

01

Laveren tussen
erfgoed en informatie

**Archiefwereld
als januskop**

02

Een kwestie
van vertrouwen

**Wikipedia-
paradox**

03

Collecties weer
verenigd op IJDock

**Bibliotheek
Gerechtshof
Amsterdam**

04

De jonge onderzoeker

**Points of
Interest**



**Proces-
management**
Operational
excellence

InformatieProfessional is een uitgave (17de jaargang) van Uitgeverij IP, Charlotte van Pallandtlaan 12, 2772 TR Voorburg, tel. 06-44 09 19 85.
www.informatieprofessional.nl

redactieadres

InformatieProfessional, Charlotte van Pallandtlaan 12, 2772 TR Voorburg, tel. 06-44 09 19 85,
e-mail redactie@informatieprofessional.nl.

uitgever

Peter van Gorsel.

redactie

Jos van Dijk, Alice Doek, Frank Huysmans, Alice de Jong, Marie-José Klaver (nieuwsredacteur), Carin Klompen, Marieke Kramer, Pepijn Lemmens, Leen Liefsoens, Paul Nieuwenhuysen, Ronald de Nijs (eindredacteur), Matthijs van Otegem, Eric Sieverts en Ans ter Woerds.

vormgeving

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

medewerkers aan dit nummer

Peter Becker, Irene Haslinger, Jos van Helvoort, Anouk de Keijzer, Teun Lucassen, Hans Meijerrathken, Edwin Mijsbergen, Raymond Snijders en Will Roestenburg.

redactieadviesraad

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

abbonementen

Uitgeverij IP, Charlotte van Pallandtlaan 12, 2772 TR Voorburg, tel. 06-44 09 19 85.
InformatieProfessional verschijnt 9x per jaar, niet in januari, juli en augustus. Abbonementsprijs € 90,-. Instellingen met meer dan één abonnement op hetzelfde adres betalen voor het tweede en volgende abonnement € 60,-. Nieuwe abonnementen: abonnementen worden per jaargang afgesloten. Het abonnement wordt jaarlijks in het eerste kwartaal gefactureerd. Beëindiging abonnement: Abbonementen kunnen uiterlijk 1 december van het lopende abonnementsjaar worden opgezegd. Bij niet-tijdige opzegging wordt het abonnement automatisch voor een jaar verlengd. Studenten-abonnement € 50,- (met als maximale duur vier jaar), losse nummers € 12,50. Leden van de NVB komen in aanmerking voor een gereduceerd abonnementsstarief. Meer informatie biedt het NVB-secretariaat, Mariaplaats 3, 3511 LH Utrecht, tel. 030-2330050, e-mail info@nvbonline.nl.

advertentieverkoop

Voor informatie over adverteren in blad of op de site: Uitgeverij IP, tel. 06-44 09 19 85.

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

**ADVERTENTIE-INDEX**

Adlib	21
Biblioneef	37
GO opleidingen	34
LM information delivery	40
Reekx	9, 35



2013 04

**04 Nieuws**

15 Column Eric Sieverts

30 Lifehacking Prezi

31 Agenda

32 Recht op informatie

32 Boeken Open Access

36 Professional in het nieuws Arjan El Fassed

37 Carrière

38 Column Frank Huysmans

11 Peter van Gorsel: 'De kracht van IP is de verankering in de professie'

InformatieProfessional is op 1 april overgenomen door GO opleidingen. Peter van Gorsel is de nieuwe uitgever van InformatieProfessional. De redactie stelde hem een aantal vragen.



12 Ronald de Nijs Bibliotheekfilialen weer verenigd in nieuwe Paleis van Justitie

De bibliotheek van het gerechtshof Amsterdam, de Verenigde Bibliotheek, is half april overgegaan naar de nieuwe behuizing van het Paleis van Justitie. Met het vertrek uit haar oude pand neemt de bibliotheek afscheid van een stukje eigen geschiedenis. Een interview met Nelleke Hoekstra.

16 **Matthijs van Otegem** Continu verbeteren met procesmanagement

De term 'procesmanagement' gonst door ons vak. We willen opeens allemaal operational excellence. Wat is het en waar komt het vandaan?



22 **Ronald de Nijs** De archiefwereld als januskop

Op 10 en 11 juni vinden in Amsterdam de KVAN-dagen plaats. Het congres heeft dit jaar als thema 'kiezen'. InformatieProfessional vroeg aan Geert-Jan van Bussel, bijzonder lector Digital Archiving & Compliance, het huidige en toekomstige archieflandschap te beschrijven.



26 **Teun Lucassen** Wikipediaparadox

Vertrouwen op Wikipedia: waar komt dat vandaan? Door de open structuur van deze online encyclopedie kun je nooit helemaal zeker zijn van de betrouwbaarheid van individuele artikelen. Teun Lucassen voerde in dit kader een promotieonderzoek uit naar de vraag hoe gebruikers de betrouwbaarheid van online informatie beoordelen.



35 **Anouk de Keijzer, Peter Becker en Jos van Helvoort**

Samenwerken met POI's

Voor haar afstuderen deed Anouk de Keijzer onderzoek naar de registratie van POI's (Points of Interest): verschillende soorten gegevens over bezienswaardigheden en nuttige plaatsen op kaarten en in apps en navigatiesystemen.

Het volgende nummer van InformatieProfessional verschijnt 6 juni.
Bijdragen voor dit nummer zijn welkom tot 21 mei.



REDACTIONEEL

Verandering

Digitalisering verandert de werkprocessen van medewerkers bij bibliotheken en archieven. Ook gebruikers moeten vaak wennen aan digitale informatie. De digitale bibliotheek klinkt anno 2013 als een vanzelfsprekendheid, maar wat de beste manier van digitaliseren en ontsluiten is, is nog lang geen uitgemaakte zaak. Zo raakt de gebruiker van de online bibliotheekcatalogus regelmatig verstrikt in een loop van verwijzingen naar bronnen zonder ooit de bron zelf te bereiken, schrijft Frank Huysmans in zijn column op p. 38.

Matthijs van Otegem beschrijft de oorzaak van dit probleem op p. 16. De digitale bibliotheek is een samenraapsel van losse projecten. Om meer samenhang te creëren is procesmanagement nodig. Informatieprofessionals die binnenkort met een nieuw digitaliseringsproject beginnen, kunnen hun voordeel doen met de modellen die Van Otegem beschrijft en de voorbeelden uit de praktijk die hij noemt.

Geert-Jan van Bussel, bijzonder lector Digital Archiving & Compliance aan de Hogeschool van Amsterdam, vertelt in een interview (p. 22) hoe belangrijk begrip van het verleden is bij digitaliseringsprocessen. Als je niet weet hoe een 'analoog' archief werkt, kun je ook geen toekomstbestendig digitaal archief bouwen.

Ook InformatieProfessional zelf heeft te maken met verandering. Dit nummer is het eerste dat in Voorburg is gemaakt, waar het nieuwe redactiehoofdkwartier is gevestigd sinds de overname door GO opleidingen. De nieuwe uitgever van het blad, Peter van Gorsel, vertelt in een interview (p. 11) over zijn toekomstplannen voor InformatieProfessional.

Marie-José Klaver
redactie@informatieprofessional.nl



Een frisse start

Het verschil tussen de oude en de nieuwe werkplek kan bijna niet groter zijn. De Verenigde Bibliotheek van het gerechtshof Amsterdam, opgericht in 1907, vertoefde jarenlang in grachtenpanden. Totdat het gerechtshof, samen met het ressortsparket Amsterdam, begin april overging naar IJDock, een nieuw schiereiland in het IJ vlak bij het Centraal Station. De bibliotheek verhuisde mee.

De nieuwe locatie: een hypermodern gebouw van Claus en Kaan Architecten. De bibliotheek heeft op de zesde verdieping gezelschap van een restaurant en een vergadercentrum. 'De bibliotheek is veel toegankelijker en zichtbaarder geworden,' aldus coördinerend informatiespecialist Nelleke Hoekstra.

Lees het interview met Nelleke Hoekstra op pagina 12.



Bibliotheek
Vergadercentrum



Brits en Amerikaans open access-beleid brokkelt af

'Uitgevers hebben te veel invloed op de overheid.'

Foto: University of Kansas Libraries



Een taart voor open access-week, een jaarlijks terugkerend evenement op universiteiten over de hele wereld, te vieren

Groot-Brittannië had enige tijd een zeer goede reputatie op open access-gebied. De Britse overheid had Jimmy Wales, de oprichter van Wikipedia, ingehuurd om een plan te maken voor het vrijgeven van al het wetenschappelijk onderzoek dat door belastinggeld is gefinancierd. En de Research Councils UK (RCUK), de NWO van Groot-Brittannië, eiste van

onderzoekers die een subsidie kregen dat ze hun werk op een open access-manier publiceerden. Het open access-beleid van de RCUK gold als het meest vooruitstrevende ter wereld.

Maar al na korte tijd zijn al die plannen verwaterd. Dat schrijft Mike Taylor, palaeontoloog aan de University of Bristol en voorstander van

open access, op zijn weblog.

Taylor wijt de erosie van het Britse open access-beleid aan de invloed van wetenschappelijke uitgevers. Uitgevers hebben volgens Taylor onder meer afgedwongen dat artikelen die ook in commerciële tijdschriften worden gepubliceerd, niet voor commerciële doeleinden mogen worden hergebruikt.

Taylor stelt de vraag waarom

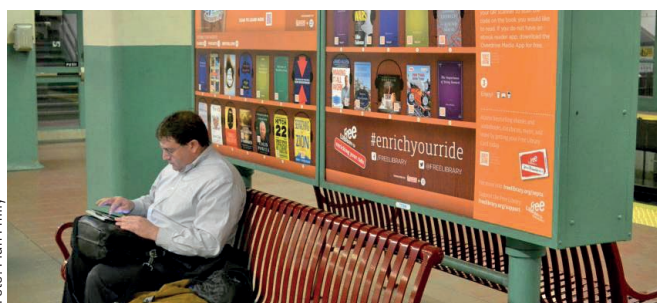
de overheid wetenschappelijke uitgevers zoveel invloed laten hebben op het open access-beleid. Tenslotte zijn het de belastingbetalers die het onderzoek financieren en niet de uitgevers.

Ook in de Verenigde Staten bestonden vooruitstrevende plannen binnen de door de overheid gefinancierde gezondheidszorg en het bijbehorende wetenschappelijk onderzoek. Het Amerikaanse technologietijdschrift TechDirt merkt op dat de voornemens van president Obama om artsen en onderzoekers die binnen de National Institutes of Health (NIH) werken te verplichten om open access te publiceren, ook verwaterd zijn. Onder invloed van de uitgeeflobby geldt nu een wachtperiode van twaalf maanden voor wetenschappelijke artikelen. Pas na die periode worden ze als open access gepubliceerd. Het hergebruik van artikelen, op commerciële of niet-commerciële basis, is helemaal niet geregeld binnen het NIH-beleid. <

Gratis ebooks in het openbaar vervoer

Op het Suburban Station in Philadelphia konden forensen in april – in de Verenigde Staten is april National Library Month – gratis ebooks downloaden. De virtuele bibliotheek op het station was een initiatief van de Free Library of Philadelphia, openbaar vervoersbedrijf SEPTA, advertentiebedrijf Titan en fastfoodketen Dunkin' Donuts.

Foto: Plan Philly



Reizigers konden kiezen uit 50 ebooks en luisterboeken.

Via een QR-code konden de titels gescand en gedownload

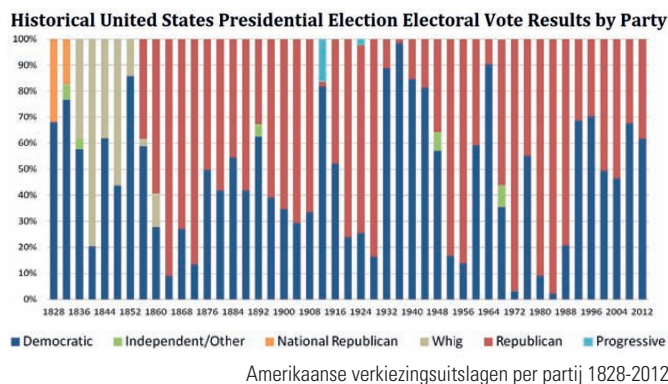
worden op een smartphone of tablet.

Tijdelijke virtuele bibliotheken op basis van QR-codes zijn in opmars. Enkele Nederlandse openbare bibliotheken, waaronder die in Hengelo, hebben ook ebooks via QR-codes aangeboden. Op een metrostation in Boekarest heeft telecombedrijf Vodafone een tijdelijke ebookbibliotheek gesponsord.<

Kan Google de verkiezingen beïnvloeden?

Afhankelijkheid van grote zoekmachines is volgens een Amerikaanse wetenschapper een gevaar voor de democratie.

Google heeft als motto 'Don't be evil'. Zouden gebruikers het merken als de zoekmachine wel kwaad zou doen? De Amerikaanse psycholoog Robert Epstein, gastonderzoeker aan University of California, San Diego, heeft een serie experimenten opgezet om te bestuderen hoeveel invloed en macht Google zou kunnen hebben. In zijn tests heet de populaire zoekmachine, die in sommige Europese landen door 95 procent van de internetters wordt gebruikt, 'Kadoodle'. Volgens Epstein kan Google bijvoorbeeld de verkiezingsuitslagen heel gemakkelijk beïnvloeden door de volgorde van



de zoekresultaten te wijzigen. Als 'Kadoodle' bijvoorbeeld negatieve zoekresultaten over een presidentskandidaat een lagere waardering geeft en positieve sites en artikelen hoger plaatst in de ranglijst, kan dat

een groot effect hebben op de uitkomst van een verkiezing. Zoekende kiezers zouden volgens Epstein niets van de manipulatie merken omdat zij ervan uitgaan dat de zoekresultaten kloppen. Er zijn geen

aanwijzingen dat Google of een andere zoekmachine verkiezingen of andere gebeurtenissen wil manipuleren, maar Epstein maakt zich zorgen over de afhankelijkheid van burgers van grote internetbedrijven zoals Google. De psycholoog vraagt zich af of de overheid zich niet met zoekmachines zou moeten bemoeien om de onafhankelijkheid van zoekresultaten te garanderen.

Hoe machtig Google is, heeft Epstein vorig jaar zelf ervaren toen zijn website gehacked was en Google een veiligheidswaarschuwing gaf aan mogelijke bezoekers van de site. Epstein vond dat het zoekbedrijf zich niet met de toegang tot zijn site moest bemoeien. < Onderzoek Robert Epstein: bit.ly/16kTa8z

Architect is levend digitaal archief

William McDonough registreert zijn hele leven voor Stanford University.



In 2012 verwierf Stanford University het archief van de nog levende architect William McDonough, die bekendstaat om zijn duurzame ontwerpen. McDonoughs papieren, maquettes en computers worden bewaard door de afdeling Special Collections van de universiteitsbibliotheek van Stanford.

William McDonough achter een van zijn maquettes

Het hoofd van de Special Collections, Roberto Trujillo, wilde echter meer van de architect. Op zijn initiatief is McDonough het eerste levende archief van Stanford geworden. Alles wat McDonough doet, zegt

en denkt wordt opgeslagen. Omdat het archiveren realtime plaatsvindt, betekent dat dat er altijd iemand is met een microfoon en een camera om McDonoughs publieke optredens vast te leggen. Ook zijn telefoongesprekken worden opgenomen. Tweets, e-mails en andere digitale berichten worden opgeslagen.

In een interview met het Amerikaanse tijdschrift New Scientist zegt McDonough dat hij zich vereerd voelt dat Stanford hem heeft uitgekozen voor het eerste levend archief-project. Hij zegt zich niet in zijn privacy aangetast te voelen. Met de privacy van derden wordt zoveel mogelijk rekening gehouden. Als de architect een telefoongesprek voert waarin persoonlijke informatie, over bijvoorbeeld gezondheidskwesties, wordt uitgewisseld moet zijn gesprekspartner toestemming geven voor opname in het archief. <

Pilot met ebooks in bibliotheken New York

Simon & Schuster staat bibliotheken in New York City toe om ebooks één jaar lang uit te lenen aan leden.

Enkele openbare bibliotheken in New York City zijn een pilot gestart met het uitlenen van ebooks van Simon & Schuster. Het gaat om de New York Public Library, de Queens Library en de Brooklyn Public Library. De bibliotheken kunnen de ebooks van Simon & Schuster gedurende een jaar uitlenen aan leden. Elk boek kan slechts

aan één klant tegelijk worden uitgeleend. Bibliotheekleden kunnen de ebooks ook kopen.

Openbare bibliotheken in de Verenigde Staten hebben al eerder ebooks van grote uitgevers als Penguin en HarperCollins aangeboden aan leden. De uitgevers trokken vorig jaar hun digitale boeken terug uit de bibliotheekcatalogi omdat ze vreesden dat de verkoop van boeken af zou nemen als lezers ze ook kunnen lenen bij de bibliotheek. Sommige uitgevers verhoogden de prijzen voor ebooks met 100 tot 200 procent voor bibliotheken.

Simon & Schuster heeft niet eerder met bi-

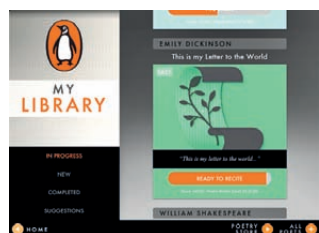


Foto: Ed Yourdon

Leeszaal van New York Public Library

bliotheken samengewerkt. Tot nu toe konden bibliotheken slechts twee ebooktitels van de uitgever kopen: *The Year We Left Home* van Jean Thompson en *Fahrenheit 451* van Ray Bradbury.

