misschien niet hardop zeggen maar op zich is de impactfactor [het gemiddeld aantal citaties van artikelen die de afgelopen twee jaar in een bepaald tijdschrift gepubliceerd zijn, red.] in de wetenschappelijke wereld een redelijk pervers systeem. Het houdt zichzelf in stand,’ aldus Wiltenburg. ‘Het heeft waarde, maar met de komst van open access publiceren is de kans groter dat je artikel gepubliceerd wordt in een tijdschrift dat geen hoge impactfactor heeft, waardoor het vervolgens minder geciteerd wordt. Maar dat laatste wil niet zeggen dat het artikel slechter is. Er moeten dus nieuwe systemen worden bedacht om dat te meten. Moeten, want anders blijven deze artikelen het ondergeschoven kindje in de wetenschappelijke wereld.’

Zelf indexeert EBSCO al vanaf het begin open access bronnen. ‘We proberen de artikelen zo goed mogelijk beschikbaar te

maken in onze databases en zoekmachines. We zijn niet de enige partij die dit doen, natuurlijk. Maar de vraag is steeds: wordt het open access materiaal ook gevonden? Je hebt meerdere wegen nodig om ernaartoe te kunnen gaan.’

En stel dat straks alle wetenschappelijke artikelen open access zijn? ‘Ja, wat is dan nog de rol van EBSCO? Waar gaan we dan ons geld mee verdienen?’, zegt Wiltenburg. ‘Dat is een vraagstuk waar we nu mee zitten. Nu gaat deze ontwikkeling niet van de ene dag op de andere. We hebben er als bedrijf nog geen eenduidig antwoord op, maar dat open access impact op onze branche gaat hebben staat vast.’

Conceptueel denken

Als intermediair moet je een toegevoegde waarde kunnen leveren, zegt Wiltenburg. ‘Neem bijvoorbeeld smart linking. Als een gebruiker in een van onze databases iets vindt, dan zorgen we ervoor dat de link wordt meegegeven van het abonnement dat de gebruiker op het artikel heeft, zodat hij direct bij de fulltext komt. Dat kan een uitgever niet zelf doen, en dat kan een klant ook niet zelf doen. Als intermediair moet je dus veel meer in dit soort conceptuele zaken gaan denken.’

Nog een voorbeeld: op *EBSCOhost*, een platform waarop de databases draaien, is als een soort spin-off een discovery service gezet die via *subject headings* oftewel trefwoorden zoekt in plaats van op titel of aantal keren fulltext. ‘Als een artikel bijvoorbeeld heet “Vijf kopjes koffie en een bakje mie”, over de economie van China, dan vind je die dus niet zonder subject headings,’ aldus Wiltenburg. ‘Wij voegen deze metadata zelf toe. Een deel doen we semi-geautomatiseerd via subject headings van de uitgevers, die we harmoniseren via standaarden die al ontwikkeld zijn. Het andere grote gedeelte doen we handmatig. Die metadatastroom is voor ons heel waardevol omdat het zowel in de zoekmachine zit als in databases, waardoor we weer beter kunnen linken. Hierin ligt onze toegevoegde waarde als bedrijf.’

Koudwatervrees

EBSCO is actief met het patron-driven acquisition (PDA)-model, een manier van



‘In de VS richt de discussie zich op dit moment veel meer dan in Europa op de ontsluiting van informatie’

‘We hebben onze linking-technologie beschikbaar gesteld voor het open source bibliotheekstelsel Koha’

collectioneren waarbij de klant beslist wat aangeschaft wordt. ‘Je proeft nog wel heel veel koudwatervrees in de Nederlandse markt. Een aantal bibliotheken volgt dit model. De vrees is dat als een bibliotheek een PDA-model installeert, na een maand het collectioneringsbudget op is. In de praktijk kan het inderdaad gebeuren. Toch is de realiteit dat de uitgaven ongeveer gelijk zijn met het budget dat beschikbaar wordt gesteld.’

Technologisch gezien lopen de Verenigde Staten zo’n twee à tweeëneenhalf jaar voor op Europa, zegt Wiltenburg. ‘Toen we met onze discoveryservice van start gingen, liep dat in de VS vele malen harder dan in Europa of de rest van de wereld. Maar Nederland staat hoog, hoor. We lopen behoorlijk voorop en hebben, mede doordat internet in ons land gemeengoed is geworden, heel veeleisende eindgebruikers.’

In de VS richt de discussie zich op dit moment veel meer dan in Europa op de ontsluiting van informatie, signaleert Wiltenburg. ‘En dat gaat verder dan een catalogus- en een discoveryservice. Met een schuin oog wordt gekeken naar zaken in de wereld die niet geïndexeerd zijn. Zo’n 15 tot 18 procent van het internet is geïndexeerd – dat betekent dat meer dan 80 procent niet te bereiken is voor ons als informatieprofessionals en eindgebruikers, tenzij je daar een speciale browser voor hebt. Natuurlijk zijn er onderdelen van het web waar we niet willen komen, laat dat voorstaan, maar er zijn ook sites zoals science.gov of Data-Planet die niet geïndexeerd zijn maar wel veel wetenschappelijke informatie bevatten. Je ziet nu de behoefte ontstaan om ook die bronnen te ontsluiten. Maar je moet ermee oppassen want hoe ga je er vervolgens voor zorgen dat de dingen die iemand zoekt naar boven komen? Hoe meer data je hebt om doorheen te gaan, hoe meer ruis er kan ontstaan.’

‘Werk wordt complexer’

Informatiecentra en bibliotheken zullen zich steeds meer moeten verdiepen in inkoop, denkt Wiltenburg. ‘Ze houden zich bezig met allerlei prijs- en businessmodellen en zorgen ervoor dat de content voor de eindgebruiker beschikbaar is.’ Sowieso

is het werk volgens Wiltenburg steeds complexer geworden. ‘Je moet weten bij welke uitgever je de benodigde informatie gaat halen, en hoe: in abonnementsvorm of in pay-per-view? En wil je het beschikbaar hebben en in de kast zetten of wil je er alleen digitaal toegang toe hebben? Aan die verschillende vormen hangen weer allerlei prijsmodellen.’

‘Door die toegenomen keuzemogelijkheden heb je altijd iemand nodig – lees: de bibliotheek of ons – die ervoor zorgt dat die zaken als een soort puzzel in elkaar passen. Ik denk dat die toegevoegde waarde van een bibliotheek door instituten en bedrijven steeds beter wordt ingeschat.’