Bibliotheken en uitgevers hebben de afgelopen tijd opnieuw onderhandeld over de voorwaarden voor het inkopen en uitlenen van ebooks. De New Yorkse pilot is een van de uitkomsten van de onderhandelingen. <



Penguin lanceert reciteerapp

Penguin heeft een app uitgebracht waarmee poëzieliefhebbers gedichten uit hun hoofd kunnen leren. De app voor iPhone en iPad bevat enkele gedichten van onder anderen Shakespeare en Emily Dickinson en een instructieprogramma waarmee gebruikers de dichtregels stap voor stap uit hun hoofd kunnen leren.

Na het lezen of beluisteren van een gedicht kunnen gebruikers voor een soort spel kiezen waarbij woorden uit regels zijn wegelaten. Als ze erin slagen om de juiste woorden aan te klikken, kunnen ze voor een moeilijker niveau of een ander deel van het programma kiezen. <

#IPLINGO

Streisandeffect

Door: Edwin Mijsbergen

Toegegeven: bij trendy woorden uit de wereld van de informatievoorziening denk je niet als eerste aan diva's die inmiddels de zeventig zijn gepasseerd, maar met Barbra Streisand is iets bijzonders aan de hand. Zij is momenteel niet alleen in het nieuws omdat ze onlangs een concert in de Ziggo Dome binnen een kwartier wist uit te verkopen; de zangeres duikt ook regelmatig op in nieuwsberichten die hebben te maken met pogingen om bepaalde informatie te verdoezelen of uit de publiciteit te houden, met het tegenovergestelde als resultaat. Dat fenomeen staat bekend als het Streisand-effect, een verwijzing naar een rechtszaak die Streisand

in 2003 begon, om via de rechter af te dwingen dat een website een gepubliceerde luchtfoto van haar huis in Malibu zou verwijderen. Toen de media aandacht aan die zaak besteedden wilde iedereen de foto zien, waarna het plaatje zich razendsnel verspreidde over het web. Er was geen houden meer aan. Voordat de kwestie in het nieuws kwam was de foto in totaal zes keer bekeken, een maand later 420.000 keer.

Het Streisandeffect wordt nog vaak genoemd in nieuwsberichten. Eind maart was er bijvoorbeeld de kwestie rondom het Zweedse woord 'ogooglebar' (ongooglebaar). Google wilde dat de Zweedse Taalunie het woord niet zou opnemen in een lijst met nieuwe woorden, met als

gevolg dat alle media erover schreven en het woord een eigen lemma op Wikipedia kreeg. Begin april was er de zaak rondom het artikel over het militair zendstation van Pierre-sur-Haute, op de Franstalige Wikipedia. De Franse inlichtingendienst DCRI vond dat dit artikel geheime informatie bevatte en dwong een vrijwilliger van Wikipedia Frankrijk tot verwijdering van het artikel. Het resultaat laat zich raden: het artikel is teruggezet en inmiddels wereldberoemd. Op Wikipedia is het lemma nu in vele talen beschikbaar. Ziehier het Streisandeffect, tien jaar na dato: nog net zo relevant als de bejaarde diva zelf.

Edwin Mijsbergen is freelance informatiespecialist.

Edwin Mellen Press dreigt verder

Weblog The Scholarly Kitchen verwijderd twee berichten uit angst voor een proces.

De bloggende bibliothecaris Dale Askey van de McMaster University in Ontario wordt nog steeds juridisch vervolgd door Edwin Mellen Press. De uitgever heeft een andere rechtszaak, tegen Askey en zijn werkgever McMaster University, laten vallen. Het proces tegen Askey zelf, die een kritische blogposting over de uitgaven van Edwin Mellen Press schreef, loopt echter nog steeds. Dit proces is aangespannen door Herbert Richardson, de oprichter van Edwin Mellen Press. In een interview met The Chronicle of Higher Education vergelijkt Richardson zichzelf met een cycloon

die nog lang niet is uitgeraasd. Inmiddels is ook het weblog The Scholarly Kitchen doelwit van de cycloon geworden. Het weblog maakt deel uit van Society for Scholarly Publishing. Edwin Mellen Press dreigde onlangs met een rechtszaak tegen het blog vanwege twee berichten van bibliothecaris Rick Anderson, die werkzaam is bij de University of Utah. In de blogposts schreef Anderson over de rechtszaak die de uitgever tegen zijn collega Askey heeft aangespannen. De advocaat van Edwin Mellen Press schreef dat blogberichten over de uitgever die ook maar een beetje lasterlijk



Foto: Keith Williams

Zwaluwen in een sneeuwstorm

zijn, zullen leiden tot juridische stappen tegen The Scholarly Kitchen en individuele bloggers zoals Anderson. Om een proces te vermijden besloot de bibliothecaris uit Utah zijn bijdragen te verwijderen. Kent Anderson, de hoofd-

redacteur van The Scholarly Kitchen, besloot de brieven van de advocaat te publiceren op het weblog om te laten zien waarom de berichten van Rick Anderson (geen familie van Kent Anderson) verwijderd zijn. <

Letterkundig Museum lanceert Literaire Routes App

Wandelroute laat lezer het Den Haag van Jan Siebelink verkennen.

Het Letterkundig Museum in Den Haag heeft de Literaire Routes App uitgebracht, een gratis app voor smartphones. De eerste digitale wandeling in deze app is gewijd aan Jan Siebelink en voert langs diverse Haagse decors uit diens werk. Later dit jaar volgt een Couperus-wande-

ling, eveneens door Den Haag. De Siebelink-wandeling is voorzien van anekdotes van de schrijver zelf en vele citaten uit zijn romans, voorgelezen door Derek de Lint. Zo ontdekt de wandelaar op een bijzondere manier het Den Haag van Jan Siebelink.

Het Letterkundig Museum eert Jan Siebelink vanwege zijn vijfenzeventigste verjaardag met een grote overzichtstentoonstelling over zijn leven en werk. De schrijver heeft een speciale band met de hofstad en situeerde er enkele van zijn populairste romans, zoals *Vera*, *Suezkade* en *Het lichaam van Clara*. <



Foto: Frits de Jong

Het Gymnasium Haganum in Den Haag waar de roman 'Suezkade' zich afspeelt

advertentie

Ondersteuning nodig
bij het veranderen,
optimaliseren of
digitaliseren van uw
informatievoorziening?

**ADVIES
PROJECTMANAGEMENT
DETACHERING**

Reekx
www.reekx.nl

Geen Bibliotheektwoedaagse in 2013



Foto: Doklab

'Innodaten' op de Bibliotheektwoedaagse 2011

Het Sectorinstituut Openbare bibliotheken (SIOB), de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) en Bibliotheek.nl (BNL) hebben niet genoeg geld om dit jaar weer een Bibliotheektwoedaagse te organiseren. Omdat de organisaties een meerdaagse bijeenkomst voor informatieprofessionals waardevol vinden, hebben ze de samenwerking gezocht met de Koninklijke Nederlandse Vereniging van Informatieprofessionals (KNVI), de opvolger van de NVB.

De organisatoren van de Bibliotheektwoedaagse zullen een deel van het congres verzorgen dat de KNVI in november organiseert onder de titel 'Hoera! Een Informatieprofessional'. Door een verbreding van het programma zal de openbare bibliotheeksector substantiële aandacht krijgen binnen het KNVI-congres. Het is nog niet duidelijk of er in 2014 voldoende financiële middelen zullen zijn om weer een Bibliotheektwoedaagse te organiseren. <

Digital Public Library of America (DPLA) gelanceerd

Eind april is een bètaversie van de Digital Public Library of America (DPLA) gelanceerd. De DPLA is een portalsite die toegang biedt tot miljoenen boeken, tijdschriften, foto's en ander materiaal uit Amerikaanse bibliotheken, archieven, musea en andere erfgoedorganisaties. De DPLA is opgezet als een open data-platform. Ontwikkelaars kunnen apps maken op basis van de data die de digitale bibliotheek beschikbaar stelt. Er is al een app beschikbaar die de collecties van de DPLA en Europeana met elkaar verbindt. <
<http://dp.la>



Foto: Library of Congress

Een bataljon ingenieurs tijdens de Amerikaanse burgeroorlog (1864)

EUROPESE PERSPECTIEVEN

British Library Labs geopend

Door: Irene Haslinger

Eind maart lanceerde de British Library (BL), de nationale bibliotheek van Engeland, de 'British Library Labs'-omgeving. Hier kunnen geesteswetenschappers onderzoek doen op basis van digitale collecties en nieuwe technologieën. Voor de BL is het belangrijkste doel van het lab erachter te komen wat onderzoekers nodig hebben en hoe bibliotheken daar het beste op kunnen inspelen.

Aly Conteh, hoofd van het team digitaal onderzoek, zegt het zo: 'Humanities researchers are now able to work with new types of resources, using new technologies, and the BL wants to understand what is required from us.'

Bij de opening van het lab waren veel humanioraonderzoekers aanwezig die gelijk al een aantal waardevolle adviezen konden geven. Zo

was er de tip om niet alleen een overzicht te bieden van alle beschikbare digitale collecties, maar ook een klein voorbeeld uit iedere collectie, bijvoorbeeld van tien pagina's, met aanvullende informatie over metadata en OCR. Onderzoekers kunnen dan de kwaliteit van het materiaal beoordelen voor ze besluiten de collectie te gebruiken voor hun onderzoek. Ook was er het advies om niet te veel (nieuwe) tools zelf te gaan ontwikkelen. Er zijn namelijk al heel veel tools beschikbaar. Wat onderzoekers wel nodig hebben is hulp bij het koppelen van die bestaande tools aan de collectie(s). Het lab zou dus ict-ontwikkelcapaciteit kunnen aanbieden om deze verbinding te leggen voor onderzoekers die zelf niet kunnen programmeren. De opening was tevens het startschot voor een wedstrijd: wie schrijft het beste projectvoorstel voor een digitale verkenning van de BL-collecties. De winnaar krijgt én een geldbedrag én is de hele zomer onderzoeker 'in residence' in de BL.

De BL constateert dat het wetenschappelijk landschap voortdurend in beweging is en vindt dat bibliotheken daarin moeten meegaan. Zo investeert de BL niet alleen in nieuwe diensten, waaronder het lab, maar ook in nieuwe vaardigheden van bibliotheekmedewerkers. Daarom is een intern opleidingsprogramma van start gegaan waarin conservatoren worden toegerust met kennis over 'digital scholarship', geesteswetenschappelijk onderzoek in een digitale omgeving. De BL hanteert het uitgangspunt dat iedere conservator in principe (ook) een digitale conservator is. labs.bl.uk/home <

Irene Haslinger is programmanager Europese Projecten bij de KB.

Peter van Gorsel: 'De kracht van IP is de verankering in de professie'

InformatieProfessional is op 1 april overgenomen door GO opleidingen. Peter van Gorsel is de nieuwe uitgever van InformatieProfessional. De redactie stelde hem een aantal vragen.

Waarom ben je de uitgever van InformatieProfessional geworden?

'Ik ben vorig jaar expres met vervroegd pensioen gegaan om weer de tijd te krijgen terug te keren naar wat ik echt leuk vind. Ik heb een meer dan grote belangstelling voor uitgeven, voor zowel print als digitaal. Sinds mijn directeurschap van onder andere de Amsterdamse IDM-opleiding heb ik een vasthoudende passie voor de rol en de importantie van kennis en informatie in onze samenleving. Tussen die

twee zijn flinke overeenkomsten, dus kon ik op het aanbod om de uitgever van InformatieProfessional te worden geen nee zeggen. Daarnaast is dat een spannend moment om weer eens aan het uitgeefroer te staan.'

Waarom wilde GO opleidingen InformatieProfessional overnemen?

'De overname moet vooral gezien worden in het licht van het vak als we dat nog zo willen noemen. Professionalisering, informeren, journa-

listiek en uitgeven liggen heel dicht bij elkaar.'

Wat is dé kracht van InformatieProfessional? En wat is de zwakte? En wat is de uitdaging?

'De kracht is het merk en de verankering in de professie. Met daarbij de rol van een toegewijde redactie en een professionele redacteur. Tegelijkertijd zijn dat ook de punten waarop het kwetsbaar is. Het vak moet wel in InformatieProfessional zijn platform zien en de redactie haar toewijding vertaald zien in een goed blad. Over de eindredacteur niets dan lof. Er is ook wel zorg over de twee A's: advertenties en het aantal abonnees. Maar daar meld ik me nog wel voor op de geschikte momenten.'

cee is voor alle problemen. Ik denk dat zeker niet, de inhoud is leidend.'

Hebben tijdschriften nog wel toekomst? Alles wordt minder (abonnees, adverteerders) en die neergaande lijn lijkt niet te keren. Waarom dan toch nu uitgever worden?

'De geschiedenis van de media laat zien dat er nog nooit een medium helemaal verdwenen is. Tijdschriften hebben zeker een toekomst, maar niet meer als alleen print. De digitale context is een sine qua none voor een publicatie. Het is zeker spannend, maar daar houd ik wel van.'

InformatieProfessional is een erg informatief, maar ook erg braaf blad, zelden vindt er polemiek plaats. Moet het niet wat scherper?

'Nu lijkt het er toch op dat ik mijn ga bemoeien met het blad. Op het gevaar af dat het volgende nummer bol staat van de ingezonden brieven. Ja, ik denk dat InformatieProfessional wel eens het voortouw kan nemen in discussies die het vak bezighouden. We staan dan ook open voor mensen die zo'n discussie willen aanzwengelen, die we in print en digitaal open zetten.'

Uitgevers zijn de laatste jaren in een steeds kwader licht komen staan i.v.m. zaken als DRM (kopieerbeveiliging), een weigerachtige houding ten opzichte van open access, verouderde businessmodellen die kosten wat kosten in de lucht gehouden worden. Wat moet er veranderen om het uitgeversvak toekomstbestendig te maken?

'In principe vind ik dat auteurs en uitgevers in staat moeten zijn om een bedrijf staande te houden. En dat er sprake moet zijn van loon c.q. beloning naar werken. Niet alles kan vanuit subsidies of een open access-model overeind blijven. Maar er zijn allerlei vormen te bedenken waarbij OA en betaalde content elkaar kunnen versterken. We zijn wel nog stevig aan het experimenteren op dit terrein.'

Ga je veel aan het blad veranderen?

'Een levensgevaarlijke vraag voor een uitgever die er net zit. Mijn eerste aandacht gaat uit naar de twee A's (adverteerders en abonnees). Natuurlijk heb ik ook wel eens een idee, maar dat gaat via de geijkte weg langs de redactie. Veel uitgevers denken dat restylen een pana-



CV

Sinds 1 april
Uitgever InformatieProfessional
2012-heden
Directeur House of Denim
2004-heden
Lid redactieraad tijdschrift Inct
1998-2011
Directeur Instituut voor Media
en Informatie Management
Hogeschool van Amsterdam
1997-2011
Voorzitter Amsterdamse Boekenmarkt
1990-1995
Directeur J.M. Meulenhoff
1982-1990
Directeur Penguin
1984-1987
Marketingmanager
Arbeiderspers/Querido

Bibliotheekfilialen weer verenigd in nieuwe Paleis van Justitie

De bibliotheek van het gerechtshof Amsterdam, de zogeheten Verenigde Bibliotheek, is half april overgegaan naar de nieuwe behuizing van het Paleis van Justitie: het hypermoderne IJDock, achter het Centraal Station Amsterdam. Met het vertrek uit het negentiende-eeuwse pand aan de Prinsengracht neemt de bibliotheek afscheid van een stukje eigen geschiedenis.

Door: Ronald de Nijs



Nelleke Hoekstra

Foto: Janiek Dam

Het Paleis van Justitie, in 1836 opgericht, kende twee bewoners: de rechtbank en het hof. Voor hun informatiebehoefte konden ze een beroep doen op kleine, zogenaamde raadkamercollecties. Pas in 1907 werd besloten hiervan een bibliotheek te maken. 'Daar was toen nog een ministerieel besluit voor nodig,' vertelt co-

ordinerend informatiespecialist Nelleke Hoekstra.

De majestueuze bibliotheekruimte was de corridor tussen de gebouwen van het hof en de rechtbank en diende ooit als koffie- en leeskamer. 'De hier te vestigen bibliotheek heette eerst "Verenigde Bibliotheken", aangezien zij de handbibliotheken van de rechtbank

en het hof samenbracht.'

Drie locaties

Op den duur groeiden beide bewoners van het grachtenpand uit hun jasje; de rechtbank trok er in 1990 uit; het Hof bleef achter. Ondertussen waaierden de verschillende sectoren met bijbehorende bibliotheek uit over de stad. In het pand 'Vries-

land', gelegen tegenover het Paleis, huisde de belastingsector en de Ondernemingskamer. En in het gebouw Muntstaete, aan het Singel, was de civiele sector (handelssector en familiesector) ondergebracht.

'Het was voor een bibliotheek verre van ideaal om een collectie verspreid over drie locaties te hebben,' zegt Hoekstra. 'Maar nu zijn de collecties op IJDock dan toch weer verenigd.' Helaas zit aan deze verhuizing wel een reorganisatie vast. 'Sommige functies bij de ondersteunende diensten zijn opgeheven of moeten door minder mensen worden bekleed. Ook wij verliezen wellicht een collega. De bibliotheek telt nu nog 3 fte.'

Op maat

De rol van de bibliotheek is in de loop der jaren veranderd. 'We geven nu veel instructie en voorlichting over databanken. Ook doen we veel aan attentie. In de vloed aan informatie wil de gebruiker graag informatie op maat. Bovendien is de werkdruk sterk toegenomen, waardoor men weinig tijd heeft om zelf naar informatie te zoeken. We verspreiden daarom bijvoorbeeld digitale attentiebuletins toegespitst op de verschillende afdelingen.'

Wekelijks maakt de bibliotheek ook een digitaal strafrechtbulletin dat landelijk wordt verspreid. En de Nieuwsbrief Europa, onder eindverantwoordelijkheid van de Gerechtscoördinator Europees recht, belandt zelfs in mailboxen over de grens. 'Er



is echt sprake van een taakverschuiving.'

Eén centrale

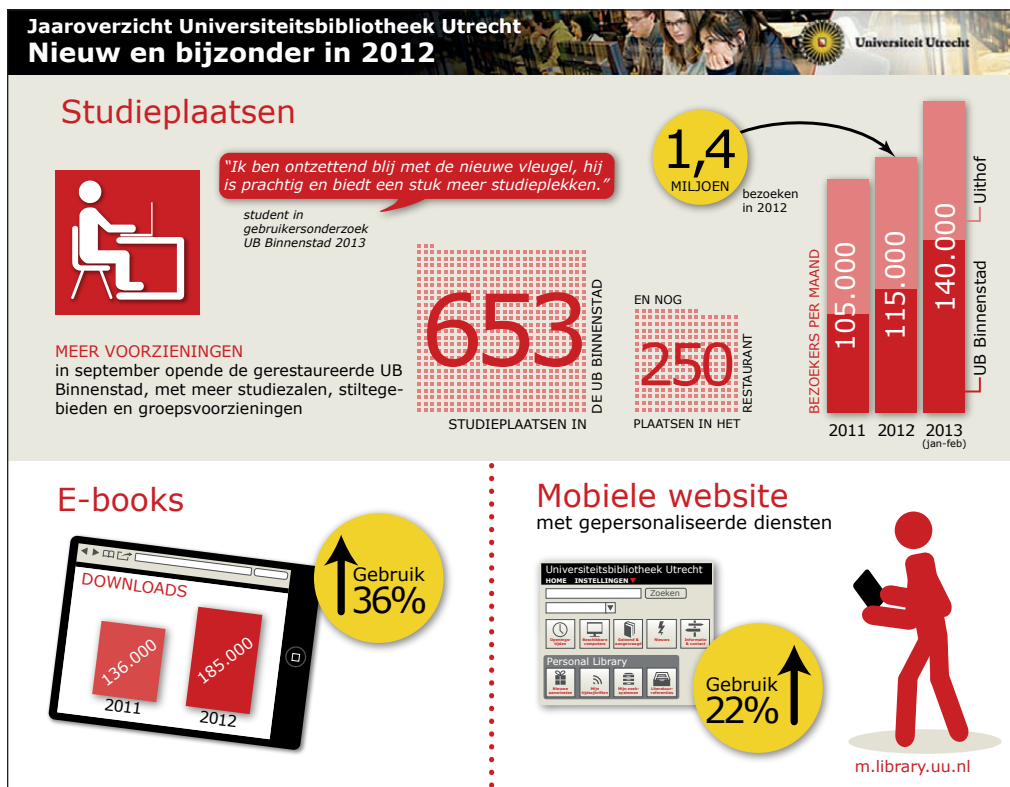
Even zag de toekomst van de bibliotheek er minder rooskleurig uit. In 2011 bracht KPMG in opdracht van de Raad voor de Rechtspraak een rapport uit waarin werd geadviseerd een centrale bibliotheekvoorziening voor alle gerechten te creëren. Bij de afzonderlijke gerechten zou uitsluitend een basale collectie zonder personele ondersteuning overblijven.

'Die plannen zijn niet doorgegaan toen bleek dat de gerechten de nabijheid van een waardevolle fysieke collectie en ondersteuning door informatiespecialisten bij het gerecht zelf van groot belang vinden. Al is daarmee niet gezegd dat dat altijd zo zal blijven.' Op dit moment bestaat al op tal van terreinen intensieve samenwerking tussen de gerechtsbibliotheken. Zo houden landelijke werkgroepen zich bezig met onder meer collectievormings- en bewaarbeleid, juridische attendering, inkoop en voorlichting.

Toegankelijk

'In het oude Paleis van Justitie zat de bibliotheek weliswaar in een schitterende zaal, maar de collectie stond verspreid over diverse locaties. Op IJDock zitten we met het vergadercentrum en het restaurant op één verdieping. De bibliotheek is daarmee veel toegankelijker en zichtbaarder geworden.'

Ronald de Nijs is eindredacteur van *InformatieProfessional*.



Uitsnede uit het visuele jaarverslag 2012 van de UB Utrecht

UB Utrecht publiceert jaarverslag als infographic

Goed nieuws overheerst op de visuele representatie van het jaar 2012 in de UB.

Het jaarverslag van de Universiteitsbibliotheek van de Universiteit Utrecht is dit jaar als infographic gepubliceerd. Er is geen tekstdocument beschikbaar. Op de afbeelding staan volgens de UB de 'belangrijkste resultaten' die in 2012 zijn behaald. Zo is te zien dat het aantal bezoeken aan de UB-vestigingen in de binnenstad en op de Uithof is toegenomen van 105.000 per maand in 2011 naar 115.000 in 2012. Het gebruik van ebooks is met 36 procent gestegen en het aantal bezoeken aan de mobiele website

van de UB met 22 procent. In de visual worden ook enkele tevreden gebruikers geciteerd. 'Dit scheelt mij drie dagen werk. Als ik dit allemaal zelf had moeten uitzoeken was ik veel meer tijd kwijt geweest,' zo merkt Philomeen Lelieveldt, docent Media- en Cultuurwetenschappen, op na een bezoek aan een symposium over het vergroten van de online zichtbaarheid van onderzoekers. Een student zegt 'ontzettend blij' te zijn met de nieuwe vleugel die aan de UB-vestiging in het centrum van Utrecht is gebouwd. 'Hij

is prachtig en biedt een stuk meer studieplekken.' Over stijgend ziekteverzuim, budgetten voor boeken en tijdschriften die onder druk staan en bezuinigingen op personeel – allemaal zaken waar het jaarverslag van 2011 (een tekstdocument van 20 pagina's) nog wel melding van maakt – is op het visuele jaarverslag niets terug te vinden. Wie zich wil verdiepen in de begroting van de universiteit, moet de jaarrekening over 2012 opvragen. <

Het hele verslag is hier te vinden: bit.ly/17echBz

Seizoenen beïnvloeden zoekopdrachten naar psychische stoornissen

Onderzoek naar zoektermen binnen Google Trends laat zien dat de relatie tussen geestesziekten en de seizoenen groter is dan tot nu toe werd aangenomen.

Uit de zoekresultaten van Google blijkt dat het zoeken naar informatie over geestesziekten en stoornissen seizoensgebonden is. In een onderzoek dat is gepubliceerd in het American Journal of Preventive Medicine, blijkt dat de relatie tussen psychiatrische aandoeningen en de seizoenen groter is dan tot nu toe werd aangenomen.

De onderzoekers van San Diego State University hebben gebruik gemaakt van Google Trends, een openbare database van Google die inzicht biedt in de frequentie en tijdstippen van zoektermen. In de periode 2006-2010 was

het aantal zoekopdrachten naar geestesziekten en stoornissen in de Verenigde Staten en Australië aanzienlijk hoger in de wintermaanden dan in de rest van het jaar.

Uit het onderzoek bleek dat in de Verenigde Staten zoekopdrachten naar eetstoornissen met 37 procent afnamen in de zomer en in Australië met 42 procent. Zoekopdrachten naar schizofrenie, ADHD, zelfmoord,

angsten, manische depressiviteit en obsessieve-compulsieve stoornis namen ook in beide landen af in de zomer.

Volgens John W. Ayers, hoogleraar Computerepidemiologie aan San Diego State University en coauteur van de studie naar psychiatrische aandoeningen in Google Trends, biedt het raadplegen van databases met zoekopdrachten de mogelijkheid om 'in de hoofden van

zoekers te kijken' en zo patronen van geestesziekten binnen de bevolking te leren begrijpen. James Niels Rosenquist, psychiater in het Massachusetts General Hospital, zegt in een persbericht van de universiteit van San Diego dat hij niet had verwacht dat er zo'n sterke relatie zou zijn tussen de winterperiode en belangstelling voor psychische stoornissen. Omdat Google alleen inzage biedt in de zoektermen en geen data verstrekt over de gebruikers kunnen wetenschappers niets zeggen over de intentie waarmee mensen naar informatie over bijvoorbeeld ADHD of zelfmoord zoeken. Het is niet bekend of ze dit doen omdat ze zelf ADHD hebben of overwegen zelfmoord te plegen of zich slechts in deze onderwerpen willen verdiepen. < American Journal of Preventive Medicine: bit.ly/ZegUYR



Onderzoekers: 'Beloon het delen van data'

Amerikaanse studenten maken tijdens een 'hackathon' programma's op basis van open data



Foto: HackNY

Om te stimuleren dat wetenschappers hun data delen, dient een beloningssysteem te worden ontwikkeld op basis van data metrics. Ook verlaging van de kosten van de publicatie van gegevens stimuleert het delen van data. Dat staat in het rapport 'The Value

of Research Data – Metrics for datasets from a cultural and technical point of view' van Rodrigo Costas, Ingeborg Meijer en Paul Wouters. Zij zijn allen verbonden als onderzoeker aan het Centre for Science and Technology Studies van de Universiteit Leiden. Het rap-

port, geschreven in opdracht van Knowledge Exchange, adviseert een standaard te ontwikkelen voor het opslaan, publiceren, identificeren en citeren van datasets. <

Rapport: www.knowledge-exchange.info/datametrics

Eric Sieverts

Weg met de apps

Onlangs zag ik via Twitter een attendering op een nieuwe aflevering van de Informatie Curator. Leuk, want *curation* (liever in het Engels, want dan geeft het wat minder connotatie met faillissementen) is helemaal in; een oude taak van de informatieprofession-

specialiseerde apps. Prima hoor. Ze zien er vaak ook prachtig uit, zoals Flipboard waar die Informatie Curator in zat. En als ik wil weten of het gaat regenen, maakt het mij ook niet uit of ik dat in een Buienradar-app kan zien. In mijn browser moet ik tenslotte ook buienradar.nl opvragen. En als ik die app niet heb, dan kan dat ook nog gewoon in een browser. En ook gewoon op mijn pc, als ik geen apparaat heb waar die app op werkt. Maar zulk multiplatformgebruik is lang niet voor elke toepassing mogelijk. En zelfs op de pc moet je voor bepaalde functies steeds vaker een speciale browser-extensie of add-on installeren.

Zo word je haast gedwongen toch weer een tweestapsproces te doorlopen als je informatie zoekt. Eerst een zoekactie doen welke apps in aanmerking komen om je informatiebehoefte te bevredigen. En dan in elk van die apps nog eens kijken of er wat uitkomt. Gelukkig biedt Google voor die eerste stap wel enig soelaas in de vorm van facet-zoeken. Afgekeken van de interfaces van onze Discovery tools? Niet wat betreft de presentatie, want je moet bij Google wel erg zoeken naar die optie. Maar als je weet waar die verborgen zit, kun je een totaalzoekresultaat wel met één klik inperken op alleen appjes. Maar echt facetzoeken blijkt dat toch niet, want ik kreeg die keuze ook in de situatie waarin Google als resultaat van mijn inperking meldde 'Your search - *curation tools* - did not match any documents'. Weg dus met die apps. Gewoon weer alles in mijn browser (op welk apparaat dan ook).

‘Terug naar vroeger, toen je op je pc voor allerlei dingen aparte programmaatjes nodig had’

nal in een nieuw jasje. Maar helaas kwam ik niet ver, want ik kon er alleen bij met een app voor een iPad. Het kon niet in mijn gewone browser op mijn gewone pc waar ik al mijn andere informatiewerk mee doe. Dat kom ik vaker tegen, dat voor tamelijk gewone dingen – zoals zo'n curation tool – verplicht een aparte app nodig is. Dat geeft een sterk déjà-vu-gevoel. Terug naar vroeger, toen je op je pc voor allerlei dingen aparte programmaatjes nodig had. Terug naar vroeger, toen je voor zoeken naar informatie in tien verschillende systemen moest zoeken. Toen de informatie die je nodig had nog over verschillende incompatibele informatiesilo's verspreid zat. Toen we nog niet gehoord hadden van contentintegratie en van Discovery-tools. Maar intussen kennen we de voordelen van geïntegreerd zoeken en tonen zelfs zoekmachines – Google voorop – in één resultatenlijst meteen wat ze in hun verschillende gespecialiseerde silo's gevonden hebben. Maar tegenwoordig lijkt iedereen dol op ge-



Eric Sieverts is redacteur van InformatieProfessional en freelance docent en adviseur

Continu verbeteren met procesmanagement



De term 'procesmanagement' gonst door ons vak.
We willen opeens allemaal operational excellence.
Wat is het en waar komt het vandaan?

Matthijs van Otegem

Het bouwen van de digitale bibliotheek ging uitstekend in projecten. Vaak naast de 'oude' organisatie met een klein, slagvaardig team dat telkens een nieuw stukje opleverde. Maar de digitale bibliotheek is geen project meer. Het is de dagelijkse werkelijkheid.

In deze digitale bibliotheek zijn we sterker dan voorheen afhankelijk van elkaar. We selecteren, verwerken, beheren en bieden toegang, net als vroeger. Maar terwijl het toen niet uitmaakte voor beschikbaarstelling van wie je een boek kocht, is de toegang nu rechtstreeks afhankelijk van de voorwaarden die je afsprekt bij het verwerven van digitale content.

De keten grijpt sterker in elkaar. De stappen van selectie tot toegang kun je niet

'De stappen van selectie tot toegang kun je niet meer zien als losse activiteiten: het is een proces geworden'

meer zien als losse activiteiten die ieder voor zich kan uitvoeren. Het is een proces geworden: een systematische reeks handelingen om van input naar output te komen.

Het is net de EU: als er een land omvalt, hebben we er allemaal last van. En dat willen we beheersen: we willen de klant een

bepaalde kwaliteit leveren en we willen dat die kwaliteit stabiel is. Een 24/7-service, zonder 'maandagochtend-ebooks'.

Tools

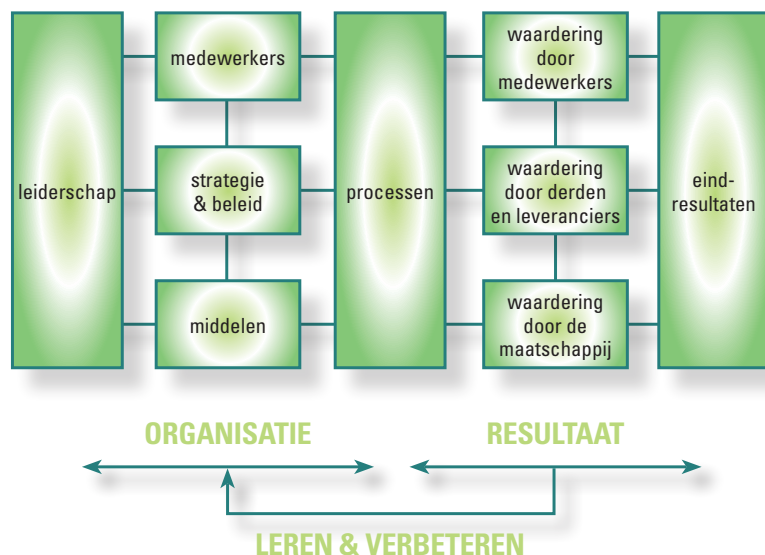
We moeten ons proces dus managen. Rol de consultants maar naar binnen, want we hebben daarvoor tools nodig! Door al onze digitale bibliotheekprojecten zijn we gekneust in het meten van output: bijvoorbeeld met key performance indicators en/of de balanced score card.¹

Maar we weten vaak niet zo goed *hoe* we tot het resultaat komen en hoe het proces zich gedraagt *door de tijd heen*. Je kan alleen zien dat op een moment in het verleden iets niet goed ging. Niet *waar* het precies niet goed ging – en de klant van toen heeft niets meer aan ons inzicht van nu.

De eerste stap is dus om het proces te beschrijven: wat gaat erin, wat komt eruit en wat gebeurt er daartussen? We kunnen de handelingen vastleggen, maar ook wat de input is per stap, de werkvoorraden, de doorlooptijden en/of wie welk werk verricht.

INK / CAF

Een populair instrument voor procesverbetering is het INK-model (zie figuur 1). Dit is een instrument voor kwaliteitsmanagement, maar niet toevallig staat procesmanagement hierin letterlijk centraal. In Europees verband staat dit bekend als het Common Assessment Framework (CAF).²



Figuur 1.
INK-model

Als verbeterstrategie gebruikt INK de cyclus Plan, Do, Check en Act. Deze is erg op output gericht en dat is vooral goed toepasbaar in een productieomgeving. Logisch, want daar ligt ook de oorsprong ervan. Dit model is in bibliotheken nu het populairst, omdat het de hele organisatie bij de verandering betreft en goed voorbereidt op certificering.

Een kritiekpunt op INK/CAF is dat het model moeilijk hanteerbaar zou zijn vanwege de vele aandachtsgebieden en de relaties daartussen. Bovendien is het erg gericht op de inhoud en niet op de mens. Daarom is hier inmiddels ook de IMWR-cyclus naast gekomen: Inspireren, Mobiliseren, Waarden en Reflecteren, om ook de menselijke kant van de organisatie te ontwikkelen. Het model wordt er alleen niet eenvoudiger op.