In de werkzaamheden kunnen die voor de catalogus misschien straks wel geschrapt worden, vermoedt Wiltenburg. ‘De catalogus is over een aantal jaren mogelijk niet meer nodig. In plaats daarvan komt er bijvoorbeeld een allesomvattende index. Je ziet nu al heel veel ontwikkelingen op dit gebied, zoals WorldCat, waar steeds meer mee wordt samengewerkt’.

Open source

‘De laatste tijd houdt EBSCO zich heel veel bezig met open source producten. Zo hebben we bijvoorbeeld onze linking-technologie die we in onze discovery zoekmachine gebruiken beschikbaar gesteld voor het open source bibliotheekstelsel Koha. We zetten hier ontwikkelaars op, terwijl het nog geen winst oplevert. Maar we geloven dat alles open moet zijn, dat alle systemen met elkaar moeten kunnen praten. Dat is in het belang van bibliotheken en uiteindelijk ook van de eindgebruiker.’

‘Ik denk dat we vijf jaar geleden niet zo snel samenwerking hadden gezocht met leveranciers van ILS (integrated library systems) anders dan dat we data uit zouden wisselen. Nu praten we over het koppelen van software. Je ziet dat marktpartijen op eens iets samen gaan doen. Ondenkbaar is een groot woord, maar een paar jaar geleden lag die samenwerking niet erg voor de hand. In die zin is er heel erg veel veranderd.’ <

*Ronald de Nijs is eindredacteur van IP.
Alice de Jong is vakreferent Sinologie bij de East Asian Library, Universiteit Leiden, en redacteur van IP.*

‘Een paar jaar geleden lag de samenwerking met leveranciers van integrated library systems niet erg voor de hand’

Geert-Jan van Bussel

COLUMN

Compliance-fabriek

Afgelopen weken las ik Ger Biesta's boek *Het prachtige risico van onderwijs* en Alderik Vissers artikel *Marktfilosofie en onderwijs-utopie*. Beide onderwijsfilosofen maken 'gehakt' van de huidige onderwijspolitiek. Marktdenken leidde tot schaalvergroting, autonomie, outputfinanciering, prestatiebeurzen en -rankings. Marktdenken, bestuurlijke vrijheid en publieke verantwoording onderwierpen het onderwijs aan de 'tucht van de markt', 'maakbaar' en 'meetbaar'...

Onderwijs werd geprotocolleerd, van procedures voorzien, uitgerust met kwaliteitseisen, meetfactoren en benchmarks. Het werd omgezet in kwantificeerbare grootheden om de impact van onderwijs te meten. Docenten controleren en zijn 'begeleider van een leerproces'. Onderwijskundigen, pedagogen, didactici en andere specialisten schrijven voor hoe het onderwijs moet worden verzorgd en bedenken daarvoor (u raadt het al) protocollen, formulieren, richtlijnen, procedures, beoordelingsformulieren en checklists. Onderwijsinstellingen zijn bureaucratische fabrieken, met talloze regels en protocollen, die op het bord worden gelegd van de arbeiders die het proces uitvoeren. De docenten dus.

Die klagen over regels die hun werktijd belagen met administratie, informatieverwerking en 'archivering' in organisatiesbrede, onduidelijk ontworpen informatiesystemen. Niet om het onderwijsproces te ondersteunen, maar om interne efficiency en compliance te bereiken.



'Onderwijsorganisaties worden bestuurd en getoetst als machinebureaucratieën'

Geert-Jan van Bussel is ondernemer en lector Digital Archiving & Compliance bij de Hogeschool van Amsterdam

Compliance is het voldoen aan opgelegde regels en dat kunnen aantonen. Dit alles waarborgt de 'kwaliteit' van het onderwijs. Systeemkwaliteit, welteverstaan, want die wordt continu getoetst in accreditatie-, opleidings- en instellingstoetsen. Talloze statistieken worden gemaakt, vaak met data die op onbetrouwbare wijze verzameld en beheerd zijn.

Archiveringssystemen waarmee datakwaliteit gewaarborgd wordt, bestaan niet in onderwijsorganisaties. Het systeem legt nadruk op *efficiency* van de eigen processen, kosten en regelnaleving. Er wordt nauwelijks gelet op de *effectiviteit* van het onderwijs.

In politieke kringen zal Mintzbergs *The structuring of organizations* niet onbekend zijn. Mintzberg schetste een aantal organisatieconfiguraties, elk met een andere bestuurs- en leiderschapstijl. Onderwijsorganisaties zijn professionele organisaties, met hoogopgeleide werknemers, die veel zelfstandigheid in hun werk nodig hebben. Onderwijsorganisaties worden echter bestuurd en getoetst als machinebureaucratieën, strak geprotocolleerd, zonder ruimte voor onafhankelijkheid en zelfstandigheid. 'Politiek Den Haag' wenst immers maakbaarheid en meetbaarheid. 'A recipe for disaster'.

Biesta en Visser geven aan hoe het anders zou kunnen: inhoudelijker, persoonlijker en met meer nadruk op individuele leerprocessen van studenten zelf. De student en het individuele leerproces centraal. Kleinere, op effectief onderwijs gerichte onderwijsorganisaties.

Een compliance-fabriek draagt niet bij aan de kwaliteit en de effectiviteit van het onderwijs. Helaas.

<

Ellie Balk: 'Alle kunst is gerelateerd aan information design'

Ruimtelijk kunstenaar Ellie Balk (1976) probeert met haar muurschilderingen onder andere de straten van de New Yorkse wijk Brooklyn te verfraaien. Ook wil ze met haar werk de kloof tussen de lokale gemeenschap en kunst verkleinen. IP sprak Balk over haar project 'Visualization Pi' en haar rol als information designer.

Door: Niall MacKellar

Kun je wat vertellen over het project 'Visualization Pi'?

'Visualization Pi is een project waarbij ik, samen met onderdirecteur Nathan Affield en leerlingen van de Green School in Brooklyn, drie muurschilderingen heb gemaakt. Deze muurschilderingen verbeelden elk het wiskundige fenomeen pi [een getal dat nooit lijkt te stoppen door de vele getallen achter de komma; het wordt vaak afgekort tot 3,14, red].'