Lean

Binnen Toyota is in de jaren zeventig Lean ontwikkeld. Lean heeft tot doel om een proces zodanig in te richten dat meerwaarde wordt gecreëerd voor de klant. De klant staat centraal en zijn vraag stuurt het proces: producten worden 'just in time' geleverd op basis van de vraag (pull), in plaats van uit voorraad (push). Wat niet bijdraagt aan klantwaarde, is verspilling.³

Het streven is om continu te verbeteren: niet zozeer ten opzichte van de concurrentie maar ten opzichte van wat maximaal haalbaar is. *Work to perfection of operational excellence*. Op de werkvloer wordt de waarde toegevoegd, niet in de directiekamer. In een Lean-organisatie krijgen medewerkers daarom een grote verantwoordelijkheid toebedeeld. Ook Lean kent de nodige kritiek. Het zou alleen leiden tot verbetering van de bestaande situatie en het zou innovatie belemmeren.

Six Sigma

Het doel van Six Sigma is om de variatie in het proces te beperken door fouten te elimineren. Six Sigma – zes keer de standaarddeviatie – is letterlijk een kwaliteitsnorm: 99,99966 procent is goed. Of anders gezegd: 3,4 fout per 1 miljoen stuks. De norm is de naam van de methode geworden.

Dit instrument volgt een vast stramien

voor een procesverbetering en vraagt een kwantitatieve onderbouwing, vaak met behulp van statistiek. Het gaat om bewezen verbetering: geen 'trial and error', maar 'first time right'.

De meest fundamentele kritiek op Six Sigma is dat het behoorlijk complex is om de statistiek correct toe te passen en daarmee daadwerkelijk in de praktijk een verbetering te halen in plaats van alleen in de spreadsheet. Daarom worden Lean en Six Sigma vaak tezamen gebruikt: het is zinloos om een significante verbetering te behalen in een aspect dat voor de klant geen waarde toevoegt.

Toepassingen in de bibliotheek

Welk model je gebruikt, hangt van je eigen situatie en voorkeur af. Maar dat we iets aan procesmanagement kunnen hebben, is duidelijk. Mits er tenminste sprake is van een proces. Een project is een prima werkvorm voor een eenmalige activiteit met een concreet einddoel in een bepaalde periode. Start je echter voor de zesde keer een digitaliseringsproject, dan moet je toch eens overwegen of procesmanagement iets voor jou is.

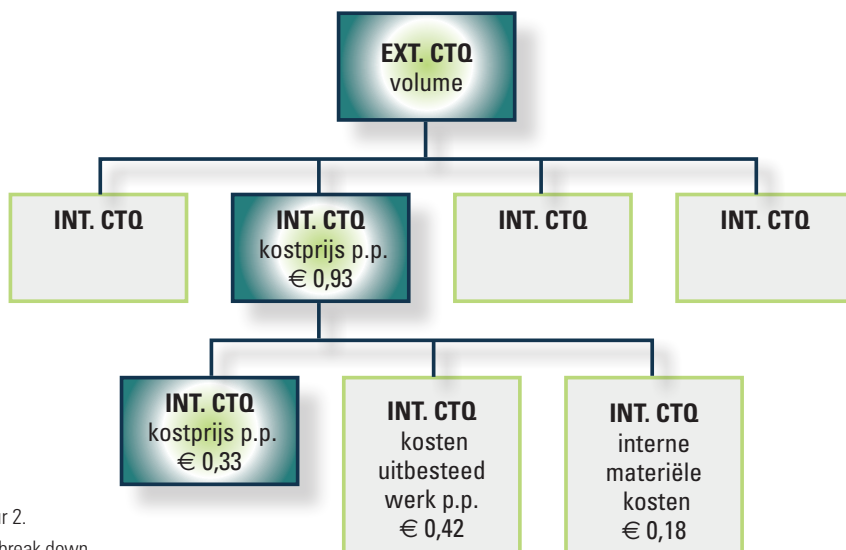
Een voorbeeld

In de Koninklijke Bibliotheek was digitalisering een van de eerste processen om te verbeteren. Hiervoor hebben we de combinatie van Lean en Six Sigma (LSS) gebruikt. Een LSS-verbeterproject doorloopt de volgende stappen:

'Het hoeft geen hightech, ingewikkeld verhaal te zijn'

1. *Define*: Wat is het probleem? Wat is het proces? Wat is kritisch voor de klant?
2. *Measure*: Hoe presteert het proces nu? Hebben we echt het probleem dat we denken te hebben? Wat is onze verbeterstrategie: moet de gemiddelde kwaliteit omhoog of moet de variatie kleiner?
3. *Analyze*: Wat zijn de grondoorzaken? Kunnen we dit statistisch hard maken? (NB: geen trial & error.)
4. *Improve*: Aanpassen van de significante variabelen om het proces te verbeteren.
5. *Control*: Borgen dat je de afwijkingen bij kunt sturen voordat je buiten je toleranties komt.

We beginnen met de definitie: voor onze klanten is de hoeveelheid beschikbare digitale content zeer belangrijk: als ze kunnen kiezen tussen 'meer' of 'beter', kiezen ze tot nu toe nog steeds voor meer. Volume is dus de externe factor die kritisch is voor succes. Intern vertaalt zich dit naar kosten: hoe goedkoper we kunnen digitaliseren, des te meer kunnen we doen voor hetzelfde geld. Onze klant raakt ons proces hier dus op kostenefficiëntie. Om inzichtelijk te krijgen welke kosten binnen het project vallen, maken we een *CTQ-break down* (zie figuur 2).



Figuur 2.
CTQ-break down

SIPOC				
SUPPLIER	INPUT	PROCESS	OUTPUT	CUSTOMER
koninklijke bibliotheek	collecties	verwerven collectie	scans + conversies	frontoffice
universiteits-bibliotheek	subsidie	klaarmaken voor digitalisering	collectie	IT
metamorfoze	metadata	transport naar digitaliseringsbedrijf		
digitaliserings-bedrijf		controle opgeleverd werk		
		collectie / betaling naar supplier		
		levering scans + conversie aan IT		
		bericht naar frontoffice		

Figuur 3.
SIPOC (Supplier, Input, Process, Output en Customer)

‘In een Lean-organisatie krijgen medewerkers grote verantwoordelijkheid’

We zoeken naar wat *critical to quality* (CTQ) is en waar dat ons proces raakt. De klantvraag naar volume (externe CTQ) vertaalt zich door de kostprijs per pagina (interne CTQ). Deze 93 cent kunnen we weer uitsplitsen in interne personele kosten per pagina (33 cent), materiële kosten (18 cent) en uitbesteed werk (42 cent). Niet alle kosten zijn beïnvloedbaar. Uitbesteed werk ligt contractueel vast. Natuurlijk kunnen we opnieuw aanbesteden, maar dat is een ander project.

Nu moeten we het dus zoeken in de interne personele kosten van 33 cent. Ons projectdoel wordt de personele kosten per pagina omlaag krijgen: een verandering van het gemiddelde. Let op: een fantastische 10 procent kostenreductie in je project betekent dan voor de klant slechts een reductie van 3,5 procent.

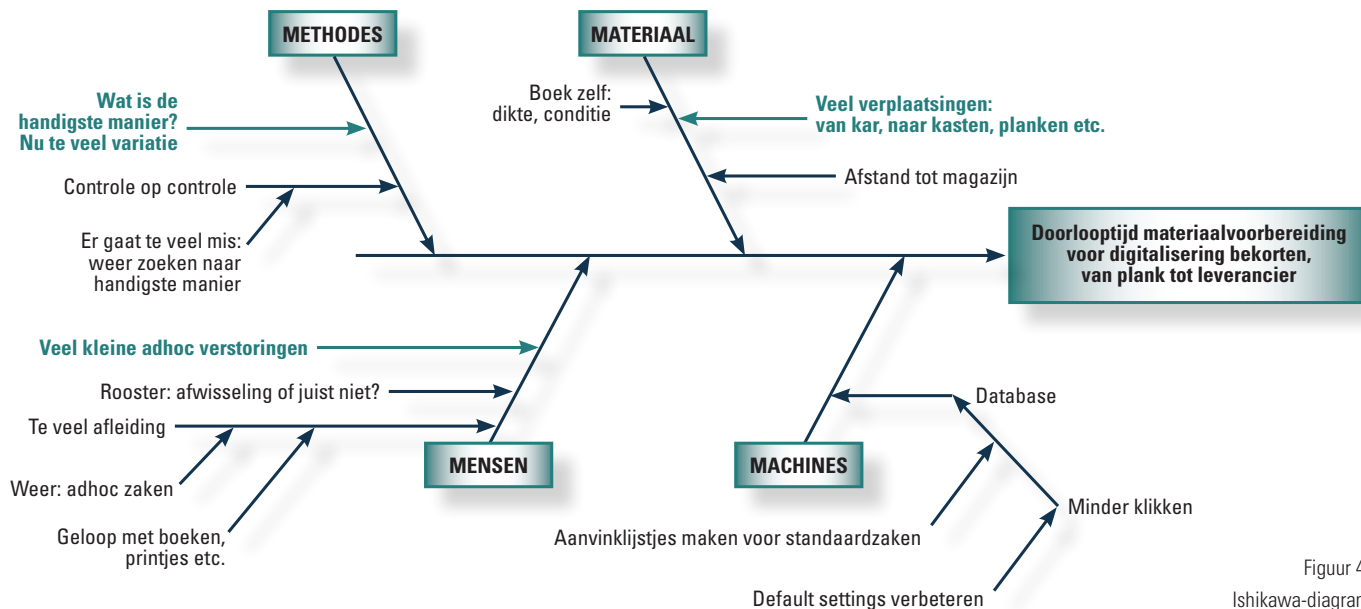
Maar welk proces willen we nu verbeteren? Hiervoor is een SIPOC-plaatje (zie figuur 3) handig: een overzicht van Supplier, Input, Process, Output en Customer. Zo hoef je nog niet het hele proces uit te werken, maar zie je het proces op hoofdlijnen en wie erbij betrokken zijn. De stap ‘klaarmaken voor digitalisering’ is het meest arbeidsintensief. Daar registreren we het materiaal in een database en nemen het door op aspecten die voor de scanner belangrijk zijn: scheuren in pagina’s, uitklappenden of tabellen die over meer bladzijden lopen. Als we willen besparen op arbeidstijd, zit daar de grootste kans. We weten nu genoeg in de definitiefase, het is tijd om te gaan meten.

Analyse

Uit de productiemetingen bij de afdeling Digitalisering van de KB bleek al snel dat er enorme verschillen zaten tussen medewerkers. Gemiddeld maakte men 1200 pagina’s per uur klaar voor digitalisering, met een minimum van 600 en een maximum van 4000. Natuurlijk is de een wat sneller dan de ander, maar deze aantallen lopen te ver uiteen. Het proces was niet stabiel. Laten we daar eerst maar wat aan doen. Als we de uitschieters aan de onderkant zouden kunnen vermijden, stijgt het gemiddelde mee.

We gingen analyseren: wat veroorzaakt de onderlinge variatie? Hiervoor organiseerden we een brainstormsessie, waarbij we op zoek gingen naar de grondoorzaken. Een ‘ishikawa-diagram’, ook wel visgraatdiagram, is hiervoor een leuke werkvorm (zie figuur 4). Via een paar hoofdoorzaken graaf je door naar de diepere oorzaak door telkens ‘waarom’ te vragen. Met elke ‘waarom’ komt er een graatje bij.

Al snel bleek dat onze methodes onderling heel verschillend waren. Door opschalen van het proces in aantallen scans was het halen, opslaan en terugsturen van de fysieke leggers een probleem geworden. Dat zijn stuk voor stuk zaken die je kan aanpakken. We hadden de individuele variatie in de productie per uur gemeten en getest met een hypothesetoets, het team vertelde het en we konden het ook zien door een ochtendje mee te draaien op de werkvloer. Nu de significante variabele



Figuur 4.
Ishikawa-diagram

was opgespoord en aangetoond, konden we aan de slag met de verbeterfase (improve).

Beste werkwijze

De beste werkwijze hebben we gevonden door de snelste medewerkers aan de rest van het team te laten zien hoe ze werkten en dat als standaard te nemen. Het gemiddelde van de afdeling spoot vervolgens omhoog. Deze standaard heeft het team vastgelegd in een werkinstructie. Dat doet dus niet de teamleider: een werkinstructie is in feite de 'best practice' van het team en het team kan dit prima zelf beheren. Zo verdwijnt het ook niet ongebruikt in een bureau. Daarnaast hebben we duidelijker afspraken gemaakt wie wanneer welk materiaal haalt en waar we het opbergen. Hiermee hebben we de verbeterfase afgesloten.

En dan bijhouden: control. Als de kosten per pagina voor onze klant zo belangrijk zijn, dan willen we wekelijks weten hoe we het doen... en of we niet nog iets kunnen verzinnen waardoor het nog beter kan. We meten nu per week de output en delen die door het aantal shifts per taak in het rooster. Dreigen we buiten onze toleranties te zakken, dan weten we dat snel genoeg. Andersom, als we er een paar keer boven zitten, hebben we weer iets te vieren.

Uiteindelijk heeft dit project een besparing opgeleverd van 2 cent per pagina. Bij een volume van 5 miljoen pagina's in

2012 is dat toch 100.000 euro. Daarmee kunnen we weer meer digitaliseren.

Tot slot

Ik hoop duidelijk te hebben gemaakt hoe het komt dat procesmanagement steeds meer opgang maakt in de bibliotheekwereld. Je kan er behoorlijk veel plezier van hebben. Met dit voorbeeld uit de digitaliseringspraktijk is hopelijk ook helder geworden dat het geen hightech, ingewikkeld verhaal hoeft te zijn. Als je bereid bent kritisch naar je eigen werk te kijken en je pakt het systematisch aan, dan kom je een heel eind. De oplossing is lang niet altijd een duur it-project. Je kan zelf al veel doen met weinig middelen. En zo gaan we aan de slag met het verbeteren van onze processen. Oeps, ik hoop dat we toch vooral de uitkomsten van ons proces bedoelen. Daar heeft de klant tenminste iets aan. En daar is het allemaal om begonnen.

Noten

- 1) Leo Waaijers, 'Ervaringen in de TU Delft' in: *InformatieProfessional* 4, nr. 5, p. 36-39, (2000). tinyurl.com/chl2vvt
- 2) www.eipa.eu/en/topic/show/&tid=191
- 3) Zie Matthijs van Otegem: 'Backoffice op de voorgrond (8): Wat kost digitalisering... en wat levert het op?' tinyurl.com/dycqw4n

Matthijs van Otegem is redacteur van *InformatieProfessional*.

'Bij Six Sigma géén trial and error, maar first time right'



Case procesmanagement bij TU Delft Library



Zelfbedieningsuitleen- en retourneerstations bij TU Delft Library

© Jan van der Heul / TU Delft Library

TU Delft Library heeft een van de traditionele bibliotheekprocessen, het uitleenproces en het daarmee samenhangende boetebeleid, op de schop genomen. Deze verbeterslag stond niet op zich, maar was onderdeel van een veel breder opgezet 'Project Efficiëntere Workflows'. De vernieuwde aanpak werd medio februari 2013 operationeel. De eerste reacties zijn positief; eind dit jaar worden de resultaten geëvalueerd.

Door: Hans Meijerrathken en Will Roestenburg

Welk proces is aangepakt?

Het uitleenproces is afgelopen decennia nauwelijks aangepast. Bovendien vond veel communicatie nog op papier plaats. We hadden drie doelen: een betere dienstverlening voor de klant, vereenvoudiging van de interne procesgangen en een betere communicatie met klant. Hoe wilden we dat bereiken? Door automatisch verlengen mogelijk en reserveren aantrekkelijker te maken en

de communicatie digitaal te laten verlopen. Deze nieuwe werkwijze biedt verschillende voordelen voor de klant. Denk aan kortere wachttijden voor gereserveerd materiaal en minder rompslomp door automatisch verlengen. Bovendien werden boeken voorheen teruggevraagd zonder dat er een nieuwe lener voor was; nu wordt in zo'n situatie automatisch verlengd voor pashouders.

Ook voor de bibliotheek is veel te winnen: minder administratieve handelingen door automatisch verlengen en minder

variabelen in het uitleensysteem, bijvoorbeeld door het instellen van een standaard maximale uitleentermijn.

Hoe te werk gegaan?

De maximale uitleentermijn is voortaan standaard 26 weken. Voor houders van een pas (bibliotheekpas of campuscards TU Delft) geldt een basisuitleentermijn van vier weken. Verder worden boeken automatisch verlengd (maximaal tot 26 weken) en ontvangt een lener bericht als een boek ingeleverd moet worden. De communicatie met klanten gaat voortaan zoveel mogelijk elektronisch.

Het boetebedrag per dag gaat omhoog (maar met een lager maximumbedrag)

'Boeken horen bij de gebruiker en niet bij ons in de kast te staan'

* * * * *

* * * * *

om leners te stimuleren boeken die te laat zijn snel terug te brengen. Bij een boete treedt direct een blokkade in; lenen is pas weer mogelijk na betaling van de boete.

Wat is de uitkomst?

Pashouders hoeven minder handelingen te verrichten (verlenging gaat automatisch). De klantreacties zijn in grote meerderheid positief. Reserveren wordt effectiever en dus aantrekkelijker, omdat de boeken een kortere basisuitleentermijn hebben.

Lessons learned?

Communicatie is een vak! Door een fout in de mailing hebben *alle* leners in plaats van alleen de pashouders bericht gekregen dat de verlenging voortaan automatisch gaat. Dat bericht moest gerectificeerd worden.