'In eerste instantie wilde ik de wanorde waar pi voor mij voor staat, combineren met de systematische ordening van de gulden snede. Daaruit ontstond een visualisatie – de eerste muurschildering – in de vorm van een spiraal. Hierin worden de getallen gezien als kleurblokken die variëren in grootte: evenredig met de beschikbare ruimte in de spiraalvorm.' 'Vervolgens maakten we een visualisatie van pi als een reflecterende lijngrafiek, te vergelijken met een geluidsgolf. De kleuren van deze (tweede) muurschildering veranderen bij elk priemgetal zodat de kijker patronen kan ontdekken in het getal pi.'

'Voor de derde visualisatie oftewel muurschildering maakten we gebruik van een puntperspectief. Hierdoor wordt de illusie gewekt dat de getallen steeds kleiner worden en dat dit doorgaat tot in de eeuwigheid.'

'De drie muurschilderingen illustreren heel mooi de verschillende gezichtspunten die je kunt creëren vanuit één onderwerp.'



Zie jij jezelf als information designer?

'Dat is iets waar ik eigenlijk nog nooit over heb nagedacht. Ik heb een achtergrond als kunstschilder, maar het verbeelden van informatie heeft altijd wel mijn belangstelling gehad. Ik heb zelf een voorliefde voor wiskunde.'

'Wat mij betreft is alle design of kunst in principe gerelateerd aan information design. Als je bijvoorbeeld kijkt naar de schilderijen van Picasso, dan zie je dat hij probeert bepaalde informatie over te brengen aan de kijker.'

Hoe belangrijk is de rol van de gemeenschap in je werk?

'Voor mijn projecten werk ik regelmatig samen met de lokale gemeenschap. Het heeft mij altijd al geïnteresseerd om de gemeenschap een gevoel van eigenheid te geven. Dat een stukje van de stad ook van hen is. De leerlingen die betrokken zijn bij het project *Visualization Pi* zullen niet alleen meer inzicht krijgen in vormen en het irrationale getal pi, ze zullen ook het belang van zowel openbare kunst als van de gemeenschap ontdekken.'

'Door de visualisatie aan te brengen op een lege muur midden in de stad geef je de gemeenschap het idee dat het net zo goed hun project is als het mijne. Je ziet dat er voor dit soort projecten echt een waardering is vanuit de gemeenschap. Toen wij de laatste hand legden aan een van de muurschilderingen, werden we overweldigd door een applaus van mensen uit de buurt!'

'Overigens speelde de gemeenschap ook een belangrijke rol bij het ontstaan van het project aangezien we genoodzaakt waren een Kickstarter-campagne [een internationaal crowdfundingproject, red.] te beginnen om onze plannen te kunnen realiseren. Toen zag je als het ware een nieuw soort gemeenschap ontstaan: mensen van over de hele wereld wilden aan dit project een bijdrage leveren. Dat vind ik mooi om te zien.'

Niall
MacKellar
volgt de master
Information Design aan
de Design Academy
Eindhoven.

REVOLUTIONAIRE OVERGANG VAN PERKAMENT NAAR PAPIER

De 45-jarige filosoof William Duba werd geboren in Ohio en promoveerde in 2006 aan de universiteit van Iowa. Zijn onderzoeksterrein is het intellectuele debat in de Middeleeuwen. Hij werkte onder meer in het Zwitserse Fribourg en is sinds september 2014 voor twee jaar verbonden aan de Nijmeegse Radboud Universiteit. Duba predikt de revolutie en wel de ‘papieren’ revolutie.

In de Middeleeuwen (halverwege de veertiende eeuw) stakte niet – zoals vaak wordt beweerd – op gegeven moment het intellectuele debat, onder meer als gevolg van oorlogen, maar was er iets anders aan de hand. Zoals wij papier inruilen voor het scherm, vervuilen



veertiende-eeuwse Europeanen perkament voor het veel goedkopere papier om hun gedachten aan toe te vertrouwen (Trouw, 1 juni 2015). ‘Papier gaat veel minder lang mee dan perkament. Daardoor is van die debatten uit de veertiende eeuw niets terug te vinden: de collegedictaten zijn tot stof vergaan.’

Ter vergelijking: een wetenschapper die over enkele eeuwen onze tijd bestudeert, heeft wellicht niet meer dan gedrukte media tot zijn beschikking, tenzij we erin slagen digitaal geboren informatie duurzaam te bewaren. Lukt dat niet, dan levert dat een vertekend beeld op.

Als tegenwoordig over ‘duurzaam papier’ wordt gesproken, dan gebeurt dat in fabrikanten-termen: milieuvriendelijk (recyclen) en energiezuinig geproduceerd. Archivarissen denken eerder aan het handgeschepte lomp papier dat eeuwenlang goed bewaard is gebleven en waarop de geschreven teksten nog steeds goed leesbaar zijn, tenzij er sprake is van inktvraat (ijzerhoudende inkt).

Is perkament duurzamer dan papier en papier duurzamer dan digitale informatie? Werd aan perkament – omdat het kostbaar is – alleen belangrijke informatie toevertrouwd en aan papier – omdat het goedkoper is – ook een hoop flauwekul, om over digitale media nog maar te zwijgen? Of heeft het beschikbaar komen van goedkopere schrijfmiddelen (pen en papier, typemachine, pc, smartphone, tablet) de geletterdheid juist bevorderd?

De grote vraag voor de archivaris: wat blijft er van al die geproduceerde informatie over en hoe selecteer en waardeer je? William Duba heeft ondertussen een belangwekkend onderzoek aangeboord. Zijn ‘stof’ geeft stof tot nadenken.



VERENIGING SOD VERZORGT TRACK OP JAARCONGRES ‘GRENZELOZE INFORMATIE’

Onder de naam ‘Grenzeloze Informatie’ organiseren dit jaar opnieuw de vakverenigingen uit het informatie-domein gezamenlijk het Jaarcongres. De Vereniging SOD verzorgt, in samenwerking met Archief2020, op 12 november de praktische track ‘Drielandpunt’.

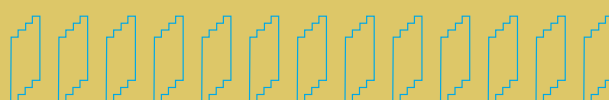
Tijdens de workshops in deze track laten wij de deelnemers kennismaken met de praktische toepassingen van enkele richtlijnen, handreikingen en kaders uit de wereld van de documentaire informatievoorziening en het archief.