Aanpassingen c.q. koppelingen aan het bibliotheekstelsel kostten meer tijd dan voorzien omdat het bibliotheekstelsel de huidige werkwijze eigenlijk niet ondersteunt. Verder is te weinig tijd genomen om goed te testen. Dit heeft bijvoorbeeld geleid tot fouten in de communicatie naar klanten.

Als er toch zoveel mails tegelijk naar klanten verstuurd gaan worden, dan is dat een mooie kans voor promotie in het algemeen of voor andere producten. Een les voor de volgende keer.

Hoe verder?

We hebben vooraf geen harde succes-indicatoren vastgesteld, maar we gaan dat alsnog doen en die vervolgens meten. Na zes maanden volgt de evaluatie: zijn de doelstellingen voor de beleidsaanpassingen gehaald? En is aanpassing van het beleid nodig/gewenst (denk aan het wel of niet handhaven van maximale uitleentermijn en boetes)?

Hans Meijerrathken is Productmanager van het Library Learning Center. Will Roestenburg is Manager Library Resources bij TU Delft Library.



De juiste informatie bij de juiste persoon

Adlib Bibliotheek catalogiseert meer dan boeken alleen. Adlib Bibliotheek vormt de kern van een compleet informatie- en kenniscentrum. Desgewenst kunt u deze kern uitbouwen met de uitleen-, bestel- en tijdschriftenmodules, of met vragenregistratie, SDI, full-text search en verschillende online services. Iedere vorm van informatie wordt zo op maat gemaakt voor uw gebruikers. Niet voor niets is Adlib Bibliotheek in gebruik bij vele mediatheken, bedrijven, (hoge)scholen, en juridische en overheidsinstellingen.



Adlib Bibliotheek

Veelzijdig Overzichtelijk Aanpasbaar aan alle soorten publicaties
Internetmodules: SDI attenderen, Online reserveren en Full text zoeken Eenvoudig titelbeschrijvingen ontleen Makkelijk rapporteren Geïntegreerde aanvullende modules: Bestelmodule, Uitleenmodule en Tijdschriftenmodule Meertalig Internationale standaarden SRU, ISBD/AACR2, Z39.50 MARCXML, OAI-PMH en meer Integreerbaar met Adlib Museum en Adlib Archief tot één 'crossdomain' systeem API-koppelingen Keuze databases MS SQL Server, Oracle, Adlib Internet ready.



Adlib Information Systems
(0346) 58 68 00
sales@adlibsoft.com
www.adlibsoft.com

De archiefwereld als januskop

Op 10 en 11 juni vinden in Amsterdam de KVAN-dagen plaats. Het congres van de Koninklijke Vereniging van Archivarissen in Nederland heeft dit jaar als thema 'kiezen', omdat steeds meer instellingen zich bezinnen op hun functie en identiteit. Hoe ziet het huidige en toekomstige archieflandschap eruit en valt er ook echt wat te kiezen? InformatieProfessional vroeg het aan Geert-Jan van Bussel, bijzonder lector Digital Archiving & Compliance en een van de sprekers op het komende congres.

Ronald de Nijs

De archiefsector moet zich positioneren tussen erfgoed en informatie?

'Het archiefvak is altijd al een januskop geweest. De archivaris heeft de wettelijke verplichting om de eeuwig te bewaren archieven te verzorgen en te beheren. Maar hij heeft ook als wettelijke taak erop toe te zien dat degenen die de archieven vormen dat zodanig doen dat dat eeuwig bewaren straks überhaupt mogelijk wordt.' 'Dit betekent dat je van de ene kant kijkt naar archieven uit het verleden en aan de andere kant kijkt naar archieven die gevormd worden. Je moet dus iets weten van de archieven uit het verleden en de manier waarop je die behoudt, maar je moet ook weten hoe de toekomstige archieven worden gevormd, want dat bepaalt uiteindelijk hoe je beheer en toegankelijkheid moet gaan bepalen.' 'Deze twee aspecten van het vak hebben geleid tot het ontstaan van twee beroepsgroepen: de div'ers en de recordsmanagers die in archiefvormende organisaties werken, en de archivarissen die de cultuurhistorische kant in de gaten hielden. Maar allebei houden ze zich met hetzelfde vak bezig.'

Het vak gaat zich meer positioneren in de informatieprocessen van organisaties. Is dat een wezenlijke verandering van het vak, of is die ingegeven door een zeker pragmatisme?

'Bekijk je deze vraag theoretisch, dan is

Geert-Jan van Bussel

Geert-Jan van Bussel (1960) was de eerste in Nederland die archivistiek, informatietechnologie en bedrijfskunde aan elkaar koppelde. Zijn kennis van deze gebieden combineert hij in zijn adviesbureau Van Bussel Document Services (1993). In 2009 promoveerde hij aan de Universiteit van Amsterdam op een proefschrift over organisatorische verantwoordingsystemen en de relaties daarvan met de digitale informatievoorziening en archivering. Hij gaf les aan de Rijksarchiefschool en diens opvolger de Stichting Archiefschool en sinds 2009 is hij verbonden aan de Hogeschool van Amsterdam. Hij is als gastdocent verbonden (geweest) aan verschillende binnenlandse en buitenlandse universiteiten. Sinds 2012 is Van Bussel bijzonder lector Digital Archiving & Compliance aan de HvA.

het een wezenlijke, fundamentele keuze. Je praat niet meer alleen over een archief, want een archief is het slotstuk van een informatiewaardeketen. En een archief bevat informatie. Dat heeft theoretisch consequenties. Kijk je naar de praktijk, dan hebben we met een grote mate van pragmatisme te maken, want zoveel keus is er niet: je moet bij de digitale archiefvorming betrokken zijn, anders is er straks wellicht geen blijvend archief meer.'

'Rol archivaris verschuift steeds meer van beheerder van cultuurhistorisch erfgoed naar informatieregisseur'

Wat betekent dat voor de positionering van erfgoed en van informatie?

'Bij beide onderdelen, eigenlijk zijn het twee beroepsgroepen, zijn er herpositioneringen. Archiefvormende organisaties zijn al veel verder met digitaliseren dan archiefdiensten. De div'ers en recordsmanagers worden in archiefvormende organisaties keihard geconfronteerd met het feit dat alle informatie digitaal is en dat er geen papertje meer als formeel document geaccepteerd kan worden. Er worden nu allerlei oplossingen bedacht die daarop inspelen. Je ziet samenwerkingen ontstaan tussen it'ers, procesarchitecten, informatiearchitecten, informatiebeleidsambtenaren en adviseurs. De div'ers en recordsmanagers zien zich met een enorme kennisachterstand geconfronteerd omdat ze uit een heel traditioneel kennisparadigma



Geert-Jan van Bussel

‘Archiefvormende organisaties zijn al veel verder met digitaliseren dan archiefdiensten’

komen. Die herpositionering is daar dus absoluut noodzakelijk, want anders wordt het werk van div’ers en records-managers door anderen overgenomen.’

‘Ook bij de archiefdiensten neemt de druk toe, omdat steeds meer publieke organen graag digitale archieven willen overdragen en de archiefdiensten niet goed weten wat ze daarmee moeten. Ze dienen zich dus niet alleen te herpositioneren wat betreft het toegankelijk maken van hun eigen collecties, maar ook wat betreft de digitale archieven die ze van anderen krijgen.’

‘De trend van digitale archieven overdragen is al in gang gezet. Als je geen it-staf hebt en nauwelijks een it-infrastructuur, dan is dat dus een probleem.’

Zijn archiefdiensten hier te laat over gaan nadenken?

‘Dat is hier wel gebeurd. En daar lopen we nu tegenaan. De archiefwereld heeft wel heel goed nagedacht over het toegankelijk maken van haar collecties, maar er is iets te weinig aandacht geweest voor hoe ze al die digitale archieven gaat overnemen en bewaren.’

‘Een idee dat in de praktijk wordt neergezet als oplossing, is het edepot, naar analogie van het edepot van de KB. De gemeentearchieven van Rotterdam en Amsterdam en het Nationaal Archief hebben er elk al een ontwikkeld. De edepots zijn conceptueel vertaald naar een harden softwarestructuur, een infrastructuur, maar je weet helemaal niet of die straks in staat zijn om die exabytes aan informatie op een gecoördineerde manier te ontvangen, laat staan voor de toekomst te behouden.’

‘Wil je een archief goed in een edepot

kunnen opnemen, dan dient elke gemeente, provincie of departement als toeleverancier aan allerlei technische eisen te voldoen. Maar ik vraag me in alle gemoede af of die toeleveranciers bereid zijn om alle technische eisen in te vullen. Dat kost namelijk een hoop geld. Voor een groot deel lukt ze dat wel, maar als ik denk aan al die detaileisen die bijvoorbeeld door het Nationaal Archief worden gesteld aan de techniek, dan ben ik bang dat de toeleveranciers zeggen: “We willen best de objecten en de metadata aanleveren en in een xml-bestand zetten, maar dan zul je het ook moeten overnemen...”’

‘De verplichting is er; je moet het als archiefdienst dus accepteren. We gaan het merken als die vloed nu en binnen een paar jaar loskomt.’

Hoe die onmetelijke hoeveelheid digitale informatie straks toegankelijk te maken en beschikbaar te stellen?

‘Er komt binnenkort een enorme vloed aan exabytes – of zelfs zettabytes – op de archiefdiensten af. Deze hoeveelheid informatie is niet meer handmatig toegankelijk te maken en te ontsluiten. We hebben dus geen andere keuze dan om machines te leren dat voor ons te doen. De mens krijgt daardoor een veel meer regisserende rol: hij definieert, hij leert software hoe te werken door zijn eigen kennis in te brengen.’

‘Er is al wat redelijk ontwikkelde information retrievalsoftware voor dit werk beschikbaar. Maar het vereist ook contextualisering: het koppelen van betekenis aan objecten – en dat is wel iets nieuws. We hebben kunstmatige intelligentie nodig om deze klus te klaren. Vandaar ook de belangrijke rol die je als archivaris moet spelen in de regie in archiefvormende organisaties, want het contextualiseren moet niet pas achteraf gebeuren.’

Hoe zien de positie en de rol van de archivaris in een steeds meer digitale informatiehuishouding eruit?

‘De positie van de archivaris is afhankelijk van politieke golfbewegingen. Traditioneel wordt de archivaris gezien als degene die het cultuurhistorisch erfgoed beheert en waarborgt. Of beter gezegd: van de rechten en plichten die een organisatie heeft opgebouwd en het zodanig reconstrueren ervan dat je als organisatie rechten en plichten kunt bewijzen. Dat

was eeuwenlang zijn rol. Dat is zijn rol nog steeds.’

‘De rol verschuift steeds meer van enkel beheerder van cultuurhistorisch erfgoed naar informatieregisseur. Daar gaan we naartoe. En hoe organiseer je die informatiewaardeketen? Vooral met dat laatste hebben archivariissen heel veel moeite: met alleen archiefkennis red je het niet meer.’

Waar begint de rol van archivaris? Heeft hij al een actieve taak als informatiemakelaar vooraan de informatieketen, blijft het moment van overbrenging leidend, of is het uitoefenen van toezicht op de informatiehuishouding en -borging zijn primaire taak?

‘De wettelijke taak van de archivaris begint grotendeels pas bij de overdracht van informatie. Daarnaast heeft hij een wettelijke rol als archiefinspecteur, waarin hij toeziet op archiefvormende organisaties, op het informatiemanagement daarin, zodanig dat die informatie overgedragen kan worden. In een digitale wereld wordt dat “toezicht houden” heel sterk: “adviseren over”. Dat is nog steeds niet regisseren, maar is wel invloed uitoefenen op hoe die informatievoorziening en het -beheer moeten worden geregeld, om het straks goed te kunnen beheren.’

‘Wetenschappelijk-theoretisch zeg ik, even los van al die wettelijke verplichtingen: een archivaris hoort aan het begin van het proces te staan. Daar begint zijn regisserende rol, en eigenlijk blijft hij ook aan die voorkant van het proces staan: hij stuurt namelijk al zijn behoudsprocessen aan, dat wil zeggen: alle processen die te maken hebben met het instandhouden van informatie (migratie, conversie, emulatie).’

Welke gevolgen hebben de veranderingen van het vakgebied voor de competenties en vaardigheden van de beroepsbeoefenaars?

‘Als beroepsbeoefenaar zit je in een transformatie van een historisch kennisdomein – de wetenschap van de geschiedenis – naar een informatie- cq. informatietechnologisch kennisdomein waar je andere vaardigheden voor nodig hebt.’

‘Ik heb in de digitale wereld niets aan de vaardigheden die ik ooit als archivaris geleerd heb, bijvoorbeeld paleografie en chronologie. Bij oud historisch erfgoed is dit belangrijk, maar de nieuwe wereld vraagt om andere kennis.’

‘Je hoeft niet precies te weten hoe de een-tjes en nulletjes werken, je hoeft niet zelf te kunnen programmeren, maar je moet wel weten hoe technologie functioneert, wat daarvan de consequenties kunnen zijn voor informatie. Dat vereist een totaal andere manier van kijken naar informatie. Het is eigenlijk een verandering van paradigma.’

Hoe positioneren de opleidingen zich in dit veld?

‘Er is een wisselwerking. In de jaren negentig benadrukte het rijk dat de archiefsector het accent diende te leggen op informatiemanagement, zonder daarbij de cultuurhistorische kant te vergeten. Maar de politiek is continu in beweging. Het accent ligt nu weer bij cultuurhistorisch erfgoed, en de opleidingen zwemmen daar tussendoor. Iedereen probeert zijn curriculum daarop zoveel mogelijk aan te passen.’

‘Een opleiding als de Hogeschool Management Documentaire Informatievoorziening (HMDI) in Woerden richt zich alleen op informatiemanagement bij organisaties. GO opleidingen richt zich wel op cultuurhistorisch erfgoed, maar is veel meer bezig met informatiemanagement in bedrijven. De archiefopleidingen aan de UvA en de HvA hangen eigenlijk aan die januskop. Je ziet dat de UvA meer richting cultuurhistorisch erfgoed gaat, terwijl de HvA meer de informatiemanagementkant probeert te benadrukken, zonder daarbij het cultuurhistorisch erfgoed te vergeten.’

Hoe zien het archief en de archiefinstelling van de toekomst eruit?

‘Totaal anders dan wat we nu hebben! De archiefdienst is volledig losgezongen van een fysieke organisatie; die is er in mijn optiek niet meer. We hebben ook geen afzonderlijke archiefdiensten meer.’

‘Uiteindelijk krijgen we een grote digitale infrastructuur waarop alle in Nederland gecreëerde archieven worden opgeslagen. Die infrastructuur functioneert dan als een clouddienst. Het kan een publieke cloud zijn, maar het zal eerder als private cloud functioneren.’

‘IT-specialisten houden zich bezig met het behoud, terwijl de archivaris heel druk is met het regisseren van de informatiewaardeketen en met het contextualiseren van informatie. Daarmee heeft hij een totaal andere rol en functie gekregen. Hij is wel bezig met cultuurhistorisch erfgoed, maar niet als beheerder en niet als behouder.

Ook ziet hij toe op de informatiekwaliteit en zorgt ervoor dat de informatie wordt gecontextualiseerd, waardoor bekend is van wie de informatie afkomstig is, en die de kwaliteitscriteria waarborgt.’

‘De archiefdienst als instelling zal verdwijnen. Daar komt een datacentrum of iets dergelijks voor in plaats. Dan denk ik aan een centrum waar digital born informatie maar ook het cultuurhistorische erfgoed in digitale vorm een plek hebben gekregen. Dan moet er nog wel heel wat gebeuren want dat cultuurhistorische erfgoed dient voor een groot deel nog te worden gedigitaliseerd. Je zult een portal of regionale portals moeten creëren zodat het publiek de informatie tot zich kan nemen.’

‘Als we in 2050 al zover zijn, is dat al heel wat. Maar de ontwikkelingen gaan sneller dan we nu denken.’

Heeft fysieke dienstverlening nog toekomst?

‘We gaan uit van een digitale structuur en van digitale toegankelijkheid, maar we hebben een hele hoop fysieke documenten, waarbij de vraag is – en dat is op dit moment nog een beetje taboe – moeten we dat allemaal wel fysiek bewaren.’

‘Ik denk dat er een tijd komt dat het antwoord zal zijn: “Nee”, en dat er heel veel zal worden vernietigd. Maar er is ook materiaal, bijvoorbeeld uit de middeleeuwen, dat naar alle waarschijnlijkheid een museaal belang krijgt en dat we echt wel willen bewaren. We moeten wel bepalen welk materiaal zo cruciaal is dat het absoluut in oorspronkelijke vorm moet worden bewaard. Hiervoor moet een fysieke infrastructuur in stand worden gehouden, zodat mensen die nog altijd kunnen inzien. Maar de hoeveelheid fysieke materialen zal vele malen minder groot zijn dan wat we nu in onze archiefdepots hebben staan.’

Tot slot, loopt de Nederlandse archiefsector in haar ontwikkelingen voor of achter op andere landen?

‘Nederland heeft wat betreft de organisatie en wijze waarop met archieven wordt omgegaan altijd voorgelopen op andere landen. Ons archiefwezen is redelijk uniek in de wereld: elke regio, elke plaats is vanuit het netwerk van archiefdiensten gedekt, waardoor er aandacht is voor het cultuurhistorisch bewustzijn. Het is niet voor niets dat de eerste echte archief-

‘Archiefdienst van de toekomst is volledig losgezongen van een fysieke organisatie’

handleiding van Muller, Feith en Fruin uit 1898 wereldwijd is verbreid!’