De onderwerpen die aan de orde komen, spelen in op de realisatie van de digitale overheid in 2017. Het gaat dan bijvoorbeeld om de Baseline Digitale Informatiehuishouding, Toepassingsmodel Metadata Lagere Overheid (TMLO) en Handreiking vervanging archiefbescheiden (substitutie). We kiezen in deze track voor een zeer praktische benadering. De workshopleiders zijn dan ook vakgenoten uit de praktijk, die bij hun eigen organisatie (bijvoorbeeld Gemeente Den Haag en Waterschap Groot Salland) deze onderwerpen met succes hebben toegepast.



Het resultaat van de sessies is dat de deelnemers geen dremels meer zien om deze richtlijnen, handreikingen en kaders toe te passen in hun eigen omgeving. Sterker nog, tijdens de workshop maken ze al een start!

Onze track draagt op deze manier bij aan de doelstelling van het congres. Aan het eind van de dag de hebben de aanwezigen meer kennis, inzicht en vaardigheden over de grenze-loze mogelijkheden die informatie ons vandaag de dag bieden. Uiteraard is er ook voldoende gelegenheid om weer eens bij te praten met oude (en nieuwe) bekenden uit het vakgebied. Meer informatie over het Jaarcongres publiceren we geregeld op www.verenigingsod.nl.



Like, volg en deel het
Jaarcongres 2015 via hashtag **#ovdg2015**



EEN UNIEKE DAG VOOR ELKE INFORMATIEPROFESSIONAL!

*Van archivaris tot UX designer, van functioneel beheerder tot
bibliothecharis en van metadataspecialist tot chief information officer*

Laat je op 12 november inspireren in informatieve sessies over
grensverleggende innovaties. Werk een hele dag aan je professionele
ontwikkeling, ontmoet vakgenoten en ontspan je tijdens onze
netwerkmomenten (koffie, thee, lunch en afsluitende receptie).

OVER DE GRENS

KNVI JAARCONGRES
12 NOVEMBER 2015
NBC Congrescentrum Nieuwegein

Ga voor aanmeldingen
en het volledige
programma naar
congres.knvi.info

Powered by:



**DE HOLLANDERS
GEVEN IETS WEG!**

Speciaal voor onze Vlaamse en
Zuid-Nederlandse collega's is er
gratis vervoer per touringcar
naar het congres en terug.

- ▶ Opstapplaats: **CS Antwerpen**
- ▶ Tussenstop: **Hotel Campanile Breda**
- ▶ Eindbestemming: **NBC Nieuwegein**

Voor meer informatie ga je naar **congres.knvi.info/gratistouringcar**

RECHT OP INFORMATIE

Uitgeputte tweedehands ebooks

Zoals elders in dit nummer te lezen is heeft Tom Kabinet sinds de start van het bedrijf te maken gekregen met meerdere juridische procedures. Maar hoe zit het nou precies met de auteursrechtelijke aspecten van het doorverkopen van tweedehands ebooks? Mag je je gekochte ebooks doorverkopen zoals je dat ook kunt doen met papieren boeken?

Door: Raymond Snijders

Het uitgangspunt van Tom Kabinet was eenvoudig: ebooks zijn goedkoper als je ze doorkoopt. Als verkoper verdien je iets terug van de aankoopkosten en als koper van tweedehands ebooks betaal je niet het volle pond. Het was juridisch echter niet vanzelfsprekend dat ebooks op deze manier verhandeld mogen worden.

Het opnieuw verkopen van auteursrechtelijk beschermde werken wordt normaliter gezien als een nieuwe openbaarmaking en is daarmee een inbreuk op de auteursrechten. Voor exemplaren van fysieke boeken (maar ook cd's of dvd's) is daar echter een uitzondering op gemaakt want in de Europese auteursrecht-richtlijn 2001/29/EG is sprake van een mogelijke 'uitputting' van het auteursrecht.

Dit is in de Nederlandse Auteurswet vervolgens opgenomen in artikel 12b: *Indien een exemplaar van een werk van letterkunde, wetenschap of kunst door of met toestemming van de maker of zijn rechtverkrijgende voor de eerste maal [...] in het verkeer is gebracht door eigendomsoverdracht, dan vormt het anderszins in het verkeer brengen van dat exemplaar, met uitzondering van verhuur en uitlening, geen inbreuk op het auteursrecht.*

Wat dit zegt is dat een auteursrechthebbende geen zeggenschap

meer heeft over de verdere verspreiding van exemplaren van een werk. Verkochte exemplaren kunnen door consumenten doorverkocht, weggegeven of uitgeleend worden aan een ander zonder dat iemand daar bezwaar tegen kan maken. De uitzondering is als exemplaren op grote schaal verhuurd of uitgeleend worden – bijvoorbeeld boeken door een bibliotheek – want dan moeten er nog steeds afspraken met rechthebbers gemaakt worden. Het auteursrecht op de inhoud van de boeken blijft onverminderd van kracht maar het distributierechtdeel ervan, het recht om te bepalen hoe exemplaren van werken verspreid mogen worden, is uitgeput.

Aangezien de regels voor uitputting geschreven zijn voor stoffelijke exemplaren ging iedereen ervan uit dat ze niet van toepassing waren op ebooks. Daar kwam in 2012 verandering in met het UsedSoft/Oracle-arrest. In dit arrest ging het om het doorverkopen van gedownloade software en het Europese Hof van Justitie bepaalde dat het beginsel van uitputting van het distributierecht niet alleen geldt wanneer de auteursrechthebbende kopieën van de software op een drager (cd-rom of dvd) op de markt brengt maar ook wanneer hij deze door middel van downloads via zijn website distribueert. Oftewel: de uitputting van

het distributierecht geldt ook voor gedownloade software.

Tom Kabinet concludeerde hieruit dat als je gekochte/gedownloade software mag doorverkopen, je dat ook met gekochte/gedownloade ebooks mag doen. Hierbij moest er wel aan de randvoorwaarden voldaan worden die de rechter in het UsedSoft/Oracle-arrest had opgenomen. Zo moest de software legitiem gekocht zijn en het gebruiksrecht ook daadwerkelijk overgedragen worden. Dat betekent dat als een ebook doorverkocht wordt, het om een legaal ebook moet gaan en dat het oorspronkelijke exemplaar verwijderd moet worden.