‘Met sommige digitale ontwikkelingen lopen we nog steeds voor. Neem het edepot; in het buitenland wordt hier vooralsnog vooral over nagedacht. Maar gaat het om de theoretisch-wetenschappelijke vernieuwing, dan waait de wind uit Canada en Australië, waar al heel veel gedaan is aan het ontwikkelen van digitale tools en opstellen van digitale standaarden. Vooral als het gaat om de manieren en methoden om archieven te selecteren om bewaard te blijven.’

De wet van remmende voorsprong?

‘Wellicht. Het dekkende archiefnetwerk alsmede onze wet- en regelgeving stammen uit het verleden en zijn sterk op de analoge wereld gericht. Bezien vanuit de digitale wereld vertoont dat model barstjes: niet alleen raadpleging maar ook behoud en beheer gaan nu op een hele andere manier dan vroeger. Eigenlijk proberen we een oud model in stand te houden. Bezoekers trekken zich hier overigens niets meer van aan. Ze willen hun informatie vinden, of die nu centraal of lokaal is opgeslagen, en of die nu digitaal of analoog is.’

‘Onze goede organisatorische dekking is nog steeds heel belangrijk om de digitale ontwikkelingen te kunnen aansturen, maar het vertoont ook barsten omdat de organisatievorm in de digitale wereld niet meer nodig is. En dus heb je ook daar een dreiging voor de existentie van dit vak.’ <

Met dank aan Wouter Daemen.

Ronald de Nijs is eindredacteur van InformatieProfessional.

Wikipediaparadox

Vertrouwen op Wikipedia: waar komt dat vandaan? Iedereen weet dat de informatie op Wikipedia over het algemeen van hoge kwaliteit is, maar door de open structuur kun je nooit helemaal zeker zijn van de betrouwbaarheid van individuele artikelen. Teun Lucassen voerde in dit kader een promotieonderzoek uit naar de vraag hoe gebruikers de betrouwbaarheid van online informatie beoordelen. Hij doet verslag van zijn bevindingen.

Teun Lucassen

Vandaag de dag is veel informatie voor iedereen online toegankelijk. De betrouwbaarheid van informatie is in vergelijking met vroeger onzekerder geworden en het inschatten ervan moeilijker. Veel eindgebruikers zijn hiervoor onvoldoende getraind. Daar komt nog bij dat de meest traditionele strategie voor het inschatten van betrouwbaarheid: het beoordelen van de bron van de informatie,¹ niet meer goed werkt.

In veel gevallen is de bron onbekend. Soms zijn bronnen 'gelaagd':² de informatie reist door meerdere lagen voordat het de gebruiker bereikt. Neem bijvoorbeeld een blogposting die gebaseerd is op een

Wikipedia-artikel, waarbij het Wikipedia-stuk weer grotendeels onderbouwd wordt door een bericht op een nieuwswebsite. In dit soort gevallen is het lastig om te bepalen wie er verantwoordelijk is voor de betrouwbaarheid van de informatie.

Wikipedia

De problemen die internetgebruikers hebben met het inschatten van de betrouwbaarheid van online informatie, zijn onderzocht in verschillende disciplines. Diverse aspecten van vertrouwen in online informatie zijn daarbij al aan bod gekomen, zoals kenmerken van de informatie,³ de context⁴ en de gebruiker.⁵ Mijn promotieonderzoek gaat in op de vraag welke invloed de karakteristieken van de gebruiker hebben op de inschatting van betrouwbaarheid. Of anders gezegd: hoe gaan gebruikers met verschillende kenmerken om met de betrouwbaarheid van online informatie?

Om dit onderzoek te kunnen verrichten is er een context nodig waarin we het ver-

trouwen in informatie kunnen bestuderen. Wij hebben gekozen voor Wikipedia, een grote online encyclopedie die geheel door vrijwillige bijdragen van gebruikers tot stand komt. Wat deze website voor het onderzoek zo interessant maakt, is de 'Wikipedia-paradox'. Aan de ene kant is bekend dat informatie op Wikipedia over het algemeen van hoge kwaliteit is.⁶ Aan de andere kant kun je er door de open structuur van Wikipedia nooit helemaal van op aan dat een gelezen artikel ook daadwerkelijk betrouwbaar is. Gebruikers moeten altijd zelf de betrouwbaarheid inschatten.

3S-model

Om te beginnen hebben we drie kenmerken van gebruikers geïdentificeerd die naar onze verwachting het oordeel over betrouwbaarheid beïnvloeden. Dit zijn:

- > *domeinexpertise* (de mate waarin de gebruiker kennis heeft over het onderwerp),
- > *informatievaardigheden* (hoe vaardig is de gebruiker in het omgaan met online informatie) en
- > *ervaring met de bron*.

In een nieuw model, 3S genaamd (zie figuur 1 op pagina 28), veronderstelden we dat deze drie eigenschappen respectievelijk zouden leiden tot het gebruik van:

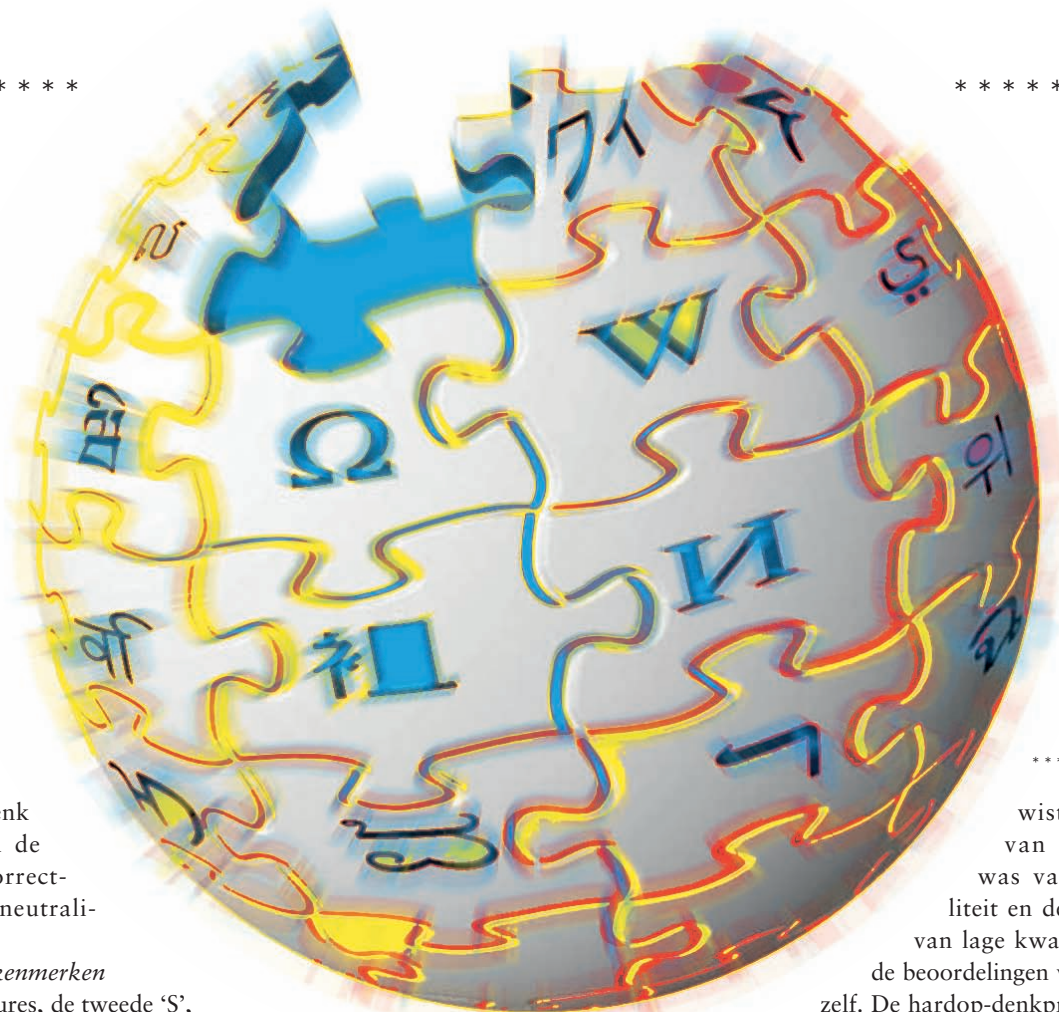
- > *semantische kenmerken* van de informatie (de eerste 'S' van het model, corresponderend met de inhoud van de in-

'Vertrouwen in informatie is aanvankelijk vooral gebaseerd op het vertrouwen in de bron'

Wie is...



Teun Lucassen is op 1 maart 2013 gepromoveerd op zijn proefschrift 'Trust in online information'. Zijn promotor was prof.dr. Jan Maarten Schraagen. Vanuit zijn interesse in het werken met studenten en het spanningsveld tussen mens en technologie is hij verder in het onderwijs gedoken; hij werkt nu als hogeschooldocent Serious Gaming aan de Hogeschool Windesheim in Zwolle.



formatie; denk daarbij aan de feitelijke correctheid of de neutraliteit);

- > *oppervlaktekenmerken* (surface features, de tweede 'S', de manier waarop informatie gepresenteerd wordt, zoals de aanwezigheid van afbeeldingen, de lengte van een tekst of het aantal referenties);
- > *bronkenmerken* (source features, de derde 'S'; denk bijvoorbeeld aan de specifieke lay-out van Encyclopædia Britannica versus die van Wikipedia).

In een aantal experimenten hebben we deze veronderstellingen getest.

Expertise

In een online experiment lieten we experts én beginners op het gebied van autotechniek Wikipedia-artikelen over automotoren zien. De feitelijke juistheid van deze artikelen was op verschillende niveaus gemanipuleerd: in maximaal de helft van de artikelen zaten fouten.

De validiteit van het semantische deel van het 3S-model bleek uit het feit dat het vertrouwen van de experts werd beïnvloed door de fouten, het vertrouwen van de beginners niet. Maar de invloed op het vertrouwen van de experts was beperkt. Hieruit concludeerden we dat ook experts gebruik maken van oppervlakte- en bronkenmerken. Uit de opmerkingen van

wisten. De helft van de artikelen was van hoge kwaliteit en de andere helft van lage kwaliteit, volgens de beoordelingen van Wikipedia zelf. De hardop-denkprotocollen zijn geanalyseerd.

De resultaten kwamen overeen met de veronderstellingen in het 3S-model. Meer bekendheid met het onderwerp leidde inderdaad tot meer gebruik van semantische kenmerken, maar niet tot meer of minder vertrouwen. Bachelorstudenten en promovendi maakten meer gebruik van oppervlaktekenmerken dan scholieren. Scholieren bleken niet in staat om artikelen van hoge en lage kwaliteit van elkaar te onderscheiden, terwijl de andere twee groepen dat wel konden.

'Informatie reist veelal door meerdere lagen voordat het de gebruiker bereikt'

proefpersonen bleek dat zowel experts als beginners in meer of mindere mate gebruik maakten van alle strategieën uit het 3S-model.

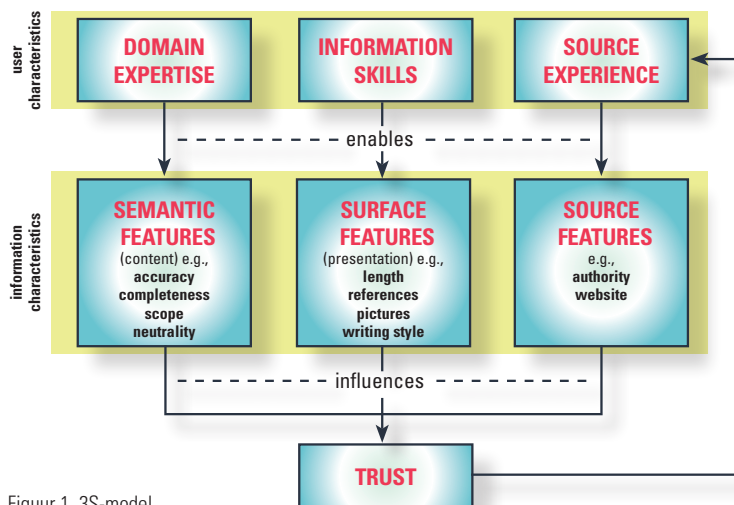
Informatievaardigheden

Vervolgens hebben we gekeken naar de tweede karakteristiek: informatievaardigheden. We hebben scholieren, bachelorstudenten en promovendi Wikipedia-artikelen laten beoordelen door middel van hardop denken.

We zijn ervan uitgegaan dat deze groepen behoorlijk verschillen in hun informatievaardigheden. De Wikipedia-artikelen werden op de persoon geselecteerd, om ervoor te zorgen dat de proefpersonen veel of juist weinig over het onderwerp

Referenties

Eén specifiek oppervlaktekenmerk bleek voor bachelorstudenten bijzonder belangrijk, namelijk de referenties. Reden om in een vervolgonderzoek het belang hiervan nader te onderzoeken. In dit experiment werden de referenties van Wikipedia-artikelen in twee opzichten gemanipuleerd, namelijk in kwantiteit en in kwaliteit. De kwantiteit werd gemanipuleerd door het aantal referenties te variëren tussen ongeveer 5 en 25. De kwaliteit werd gemanipuleerd door alle referenties te verwisselen met die van een ander, niet-gerelateerd artikel.



Figuur 1. 3S-model

De verwachting was dat de kwantiteitsmanipulatie meer op zou vallen dan de kwaliteitsmanipulatie, omdat er slechts een vlugge blik nodig is om dit te ontdekken (een zogenaamde heuristische evaluatie). De kwaliteitsmanipulatie daarentegen vereist veel meer aandacht om ontdekt te worden (een systematische evaluatie).

Uit het onderzoek bleek dat de proefpersonen beide evaluatiestrategieën (heuristisch en systematisch) toepasten. De keuze tussen de strategieën was afhankelijk van het vertrouwen in de bron. Personen met een sceptische houding ten opzichte van Wikipedia hadden de neiging om de informatie systematischer te evalueren, terwijl degenen met een minder kritische houding slechts een heuristische evaluatie uitvoerden.

Bovendien bleek ondanks de grote interesse voor referenties in eerdere experimenten slechts 26 procent van de proefpersonen de kwaliteitsmanipulatie opgemerkt te hebben. Voor de kwantiteitsmanipulatie lag dit percentage iets hoger (39 procent). We noemen dit fenomeen 'referentieblindheid'. De aanwezigheid van referenties is belangrijk voor studenten, de kwantiteit en vooral de kwaliteit veel minder.

Bron van informatie

De derde 'S' van het 3S-model, oftewel ervaring met de bron (source), was het onderwerp van studie in het volgende experiment, samen met domeinexpertise. In zijn onderzoek uit 2001⁷ opperde Matthew Eastin dat de bron van informatie

'Karakteristieken van de gebruiker hebben grote invloed op de manier waarop betrouwbaarheid wordt ingeschat'

minder belangrijk is voor het inschatten van betrouwbaarheid als de gebruiker bekend is met het onderwerp. In het experiment dat toentertijd uitgevoerd werd kon hiervoor echter geen ondersteuning worden gevonden.

Wij onderzochten deze relatie verder door proefpersonen Wikipedia-artikelen te tonen in de standaard Wikipedia-lay-out en in een gestandaardiseerde lay-out (gebaseerd op de standaard lay-out van Microsoft Word 2003).

In tegenstelling tot de originele hypothese van Eastin bleek het vertrouwen van proefpersonen die onbekend waren met het onderwerp, niet beïnvloed door de aanwezigheid van broneigenschappen. Proefpersonen die wel bekend waren met het onderwerp werden wel beïnvloed, maar alleen wanneer de kwaliteit van de artikelen bedenkelijk was. In dat geval hadden zij minder vertrouwen in de informatie wanneer ze wisten dat het van Wikipedia kwam.

Het verschil tussen onze resultaten en de hypothese van Eastin kan worden verklaard door het open karakter van

Wikipedia. Mensen die bekend zijn met het onderwerp schatten hun eigen kennis wellicht hoger in dan dat van (onbekende) anderen.

Lagenmodel

De gebruikerskarakteristieken uit het 3S-model zijn in een breder perspectief geplaatst in een nieuw model, waarbij in verschillende lagen de invloed van gebruikerskarakteristieken op vertrouwen in informatie wordt uitgelegd (zie figuur 2). De kern van dit lagenmodel is vertrouwen in de *informatie zelf* (gebaseerd op de evaluatie van semantische en oppervlaktekennmerken). De eerste laag hieromheen vertegenwoordigt vertrouwen in de *bron* van de informatie. De tweede laag is vertrouwen in het *medium* waarop de bron te vinden is (een generalisatie van vertrouwen in meerdere, vergelijkbare bronnen, zoals internet of kranten). De buitenste laag staat voor een *algemene geneigdheid* tot vertrouwen als karaktereigenschap.

We veronderstelden dat iedere laag een directe invloed zou hebben op de aangrenzende laag. De invloed op verder weg gelegen lagen wordt gemedieerd door de tussenliggende laag of lagen. De resultaten van een online experiment ondersteunden alle voorgestelde relaties. Daarnaast liet een post-hoc analyse zien dat gebruikers met weinig vertrouwen in de bron (in dit geval Wikipedia) geen verschil zagen tussen artikelen van hoge en lage kwaliteit, terwijl gebruikers met meer vertrouwen in de bron dit wel zagen. Dit is een indicatie voor een negativiteitsbias voor wantrouwende gebruikers, maar geen positiviteitsbias voor vertrouwende gebruikers.

Ondersteuning

De modellen die in dit proefschrift zijn geïntroduceerd geven ons meer inzicht in de manier waarop internetgebruikers de betrouwbaarheid van informatie inschatten. Ze laten zien welke problemen er kunnen ontstaan bij het inschatten van de betrouwbaarheid. Denk bijvoorbeeld aan een tekort aan domeinexpertise, informatievaardigheden, motivatie of bekwaamheid. Een mogelijke oplossing voor deze problemen is om gebruikers te ondersteunen met een beslissingsondersteunend systeem. De toepassing en acceptatie van dergelijke systemen hebben we onder-

zocht in twee experimenten.

In het eerste experiment zijn drie gesimuleerde ondersteuningssystemen aangeboden. We hebben gebruikers gevraagd om een keuze te maken tussen ondersteuning gebaseerd op de meningen van eerdere gebruikers of een geautomatiseerd systeem. Had een *geautomatiseerd* systeem de voorkeur, dan was er nog de keuze tussen een *complex* (goede prestaties, maar moeilijker te begrijpen) of een *simpel* (minder goede prestaties, maar beter te begrijpen) systeem.

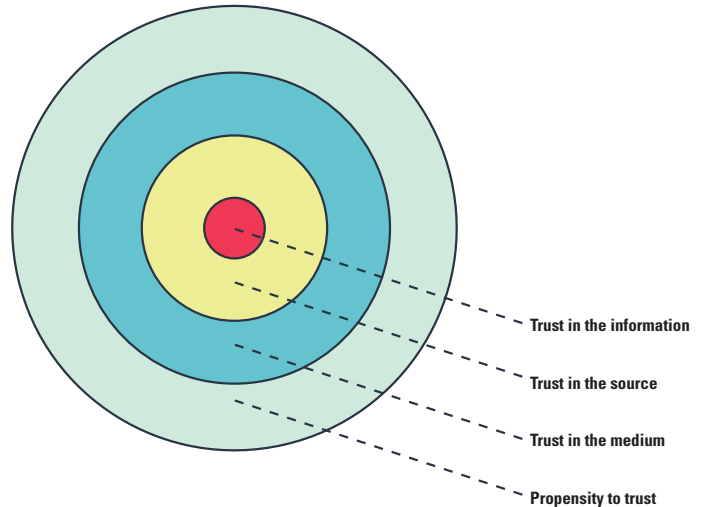
Voor wat betreft de eerste keuze konden geen eenduidige conclusies worden getrokken; beide systemen hebben voor- en nadelen. Vertrouwen in ondersteuning op basis van eerdere gebruikers is sterk afhankelijk van het aantal gebruikers en hun geloofwaardigheid. Daarentegen is geautomatiseerde ondersteuning gevoelig voor onterecht vertrouwen, omdat de betrouwbaarheid van het advies naar alle waarschijnlijkheid nooit honderd procent zal zijn in complexe dynamische omgevingen zoals internet. De simpele geautomatiseerde ondersteuning werd echter wel snel uitgesloten, omdat de proefpersonen de gehanteerde ondersteuningsprincipes te simplistisch vonden.

Experts en beginners

In het tweede experiment werd een directe link gelegd tussen het 3S-model en de toepassing van geautomatiseerde beslissingsondersteunende systemen. We hebben inmiddels gezien dat domeinexperts de betrouwbaarheid op een andere manier inschatten dan beginners; zij letten meer op semantische kenmerken van de informatie.

In dit experiment hebben we onderzocht of dit ook consequenties heeft voor de toepassing van geautomatiseerde beslissingsondersteunende systemen. Proefpersonen die al dan niet bekend waren met het onderwerp van de informatie, kregen twee verschillende ondersteuningssystemen aangeboden. Het eerste systeem baseerde het advies op semantische kenmerken, terwijl het tweede systeem zich baseerde op oppervlaktekennmerken.

Na beide systemen een paar keer uitgeprobeerd te hebben mochten de proefpersonen zelf kiezen welk systeem ze wilden gebruiken voor het laatste artikel in het experiment. Deze keuze werd gezien als



Figuur 2. Lagenmodel

een goede indicatie voor hun voorkeur. Proefpersonen die onbekend waren met het onderwerp kozen over het algemeen het systeem dat gebruik maakte van oppervlaktekennmerken, terwijl de proefpersonen die wel bekend waren met het onderwerp geen duidelijke voorkeur hadden. We concludeerden dat ontwikkelaars van dergelijke systemen zich het beste op gebruikers kunnen richten die onbekend zijn met het onderwerp. Gebruikers die wel bekend zijn met het onderwerp zijn zelf beter in staat om de betrouwbaarheid in te schatten en hebben daardoor minder behoefte aan ondersteuning.

Tot slot

Al met al kunnen we enkele conclusies trekken uit het onderzoek dat ik in het kader van mijn proefschrift heb verricht:

- > Het vertrouwen dat mensen stellen in informatie is aanvankelijk vooral gebaseerd op hun vertrouwen in de bron, dat weer gebaseerd is op vertrouwen in het medium en op een algemene geneigdheid tot vertrouwen.

- > Gebruikers krijgen beter betrouwbare informatie als ze niet alleen afgaan op hun (passieve) vertrouwen in de bron maar ook actief de informatie die ze voor zich krijgen evalueren aan de hand van semantische en oppervlakte-eigenschappen.
- > Karakteristieken van de gebruiker, zoals domeinexpertise, informatievaardigheden of vertrouwen in een bron, hebben een grote invloed op de manier waarop betrouwbaarheid wordt ingeschat.

- > Het is essentieel om rekening te houden met gebruikerskarakteristieken in de ont-

wikkeling van beslissingsondersteunende systemen, bijvoorbeeld door advies te baseren op informatiekenmerken die de gebruiker zelf ook zou hanteren. <

Noten

- 1] Chaiken, S. & Maheswaran, D. (1994). Heuristic processing can bias systematic processing: Effects of source credibility, argument ambiguity, and task importance on attitude judgment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 460-473.
- 2] Sundar, S. S. & Nass, C. (2001). Conceptualizing sources in online news. *Journal of Communication*, 51, 52-72.
- 3] Kelton, K., Fleischmann, K. R., & Wallace, W. A. (2008). Trust in digital information. *Journal of the American Society of Information Science and Technology*, 59, 363-374.
- 4] Metzger, M. J. (2007). Making sense of credibility on the Web: Models for evaluating online information and recommendations for future research. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58, 2078-2091.
- 5] Fogg, B. J. (2003). Prominence-interpretation theory: Explaining how people assess credibility online. In *ACM Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI'03)*, extended abstracts, 722-723. New York, NY, USA: ACM Press.
- 6] Giles, J. (2005). Internet encyclopaedias go head to head. *Nature*, 438, 900-901.
- 7] Eastin, M. S. (2001). Credibility assessments of online health information: The effects of source expertise and knowledge of content. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 6,

Dit artikel is gebaseerd op de Nederlandstalige samenvatting van het proefschrift 'Trust in online information'. Geïnteresseerden kunnen het proefschrift vrij downloaden op www.teunlucassen.nl. Gedrukte exemplaren worden op verzoek bij de auteur tegen een geringe vergoeding verstuurd.

Presenteren met Prezi

Bij een presentatie draait het om de inhoud en de manier waarop je je boodschap overbrengt. Een presentatietool kan je verhaal een flinke boost geven. Het meest bekend is Powerpoint. Applegebruikers kiezen meestal voor Keynote. In deze aflevering van Lifehacking besteden we aandacht aan Prezi, een systeemafhankelijke tool die presentatieland is binnengestormd.

Door: Leen Liefsoens

Prezi is een presentatietool die ervoor zorgt dat beelden en visuele elementen een integraal onderdeel worden van je verhaal. Hierdoor wordt bij het ontwerpen van je presentatie je creativiteit geprikkeld. Omdat mindmappen ten grondslag ligt aan Prezi, stimuleert deze tool tevens de toehoorders tot het beter onthouden, begrijpen en representeren van de inhoud van de presentatie. Prezi daagt dus zowel de presentator als zijn publiek uit.

Online werken

Het online karakter maakt het installeren van software overbodig. Via prez.com maak je een account aan, waarbij je kunt kiezen uit de gratis Public-licentie of de betaalde Enjoy- en Pro-licenties. De betaalde licenties bieden de mogelijkheid om je prez's – de presentaties die je maakt met Prezi – privé te houden, een eigen logo te gebruiken en offline te werken. Ook krijgt de gebruiker toegang tot meer opslagruimte. Wie verbonden is aan een onderwijsinstelling, kan bovendien gebruik maken van de speciale licenties voor Student & Teacher, waarbij de Enjoy-licentie gratis is.

Templates

Nadat je een account hebt aangeemaakt, kun je aan de slag via de knop New prez. Maak een keuze uit een groot aanbod van templates. Deze templates ondersteunen verschillende soorten presentaties:

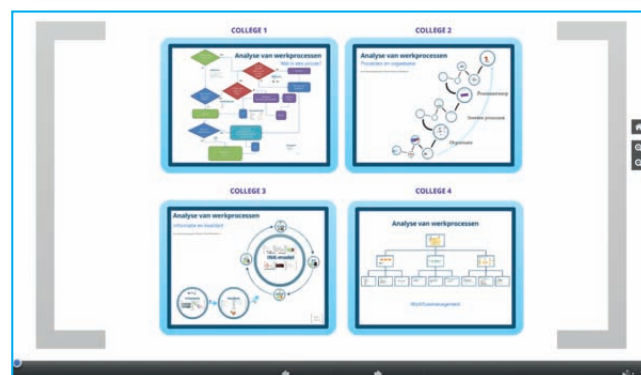
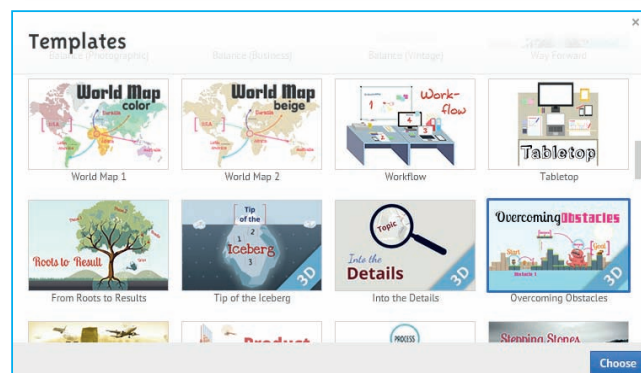
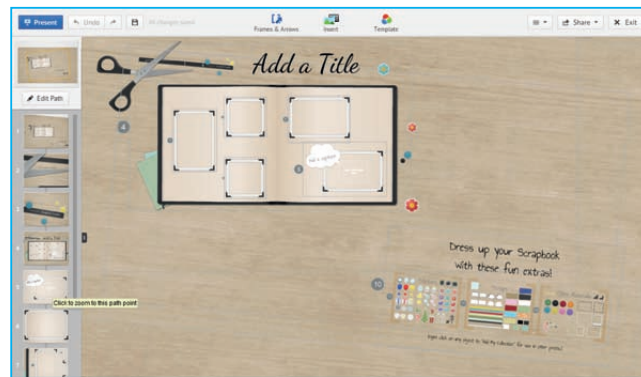
een voordracht over een idee of project, het uitleggen van een onderwerp, brainstormen, het doorneemen van een workflow of proces, et cetera.

Je kunt ook beginnen met een blanco template, waardoor je niet gebonden bent aan afgebakende slides of het op voorhand vastleggen van een verhaallijn. Hoewel elke template vaste instellingen voor kleur en lettertype heeft, kunnen deze worden aangepast via het template menu in de editor.

Vijf stappen

De opbouw van een Prezi bestaat uit vijf stappen:

- 1 Plaats je kernboodschap groot in het midden van de canvas.
- 2 Positioneer je subonderwerpen rond je kernboodschap.
- 3 Breng structuur aan door middel van frames. Je hebt de keuze uit verschillende vormen of je kunt gebruik maken van een onzichtbaar frame.
- 4 Vul de details in. Naast tekst biedt Prezi invoegopties voor video, afbeeldingen, achtergrondmuziek, powerpoints, pdf's, lijnen, pijlen, markeringen, symbolen, vormen en diagrammen. Via My Collection is uitwisseling van inhoud tussen prez's mogelijk.
- 5 De stappen drie en vier kunnen worden omgewisseld, maar je eindigt altijd met het bepalen van je verhaallijn door middel van Edit path.



Zoomeffect

Bij het presenteren zoomt als het ware een camera steeds in op de onderdelen van je prez. Door dit zoomen kun je gemakkelijker onderscheid maken tussen hoofden en bijzaken. Hoofdzaken maak je groot. Details maak je klein en plaats je bij de betreffende hoofdzaken. Als je de prez in overzicht bekijkt, zie je alleen de hoofdzaken – je inhoudsopgave – waarna je per onderwerp kunt inzoomen op de details.

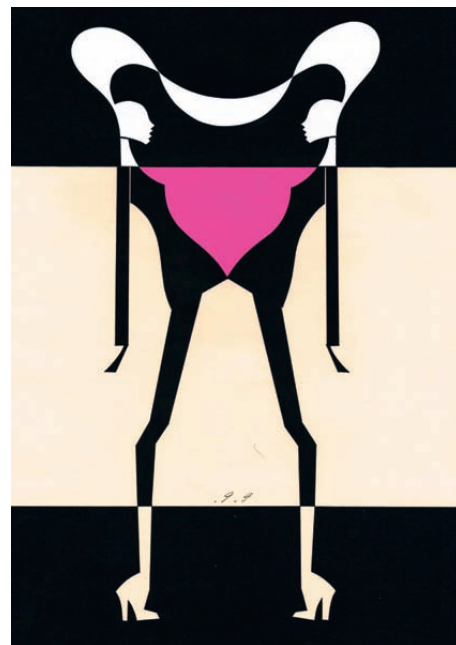
Niet alleen het zoomen zorgt ervoor dat de toehoorders bij de les blijven. Ook de mogelijkheid om teksten, objecten of frames te 'draaien' houdt de aandacht van de luisteraar vast. Overigens, doseer

het draaien wel; te veel maakt je publiek zeeziek...

Hand-out

Je kunt je prez online presenteren of downloaden, waarbij alle benodigde software op de usb-stick wordt meegeleverd. Dat is handig voor offline gebruik en als back-up. Ook handig is de exportfunctie naar pdf, waardoor je aan je toehoorders een hand-out kunt meegeven. Verder biedt deze presentatietool functies voor het samen maken van een prez en het presenteren van je prez via een webinar. Inspirerende voorbeelden vind je op prez.com onder de tab Explore. <

Leen Liefsoens is redacteur van InformatieProfessional.



Johan van der Keuken,
still uit 'Bepie', 1965

Piet Paris,
Heart of the Matter, 2011 >

events, etc.

7-8 mei • SCREENING THE FUTURE

2013 • internationale conferentie over technologische trends in digitaal behoud en beheer van audiovisuele bronnen • Londen • www.den.nl

7-8 mei • FRAMING THE DIGITAL

CURATION CURRICULUM • conferentie • Florence • www.digcur-education.org

14-15 mei • 21st EBLIDA ANNUAL

COUNCIL AND CONFERENCE • Milaan • www.eblida.org/special-event.html

15-16 mei • INTERNATIONAL

CONFERENCE ON MUSIC INFORMATION RETRIEVAL / ICMIR 2013 • Amsterdam • www.waset.org/conferences/2013/amsterdam/icmir/

28-31 mei • THE INSIDE-OUT LIBRARY

• ELAG 2013 Conference • Gent • www.elag.org

18-16 juni • CYCLING FOR LIBRARIES:

AMSTERDAM TO BRUSSELS • Unconference • www.cyclingforlibraries.org

26-29 juni • LIBER 42nd ANNUAL

CONFERENCE • Research Information Infrastructures and the Future Role of Libraries • München • www.liber2013.de

Meer events op

www.informatieprofessional.nl

MetLib Conferentie

De Openbare Bibliotheek Amsterdam ontvangt van 5 tot 10 mei haar collega's van de IFLA-sectie Metropolitan Libraries (MetLib) voor hun jaarlijkse ontmoeting. Het conferentieprogramma 'Without Borders: The Integrated Library' gaat in op twee discussiethema's: 1. The Cross Channel Model (integratie van fysieke en digitale diensten) en 2. The Library Network (samenwerking tussen openbare, speciale, universiteits- en nationale bibliotheken).

metlib2013.wordpress.com

KBenP zomerevent

Op 27 juni vindt in het Kurhaus te Scheveningen weer het jaarlijkse KBenP zomerevent plaats. Het programma is gericht op informatiemanagement, informatievoorziening en informatie- en contentbeheer. Deze keer staat de *kenniswerker in 2030* centraal. Verschillende persona's vormen de rode draad in het programma: 1. informatieprofessionals in de juridische sector (thema: 'content discovery'); 2. kenniswerkers in de commerciële sector (thema: 'informatiebehoefte/vinden/beschikbaarheid/relevantie'); 3. kenniswerkers binnen de overheid (thema: 'Zaakgericht werken') en 4. zzp'ers (thema: 'BYOD/mobile'). www.kbenp.nl

Piet Paris

Piet Paris is een van de eerste in Arnhem opgeleide (mode)ontwerpers die zijn archief overgedragen heeft aan Stichting Modekern. Modekern is een initiatief van ArteZ Hogeschool voor de Kunsten, Museum voor Moderne Kunst Arnhem (MMKA), Gelders Archief en Het Nieuwe Instituut en heeft als doel archieven van Nederlandse modeontwerpers van internationale betekenis te verzamelen, ontsluiten, onderzoeken en presenteren. *De Kamers van Piet Paris* is de eerste tentoonstelling die Modekern ontwikkelt en realiseert. De expositie is van 11 mei t/m 4 augustus te zien in het MMKA te Arnhem.