Tijdens de eerste juridische procedure, die door het Nederlands Uitgeversverbond tegen Tom Kabinet aangespannen werd in juni 2014, wees de rechter de argumenten van de uitgever af dat het bij ebooks niet om uitputting zou kunnen gaan. In de uitspraak van de tweede juridische procedure in januari 2015 gaf de rechter Tom Kabinet wederom gelijk maar moest het bedrijf wel garanderen dat er geen illegale ebooks werden verhandeld. Dat bleek geen sinecure waardoor Tom Kabinet min of meer werd gedwongen over te stappen naar een andere werkwijze als leesclub. Uiteindelijk zal het Europese Hof van Justitie uitspraak moeten doen over de vraag of het doorverkopen van ebooks definitief toegestaan is binnen de Europese wetgeving. Tot die tijd mag het, zolang je kunt garanderen dat het om legaal aangeschafte ebooks gaat. En kan Tom Kabinet dus verder gaan. <

Raymond Snijders,
senior informatie-
bemiddelaar bij
Hogeschool Windesheim

15 oktober • DIGITAL DEMENTIA • Symposium van Jonge Historici, SNAAI en Noord-Hollands Archief
■ Haarlem ■ archief2020.nl

29 oktober • ARCHIEVEN EN OPEN DATA: EN NU?
■ Studiemiddag van Nationaal Archief samen met Archief 2020 ■ Utrecht ■ www.nationaalarchief.nl

12 november • JAARCONGRES KNVI, NGI-NGN, NVBA EN SOD ■ Nieuwegein ■ congres.knvi.info

7-8 december • DISH2015
■ Money and Power ■ Rotterdam ■ www.dish2015.nl



#IPLINGO Adblockers

Door: Edwin Mijsbergen

Toegegeven: als je in Google zoekt op woorden als 'advertentieblokkeerder' of 'advertentieblokker', kun je constateren dat er genoeg media zijn die deze begrippen hanteren in artikelen. *De Volkskrant* bijvoorbeeld, in 2012, of *Elsevier*, in augustus van dit jaar. Toch zie je het woord voor mijn gevoel veel vaker in de onvertaalde variant opduiken. Ook de NOS kopte op 10 september nog dat websites steeds meer met adblockers worstelen. Het omzeilen van advertenties op websites is natuurlijk niets nieuws. Er bestaan al vele jaren extensies voor browsers als Firefox en Google Chrome die je in staat stellen zelf te bepalen welke content van aanbidders je wel en niet krijgt te zien. Met een beetje goede wil zou je zelfs RSS-readers als adblockers kunnen beschouwen. Als websites de teksten aanbieden als zogenoemde 'volledige feed' kun je in een app als Feedly, en vroeger in



Google Reader, artikelen gewoon helemaal lezen, zonder reclamebanners voorgeschoteld te krijgen.

Dat de media sinds kort opeens veel schrijven over adblockers heeft te maken met de toegenomen populariteit ervan. Voorheen was de benodigde software alleen bekend in een kleine kring van liefhebbers en professionals maar dankzij gebruiksvriendelijke apps als Adblock Plus en FB Purity (voor Facebook) heeft ook het grote publiek zijn toevlucht genomen tot de blokkeerders. Mediabedrijven zien dat uiteraard als een bedreiging van hun advertentie-inkomsten en namen recent tegenmaatregelen; zonder die inkomsten

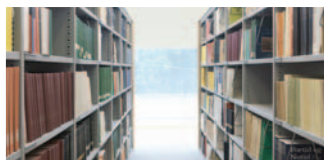
kunnen zij immers niet voortbestaan. Google blokkeert nu de blokkeerders van advertenties op YouTube en ook de *Washington Post* leidt bezoekers die reclame vermijden alsnog naar een advertentiepagina. Apple daarentegen haalde het nieuws omdat het adblockers gaat toestaan binnen Safari op iPhones, om de mobiele gebruikerservaring te verbeteren. Wie het kat-en-muisspel zal winnen weet niemand, maar dat het nog niet gespeeld is, is wél zeker. Op de site Themetisfiles.com stuitte ik onlangs op het instructieve artikel 'Blocking Ad Block Blockers'. Ik las het met belangstelling, terwijl ik me afvroeg hoe *De Volkskrant* zo'n verhaal zou oppikken in normaal Nederlands. 'Het blokkeren van advertentieblokkeerdersblokkeerders' zie je toch liever ook niet terug als kop. <

Edwin Mijsbergen is redacteur van IP en freelance informatiespecialist

advertentie



Meer dan 2600 klanten gebruiken onze software wereldwijd, van academische collecties tot openbare bibliotheken!



EEN BRON VAN KENNIS

Axiell ALM is de leidende leverancier van collectie management systemen, online publicatie en mobiele oplossingen. Adlib Bibliotheek is een professioneel softwarepakket voor informatiemanagement, kennismanagement en catalogusbeheer en wordt gebruikt in bibliotheken, mediatheken, documentatiecentra, (hoger)onderwijs, gezondheidszorg, juridische instellingen en bedrijven.

Adlib Bibliotheek voldoet aan alle gangbare standaarden. Een krachtige thesaurus, koppeling met digitale media en andere externe bestanden en thesauri behoren tot de standaardfunctionaliteit. Adlib Bibliotheek kan naadloos geïntegreerd worden met onze Archief en Museum modules, tot één compleet 'cross domain' systeem. Uiteraard kunt u Adlib Bibliotheek ook uitbreiden met uitleen-, tijdschrift-, bestel- & SDI modules en online services.

AXIELL ALM Netherlands BV
Postbus 1436, 3600 BK Maarssen
Nederland

† +31 (0)346 58 68 00
ALM.sales@axiell.com
www.axiell-alm.com

AXIELL
ARCHIVE, LIBRARY & MUSEUM



Digitale privacy: van handreikingen naar praktijk

Op computers en netwerken in de bibliotheek loopt de bescherming van de privacy van gebruikers achter bij de principes. Een signalering met praktische tips voor de praktijk.

Door: Frank Huysmans

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer is een grondrecht waar bibliotheken zich lang sterk voor hebben gemaakt. Een bezoeker moet van informatie en collecties gebruik kunnen maken zonder te hoeven vrezen dat iemand over zijn schouder meekijkt. Met de digitalisering van informatie(verspreiding) heeft privacybescherming een nieuwe dimensie erbij gekregen. Zonder adequate beveiliging kunnen kwaadwillenden eenvoudig inzicht krijgen in persoonsregistraties en zoek- en leenhistorie. Hetzelfde geldt voor opsporingsinstanties en veiligheidsdiensten die hun democratisch gelegitimeerde bevoegdheden nog wel eens willen overschrijden, zo is gebleken.

IFLA publiceert statement

Hoe ver moet je als bibliotheek of informatiedienst gaan in het be- en afschermen van digitaal gegevensverkeer? De

wereldbibliotheekfederatie IFLA publiceerde deze zomer in Kaapstad een statement over privacy (www.ifla.org/node/9803). Het geeft aanbevelingen op twee terreinen:

- > hoe burgers bewuster gemaakt kunnen worden van privacyrisico's die zij in de online omgeving, in het bijzonder op sociale media, lopen;
- > maatregelen die in de bibliotheek-omgeving zelf genomen kunnen worden om de privacy van gebruikers te beschermen.

Cursussen mediawijsheid en informatievaardigheid moeten standaard ingaan op de bescherming van (persoonlijke) data en privacy. Daarnaast dienen bibliotheken en informatieprofessionals tijdens hun opleiding kennis te maken met principes

en praktijken van privacybescherming in de genetwerkte omgeving. Verder stelt IFLA dat bibliotheek- en informatiediensten reflectie op het thema door informatieprofessionals moeten stimuleren, alsmede activiteiten van mensenrechten- en digitalerechtenorganisaties op dit vlak te steunen.

Handreiking FOBID en de praktijk

Daarmee gaat IFLA een stap verder dan de *Handreiking bibliotheek en privacy* van de Nederlandse bibliotheekkoepel FOBID (www.fobid.nl/node/42). Deze werd gepubliceerd in 2007 en lijkt, hoewel zeker niet gedateerd, aan actualisering toe. De juridische commissie van FOBID heeft deze tekst vorig jaar tegen het licht gehouden en heeft geconcludeerd dat een update vanuit juridisch perspectief nog niet aan de orde was; het wachten is op de Europese Privacyverordening in wording. De handreiking staat in het teken van de wettelijke regels waarop het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) toeziet. Marian Koren, secretaris van FOBID: 'Een interne werkgroep van de Digitale Bibliotheek van de KB heeft tot taak naar de digitale aspecten te kijken. De handreiking is nog steeds bruikbaar, maar besef en toepassing zijn een lokale zaak. Het IFLA-statement spoort bibliotheken aan de zaken op orde te hebben en alert te blijven.'

Praktische tips

De zaken op orde hebben: wat betekent dat concreet in de praktijk? Naast de gebruikelijke netwerkbeveiliging (degelijke beveiliging van de eigen servers, geen software installeren zonder toestemming van de netwerkbeheerder, antivirussoftware, firewalls) kan gedacht worden aan de volgende zaken.

- > *Beveiliging van het internetverkeer* tussen leden én niet-leden en de bibliotheekwebsite. In IP 6 / 2015 schreef Marcus Bergsma, specialist multimedia bij de Bibliotheek Schiedam, een bijdrage over het invoeren van Secure Socket Layering (SSL). Dit zorgt ervoor dat het netwerkverkeer versleuteld wordt, waardoor het moeilijker (niet geheel onmogelijk) wordt om 'mee te lezen'. Bergsma: 'Wij vinden het belangrijk dat websitebezoekers aan dat groene slotje in de adresbalk vanaf de eerste pagina kun-



nen zien dat de website zo veilig als mogelijk is. Wij hebben samen met onze partners hard gewerkt aan de integratie van de Wise-catalogus in onze Joomla!-website. Hierdoor hoeft de catalogus niet in een nieuw venster te openen.'

> **Standaard gebruik van de incognito-modus** van webbrowsers op de publieks-pc's. De browse-geschiedenis blijft dan niet bewaard bij het afsluiten van de gebruikte tabbladen. De publieks-pc's kunnen ook zo worden ingesteld dat na elke sessie de pc standaard een herstart moet maken. Zo worden achtergebleven sporen in het interne geheugen gewist.

> Zoveel mogelijk **open source software** installeren op de publieks-pc's, zoals het Linux-besturings-systeem. Die is niet inherent veiliger voor externe inbreuken, maar veiligheidslekken worden over het algemeen sneller ontdekt en verholpen.

> **Voorlichting over onveiligheid wifi-netwerk**: zoals bij alle hotspots is gebruik van openbare wifi in de bibliotheek onveilig. Bij het inloggen dient dit te worden gemeld en moet informatie worden gegeven over wat men wel kan en vooral niet moet doen over de bibliotheekwifi. Ook kan uitleg en doorverwijzing worden gegeven over de voordelen van een **virtual private**

network-verbinding (VPN) wanneer van openbare wifi gebruik wordt gemaakt.

Met deze maatregelen maken bibliotheken duidelijk dat zij hun best doen om de privacy van hun gebruikers zo goed mogelijk te beschermen. Niet alleen persoonsgegevens worden zo beschermd, maar ook een anonieme zoektocht – zonder inlog – in de online catalogus. <

Frank Huysmans, redacteur van IP, bijzonder hoogleraar bibliotheekwetenschap aan de UvA, zelfstandig onderzoeker en adviseur bij WareKennis

LIFEHACKING

Boekenapps

Het boekenblog Mustreads publiceerde afgelopen zomer een lijst met '30 onmisbare apps voor boekenfans'.* Leen Liefsoens probeerde er een paar uit.

Door: Leen Liefsoens

Op het lijstje van Mustreads staan twee apps die ik zelf naar alle tevredenheid gebruik voor het beheer van mijn (digitale) boekencollectie. De ene is het sociaal boekennetwerk **Goodreads** voor het bijhouden van de boeken die ik in de kast heb staan, gelezen heb of nog wil gaan lezen; ook krijg ik via het netwerk tips van mijn vrienden. De tweede is **Google Play Books**, waardoor ik overal toegang heb tot mijn ebooks – en ze bijvoorbeeld kan lezen op mijn tablet. Deze

ereaderapp heeft een makkelijk te gebruiken leesinterface en goede synchroniseropties en onderzoekstools.

Verder bevat het lijstje van Mustreads diverse voor mij onbekende boekenbeheer- en ereaderapps. Uit nieuwsgierigheid heb ik er een paar getest.

Bookbuddy (iOS) blinkt uit in het ontsluiten van een boekencollectie door middel van categorieën en tags. Daar wordt iedere informatieprofessional heel blij van. En de

lijstjesliefhebber, die gaat ervan uit zijn dak... Een vrij traditionele boekenbeheerapp is **Book Catalogue** (Android). Synchronisatie met Goodreads is mogelijk en het is open source. Vooral het toevoegen van notities is handig.

En dan is er **Bksy** (iOS en Android), een app voor diegene die graag boeken uitleent en dan vergeet aan wie. Met Bksy kun je eenvoudig registreren aan wie je welke boeken uitleent. Ook het ontdekken van elkaars boekenplanken via de app is leuk.

Ook heb ik **Mantano Reader** (Android), een veelzijdige ereaderapp met beheeropties voor je boekencollectie, uitgeprobeerd. Deze app biedt een geweldige leeservaring door de vele scherm aanpassingsmogelijkheden (kleur en positie)

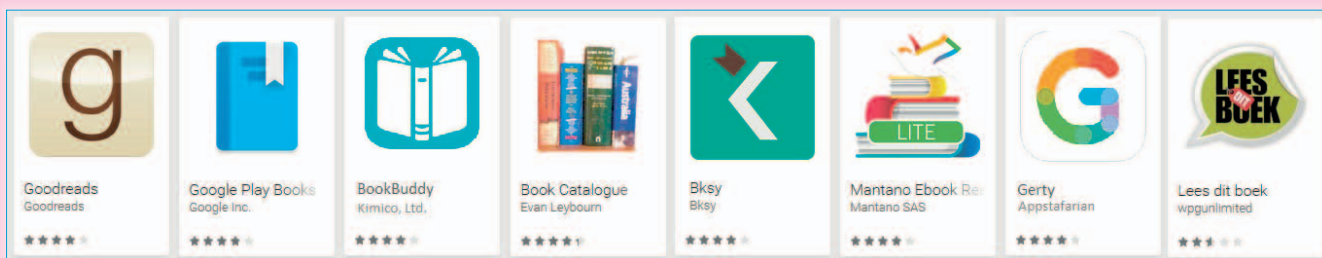
voor zowel ePub- als pdf-bestanden.

En tot slot is er **Gerty** (iOS), een geavanceerde e-readerapp. Wat deze app zo speciaal maakt is dat je al je leeservaringen kunt bijhouden in een leesdagboek.

Kortom, voor eenieder – zowel Android- als iOS-gebruikers – is er wat wils. Nog een aanrader als uitsmijter: met de app **Lees dit boek** (iOS en Android) blijf je op een leuke manier op de hoogte van het nieuwe boekenaanbod. <

* mustreads.nl/30-musthave-apps-boekenfans

Leen Liefsoens, redacteur van IP en senior informatiespecialist bij de bibliotheek van de Haagse Hogeschool



DAT ZOEKEN WE OP Wikipedia

Van de gegevens in Googles Knowledge Cards en ook in de andere directe antwoorden die je steeds vaker krijgt als je in Google zoekt, is een flink deel afkomstig uit Wikipedia. Anderzijds schijn je in de echte zoekresultaten minder vaak Wikipedia-pagina's tegen te komen dan vroeger. Laten we daarom eens kijken hoe zoeken in Wikipedia zelf gaat.

Door: Eric Sieverts

Rechtsboven elke pagina heeft Wikipedia een zoekvenster. Daarmee zoek je alleen in de taalversie waar je op dat moment in zit. Als je daar een zoekvraag begint in te tikken, verschijnt er meteen een dropdownmenuutje met de paginatitels die met de ingetikte letters beginnen. Als je daaruit iets kiest, maar ook als een helemaal iets ingetikt woord een paginatitel

blijkt te zijn, krijg je alleen die betreffende pagina of een 'disambiguation'-pagina, in gevallen dat er meer pagina's (lemma's) zijn met dat woord in de titel. Resultaten waar je zoekterm(en) alleen maar in de tekst zelf voorkomen, krijg je dan niet te zien. Daarvoor moet je een echte zoekpagina oproepen, door – wat contra-intuïtief – op het oorspronkelijke vergrootglasje te klikken zonder een zoekwoord in te tikken. Maar dan is er ook veel mogelijk.

Mooie zoekmogelijkheden

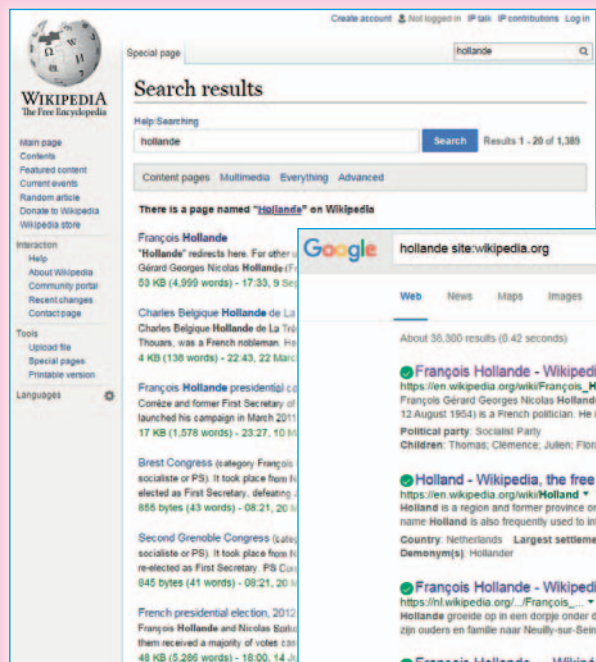
In de eerste plaats is er een flinke hoe-

veel zoeksyntax beschikbaar. Uitleg daarvan staat op een helppagina. Merkwaardig genoeg bevat die pagina in de Engelse versie een Wikipedia-kadertje dat meldt dat deze pagina 'outdated' is. Niettemin heb je er wel wat aan. Zeker meer dan in de Nederlandse versie waar zo'n helppagina helemaal ontbreekt.

De zoekmachine zoekt alleen op letters en cijfers, niet op andere (lees)tekens. Standaard wordt woordstemming toegepast. Met aanhalingstekens kun je toch exact zoeken. Verder volledig Booleaans (inclusief haakjes) en truncatie. Voor spellingsvarianten (bijvoorbeeld voor diacriten) is er fuzzy zoeken – met ~ achter je zoekterm. Die ~ kun je ook voor een zoekvraag zetten, maar dat heeft een andere functie. Je krijgt dan altijd een resultatenlijst, ook als je zoekterm een paginatitel blijkt en je normaal alleen die ene pagina te zien zou krijgen.

Woorden uit je zoekvraag kun je ook specifiek in titels zoeken. Met prefixen kun je onder meer in allerlei speciale onderdelen van Wikipedia zoeken, zoals in de 'talk'-pagina's waarin over de inhoud van een lemma gediscussieerd wordt.

Daarnaast kent Wikipedia een geavanceerd zoekscherm, maar dat dient alleen om je zoekvraag vooraf te beperken tot bepaalde onderdelen van de site, hier 'namespaces' genoemd. Daarbij onder meer de net al genoemde talkpagina's, de Mediawiki, categoriepagina's en nog een heleboel meer. Maar dat is echt voor voor Wikipedianen.



Soms beter met Google

Voor zover we konden nagaan zijn alle Wikipedia-pagina's ook met Google te vinden. In de Google-resultaten zie je vaak rich snippets. Die komen echter niet uit gestructureerde schema.org markup, maar worden door Google op eigen slimme wijze uit de tekst gegenereerd. Nadeel van Wikipedia's zoekfunctie is dat je altijd maar in één taalversie tegelijk kunt zoeken. Bij zoeken op taalonafhankelijke woorden zoals namen van personen, plaatsen, producten en dergelijke is dat nogal hinderlijk, omdat je dan vaak wilt weten wat er in verschillende talen over het onderwerp geschreven wordt. Dat is iets wat Google simpel oplost. Doordat de adressen van alle taalversies eindigen op wikipedia.org, levert een zoekactie *zoekterm site:wikipedia.org* automatisch resultaten in alle talen. Ook de verdere Google-syntax heb je dan tot je beschikking; Wikipedia's eigen geavanceerde syntax natuurlijk juist weer niet. Het blijft dus een kwestie van afwegen wat in welk geval de voorkeur verdient.

Eric Sieverts, redacteur van IP en freelance docent en adviseur



URL

www.wikipedia.org

Booleaans combineren

ja

Truncatie

ja

Speciale zoekvelden

ja

Advanced zoekscherm

ja

Parametrische filters

nee

Ook in Google

ja

Semantische markup

nee

Frank Huysmans

COLUMN

Keukentrap

Hét beeld van de protesten aan de Universiteit van Amsterdam in het afgelopen collegejaar is voor mij dat van de keukentrap. Die stond als een Fremdkörper opgesteld aan de achterzijde van het Bungehuis. De voordeur aan de Spuistraat was dichtgebarricadeerd, maar aan het Singel kon op twee meter boven de kade een raam open. Twee bibliothecarissen klommen via die trap naar binnen om eens te bekijken hoe de bibliotheek erbij lag. Sommige bezetters hadden er geslapen. Verder viel de 'schade' erg mee. Een bibliotheek mol je niet. Studenten en medewerkers van de faculteit geesteswetenschappen, later ook van andere faculteiten, protesteerden tegen – in de kern – de teloorgang van de idee van de universiteit. Wat die idee is? Denk aan 'universeel', van alle markten thuis. Een brede opleiding waarin niet alleen vak-kennis aan bod komt. De universiteitsstudent gaat mee op reis langs alle domeinen des levens: intellectuele, ethische, logische, artistieke. Opdat deze bestuurders in spe al die aspecten betrekken in hun toekomstige afwegingen.

Ironisch genoeg waren het nou net bestuurders tegen wie de protesten zich richtten. Die waren volgens de bezetters te druk met het managen van de eigen organisatie en hielpen daarmee paradoxaal genoeg de universiteit-als-idee om zeep. En ze hadden een punt: als studies worden opgedoekt zodra de universitaire vastgoedportefeuille in waarde daalt, is er iets goed mis.



'Organisaties raken na verloop van tijd datgene kwijt waarvoor ze waren opgericht'

Frank Huysmans is redacteur van IP, bijzonder hoogleraar bibliotheekwetenschap aan de UvA en zelfstandig onderzoeker en adviseur

Het is bijna een wetmatigheid: organisaties raken na verloop van tijd datgene kwijt waarvoor ze waren opgericht. De aandacht richt zich op het voortbestaan en het beheersen van de interne dynamiek. Op een dag is er een lief-en-leed-potje voor het personeel. En wordt er vergaderd zonder

dat de deelnemers kunnen uitleggen waarom. Bezuinigingen worden waargenomen als een doelgerichte aanval op de eigen club. Logisch, geen enkele directeur of bestuurder zet graag mensen op straat, laat staan dat hij of zij degene wil worden die de tent moet opdoeken.

Je ziet het ook bij de bibliotheken en provinciale serviceorganisaties, honderd-zeventig in totaal. Evenzovele directeur-bestuurders leggen verantwoording af aan hun raden van toezicht of bestuur en gemeenten of provincies. Niet aan elkaar of aan de burger om wie het eigenlijk gaat. Dat diens behoeften veranderen en dat de afstemming van aanbod op vraag zo langzaam begint te wringen, valt niet op zolang toezichthouders en subsidiegevers de directeur er niet op afrekenen.

Als het, zoals nu, hommeles is over de ebookuitleen tussen ministerie en Koninklijke Bibliotheek enerzijds, en de bibliotheken en Vereniging van Openbare Bibliotheken anderzijds, hoop ik maar dat men het eigen organisatiebelang vlug opzij kan zetten. En dat de ingevlogen 'verkenners' de meute ervan kunnen doordringen dat die microbelangetjes er niet toe doen. Tip: jaag die bestuurders op een wankel, twee meter hoge, onregelende keukentrap. En laat ze eens van buiten naar binnen kijken hoe hun bibliotheek er eigenlijk bij ligt. <



100 YEARS
OF EXPERT-CURATED
CONTENT FOR 50 YEARS.

WE'RE THE STEWARDS OF
THE INFORMATION THAT
MATTERS MOST TO YOU.

CARING

FOR THE RESEARCH COMMUNITY'S MOST IMPACTFUL CONTENT

Web of Science™ connects scholarly content and researchers through citations and controlled indexing. For the past 50 years, we've curated databases spanning every discipline, so you know you're getting the most critical and regionally relevant information driving research around the world.

The global standard for finding and connecting scholarly content across disciplines and the globe, Web of Science is the only database that effectively translates the collective wisdom of the best researchers in each field into a dataset that makes that knowledge available to all.

Web of Science allows you to:

- **Benefit from cover-to-cover indexing** with an objective evaluation process to meet the highest standards
- **Use citation connections** to draw the full picture of the most reputable and impactful research in the scholarly community
- **Identify hidden patterns**, gaining insight into emerging research trends

Visit us at go.thomsonreuters.com/quality
to learn about all of our offerings.



THOMSON REUTERS™