www.mmkaarnhem.nl

Beeldtaal

Wie straks zijn auto bij Schiphol Parking parkeert, onthoudt zijn parkeerplaats dankzij de door grafisch ontwerper Max Kisman vernieuwde pictogrammen van de typisch Hollandse tulp, molen en schaatser. Het is een van voorbeelden van Kismans combinaties van beeld en taal. Een overzicht van zijn werk is tot 17 juni te bekijken op de tentoonstelling 'Max Kisman Beeld Taal' in het Grafisch Museum Groningen GR-ID.

www.gr-id.nl

Tegen het licht

Dubbeltalent Johan van der Keuken (1938-2001) filmde met een fotografisch oog en fotografeerde met een filmisch oog. Filmmuseum EYE in Amsterdam toont tot 10 juni zijn films en een groot aantal fotowerken. De bezoeker krijgt een inkijkje in de bijzondere wijze waarop Van der Keuken in zijn films contrasterende beelden bijeenbracht en de wereld in continue verandering observeerde. Altijd op reis maar ook dicht bij huis, versnijdt hij zijn observaties in Afrika, Azië of Latijns-Amerika met vergelijkbare of juist diametraal tegenovergestelde situaties.

www.eyefilm.nl

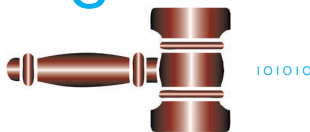
Cruz y Ortiz

Het Spaanse architectenbureau Cruz y Ortiz kwam de afgelopen weken veelvuldig in het nieuws: de naamgevers van het bureau, Antonio Cruz en Antonio Ortiz, zijn namelijk de hoofdarchitecten van de renovatie van het Rijksmuseum in Amsterdam. Reden voor de Centrale Bibliotheek Amsterdam om aandacht te besteden aan een twintigtal projecten van dit architectenbureau. Nog te zien tot 14 juni.

www.oba.nl

Dromen over digitalisering

|0|0|0|0|0|0|0|0|0|0|0|0|0|0|0|0|

Door: **Raymond Snijders**

'Tussen droom en daad staat helaas de Auteurswet uit 1912.' Dat liet de directeur van de Koninklijke Bibliotheek, Bas Savenije, optekenen bij de presentatie van de eerste resultaten van het samenwerkingsproject tussen de KB en Google. In dit boekenproject worden 160.000 Nederlandse boeken uit de KB-collectie gedigitaliseerd waarop geen auteursrecht meer rust. Dat auteursrecht vervalt 70 jaar na het overlijden van de auteur van dat betreffende werk. Daarom gaat het alleen om boeken van vóór 1870, waarvan er nu 80.000 digitaal beschikbaar zijn via boeken.kb.nl. De droom van de Koninklijke Bibliotheek gaat echter veel verder. Het liefste wil ze alle in Nederland uitgegeven boeken digitaliseren. En vervolgens iedereen toegang geven tot deze digitale collectie. Maar om dat te realiseren staat de Auteurswet in de weg. Die wet stelt dat de maker van een werk het auteursrecht heeft en daarmee bepaalt wat er met zijn werk mag gebeuren. Boeken kunnen daarom alleen gedigitaliseerd worden door bibliotheken als de rechthebbenden daarvoor toestemming geven. Of als er geen auteursrecht meer berust op die boeken natuurlijk.

Daar komt het jaartal 1870 ook vandaan. Alle werken van vóór 1870 zijn gegarandeerd vrij van auteursrechten. Deze werken mogen vrijelijk gedigitaliseerd en hergebruikt worden. De werken die uitgegeven zijn tussen 1870 en 1940 bevinden zich vaak in een grijs gebied. Er kan nog auteursrecht op rusten maar dat hoeft niet het geval te zijn. Het is ook niet altijd duidelijk wie de makers van werken uit die periode zijn. Uitzoeken of er rechthebbenden zijn, kan een flinke klus zijn. Op alles wat na 1940 uitgegeven is berust over het algemeen auteursrecht – de Koninklijke Bibliotheek zal dus voor de digitalisering

van elk boek toestemming moeten vragen aan de auteursrechthebbenden.

Deze onwerkbare situatie staat in de weg om van droom naar daad te kunnen komen. Ook al bestaat de Auteurswet voor een groot deel uit beperkingen op het auteursrecht van een maker, geen ervan is bedoeld om grootschalige digitaliseringsprojecten van bibliotheken mogelijk te maken. Idealiter zou een nieuwe beperking in de Auteurswet geïntroduceerd kunnen worden die meer mogelijkheden biedt voor bijvoorbeeld cultureel erfgoed-, onderwijs- en onderzoeksinstituten om toch boekencollecties te digitaliseren en aan te bieden voor niet-commercieel gebruik. Dan nog zouden er vele bezwaren overblijven omdat er vaak juist wel commerciële belangen spelen en de auteursrechten veelal verweven zijn tussen auteur en uitgever. In het wetsvoorstel auteurscontractenrecht worden echter diverse wijzigingen van de Auteurswet voorgesteld die de positie van de auteur versterken ten opzichte van uitgevers. In beginsel zou dat ook mogelijkheden kunnen scheppen voor auteurs om (makkelijker) toestemming te verlenen middels een licentie aan een Koninklijke Bibliotheek voor het digitaal beschikbaar maken van hun werken. Welke wijzigingen je ook aan zou brengen in de Auteurswet, er spelen waarschijnlijk te veel commerciële belangen bij de rechthebbenden om het mogelijk te maken voor de Koninklijke Bibliotheek alle beschermde werken na 1940 te digitaliseren. Niet alleen de Auteurswet staat tussen droom en daad maar vooral de praktische bezwaren. >

Raymond Snijders is senior informatiebemiddelaar bij Hogeschool Windesheim.

Lessen van een pragmatisch OÄ-voorvechter

Peter Suber | Open Access | Cambridge, MA/London: MIT Press |

2012 | ISBN 978-0-262-51763-8 | 242 blz. | Waardering: ●●●●○

Door: Frank Huysmans

Het heeft even geduurd, maar het publiceren van wetenschappelijk werk lijkt de revolutionaire fase te zijn binnengegaan die het internet wel moest gaan veroorzaken.

Vorig jaar heeft die doorbraak ten langen leste plaatsgevonden. Wetenschappers en universiteiten pikten het niet langer dat hun pro deo-werk (artikelen schrijven, reviewen, editen) door commerciële bedrijven werd opgesloten en gebruikt om miljardenwinsten te genereren voor hun aandeelhouders. Erger nog: een deel van de inkomsten werd geïnvesteerd in een lobby om wetenschappelijk werk onder een nog strenger regime op te sluiten. Waar mee de belangen van de wetenschap, zoals een zo breed en open mogelijke verspreiding van kennis, verder werden geschaad.

Dit was de druppel voor toonaangevende universiteiten en onderzoeksfinanciers om zich nu écht hard te gaan maken voor *open access*. En met succes. Iemand die dit proces het afgelopen decennium heeft voortgestuwd is Peter Suber, auteur van het vorig jaar verschenen boek met die titel. Suber is directeur van het *Harvard Open Access Project* en op diverse andere manieren actief in het open toegankelijk maken van wetenschappelijk werk; niet alleen publicaties maar ook data en colleges. De lezer van het boek – eigenlijk ‘boekje’, het is beknopt gehouden om drukke beslissers tegemoet te komen – moet dan ook niet denken dat hier een tegenstander van open access aan het woord is. Suber maakt dat in het voorwoord meteen duidelijk. Verder lezend blijkt de auteur echter ook geen typische activist. Hij schrijft met veel kennis van zaken, genuanceerd en met oog

voor de conflicterende belangen
tussen wetenschap en uitgeverij.

Open access is een staalkaart van de diverse aspecten van het fenomeen, te beginnen met het wat en het waarom. Verhelderend zijn de beschrijvingen van de varianten *green* en *gold* open access, en hoe deze elkaar aanvullen en nodig hebben. Een ander onderscheid, dat tussen *gratis* en *libre* open access, weet Suber ook duidelijk neer te zetten. Niet alles wat gratis op het web wordt gezet is ook vrij – libre – te (her)gebruiken. Omgekeerd is niet alles wat vrij te hergebruiken is in eerste instantie ook gratis. Overigens is Subers bespreking van dit onderscheid niet onomstreden. Een meer activistische auteur, Mike Taylor, heeft hier op zijn blog kritische noten over gekraakt. Het sterkste punt van het boek is de beschrijving van strategieën die universiteiten en onderzoeksfinanciers kunnen volgen om het doel – als het kan gratis én libre, maar als dat niet haalbaar is voorlopig maar minder dan dat – te bereiken. Suber ontpopt zich hier als een pragmatisch voorvechter. Onderzoekers moeten niet worden gedwongen om in open access te publiceren. Wel moeten ze geduldig worden onderricht in de voordelen die dit voor hen uiteindelijk met zich meebrengt.

Geduldig schaken, rekening houden met copyright en economische belangen en wetmatigheden, dan komen we er wel, is de boodschap. Het boek zelf draagt dat ook uit: een jaar na publicatie, op 15 juni 2013, komt het digitaal beschikbaar in open access. Tot die tijd kan men terecht op [`cyber.law.harvard.edu/hoap/Open\_Access\_\(the\_book\)`](http://cyber.law.harvard.edu/hoap/Open_Access_(the_book)) voor aanvullingen.

Frank Huysmans is redacteur van InformatieProfessional.

60 JAAR BMI

De afdeling BMI (BioMedische Informatie) is een van de afdelingen van de KNVI, voorheen de NVB, en richt zich op alle informatieprofessionals in de zorg. De BMI is een actieve afdeling met ca. 300 leden. Jaarlijks worden themadagen georganiseerd, worden vanuit verschillende werkgroepen activiteiten ontwikkeld en wordt kennis gedeeld. Daarbij werken we samen waar het kan en is er ruimte voor eigen initiatieven.

Door het delen van kennis en kunde die ieder vanuit eigen expertise aandraagt, legt de BMI de verbinding tussen de informatiespecialisten

in de zorg onderling en hun werkzaamheden in de dagelijkse praktijk. Van Universitair Medisch Centrum tot specialistische Instellingen in de GGZ.

Samen met de KNVI wordt gezocht naar manieren om de verbinding met andere afdelingen verder vorm te geven. Wat kunnen we gezamenlijk oppakken en kunnen we iets voor elkaar betekenen? Op deze wijze wordt een meerwaarde gecreëerd voor alle informatieprofessionals.

Om de communicatie te bevorderen is de voorzitter of secretaris van de BMI sinds 2012 aanwezig bij de KNVI-vergaderingen.

Professional vindt professional: De informatiespecialist op weg naar 2020

Zorginstellingen maken moeilijke tijden door. Meer dan ooit liggen kwaliteit en kosten onder het vergrootglas van de politiek en van zorgverzekeraars.

Om goed te blijven presteren zal het informatielandschap blijvend aansluiting moeten vinden bij de snel wijzigende organisaties. Dit congres wil een eerste aanzet geven tot verandering en bewustwording van het (hoger) management.

Daarom worden naast informatieprofessionals nadrukkelijk (leerhuis) managers uitgenodigd het congres te bezoeken.

Het congres wordt gehouden in het Koetshuis van de Nyenrode Business

Noteer in uw agenda:

Dit jaar viert de BMI haar 60-jarig bestaan. Samen met de CCZ, de werkgroep van informatie-specialisten in de ziekenhuiszorg, die dit jaar 20 jaar bestaat, wordt een aantal lustrumactiviteiten georganiseerd:

23 mei:
Kwaliteitscongres
'Professional vindt professional!'

26 september:
Lustrumdag BMI-leden



Op 26 september wordt een lustrumdag voor de BMI-leden georganiseerd.

Deze dag vindt plaats op een bijzondere locatie en heeft een ontspannen karakter.

Universiteit te Breukelen. In het ochtendprogramma zullen enkele managers uit de zorg hun visie uitdragen. Wat zijn hun ideeën over de inrichting van het zorglandschap en hoe zien zij de rol van de informatiespecialist? In de middag wordt in een aantal workshops inhoud gegeven aan het begrip 'business case'. Aan de hand van een aantal voorbeelden uit onze informatiedienstverlening worden de cases gemaakt en wordt onze plaats in de waardeketen van de zorgorganisaties geborgd.

Voor verdere berichtgeving rond dit BMI-lustrumcongres bezoekt u onze website, www.bmi-online.nl.

Auteur: Ingeborg van Dusseldorp, voorzitter BMI



opleidingen

GO opleidingen heeft meer dan 60 jaar ervaring in het geven van trainingen voor de informatie- en kennissector. Praktijkgericht, direct toepasbaar in de dagelijkse werksituatie en altijd door docenten uit de praktijk.



WOENSDAG 15 MEI 2013

› Schrijven voor het beeldscherm

Eéndaagse cursus over het vervaardigen van heldere en aantrekkelijke webteksten en het effectief voeren van de eindredactie van een website of intranet.

WOENSDAG 15 MEI 2013

› Beheer en behoud van (digitale) informatie

Zesdaagse cursus over de vele aspecten van 'veilige bewaring' van informatie.

DONDERDAG 16 MEI 2013

› Klantgericht communiceren

Vijfdaagse cursus over de praktische toepassing van communicatie-, gespreks-, presentatie- en onderhandelingsvaardigheden.

DONDERDAG 16 MEI 2013

› Ontwerpen en optimaliseren van informatiediensten

Zesdaagse cursus over de praktische begeleiding van de opzet en verbetering van informatiediensten, van ontwerpschets tot realisatie

DONDERDAG 16 MEI 2013

› Introductie Cloud computing

Eéndaagse training waarin u een overzicht krijgt van de functionaliteiten van de Cloud, de basisprincipes en toepassingen, de kansen en valkuilen.

VRIJDAG 17 MEI 2013

› Jeugdbibliotheekwerk en leesbevordering

Driedaagse cursus over het op doelmatige en constructieve wijze organiseren van promotionele activiteiten voor kinderen tot 16 jaar.

VRIJDAG 17 MEI 2013

› Digitaal erfgoed in de praktijk: een procesmatige en integrale aanpak

Vijfdaagse cursus waarbij alle aspecten aan de orde komen die een rol spelen bij het opzetten, onderhouden en toegankelijk maken van een collectie digitaal erfgoed.

VRIJDAG 17 MEI 2013

› Lean management

Eendaagse workshop over de methodiek van het verbeteren van de effectiviteit van bedrijfsprocessen door te werken volgens de aanpak van lean management.

VRIJDAG 24 MEI 2013

› Management van digitaal erfgoed

Tweedaagse managementtraining die uitgebreid ingaat op een passende aanpak rond selectie, implementatie en beheer van een collectie digitaal erfgoed.

DINSDAG 28 MEI 2013

› Cloudrecht: juridische aspecten van cloud computing

Eéndaagse training waarin u inzicht verwerft in de juridische aspecten die verbonden zijn aan het werken met en/of in de Cloud.

WOENSDAG 29 MEI 2013

› Strategisch inzetten van social media

Eendaagse workshop over het samenstellen van een plan van aanpak voor uw organisatie voor het strategisch inzetten van sociale media in het algemeen en Twitter en Facebook in het bijzonder.

WOENSDAG 5 JUNI 2013

› Introductie RDA en FRBR

Tweedaagse cursus over de betekenis van RDA en FRBR voor de praktijk van het catalogiseren en voor de praktijk van het zoeken in catalogi.

Voor haar afstuderen deed Anouk de Keijzer onderzoek naar de registratie van POI's (Points of Interest): verschillende soorten gegevens over bezienswaardigheden en nuttige plaatsen op kaarten en in apps en navigatiesystemen.

[illegible]

Foto: Andros M

04 / 2013 | InformatieProfessional - 35

PROFESSIONAL IN HET NIEUWS

Arjan El Fassed (1973) is onlangs gestart als directeur van Open State. Hij was lid van de Tweede Kamer voor GroenLinks en voorzitter van het debatprogramma Limes030.

Wat is Open State? Open State is een jonge, ideële non-profitorganisatie die de democratische transparantie, verantwoording en participatie in de samenleving bevordert. We zetten ons in om overheden zover te krijgen hun gegevens te openbaren. Is deze data vrijgegeven, dan organiseren we Hackathons en competities en ontwikkelen we online platformen en netwerken rond open onderwijs, cultuur en open zorgdata. Dit heeft al meer dan 200 apps opgeleverd. Samen met anderen ontwikkelt Open State toepassingen die met open data democratische transparantie en verantwoording stimuleren. Denk aan Nu Publiek, Wie-Kies-Jij en Toeval-of-Niet.

Je maakt je sterk voor open data in de gezondheidszorg. Waarom zijn deze data zo belangrijk? In Nederland gaan de zorgkosten fors oplopen. Deze uitgaven worden enkel gecontroleerd door de overheid en de verzekeraars. Open State ziet digitale transparantie als een van de middelen om burgers en patiënten nauwer te betrekken bij de inrichting en uitvoering van de zorg.

Kun je een voorbeeld van digitale transparantie geven? In de VS is een app ontwikkeld waarmee de effecten worden berekend van de individuele keuzes van een patiënt. Zo krijgt elk type patiënt verschillende opties voorgeschoteld, bijvoorbeeld gezonder eten, specifieke medicatie en stoppen met roken. Elk van deze opties heeft een effect op de gezondheid van de patiënt. Zo kan de gebruiker zien hoe een bepaalde verandering in levensstijl welk effect heeft. De patiënt krijgt hiermee meer grip op zijn gezondheid.

Zijn er nog meer voordelen? Ja, het ontsluiten en delen van gegevens uit de zorg draagt niet alleen bij aan kwalitatieve en effectieve zorg en het redden van mensenlevens, maar ook aan enorme kostenbesparingen. Dat laatste blijkt uit berekeningen die twee startups en een arts in het Verenigd Koninkrijk hebben gemaakt. Open zorgdata kunnen inzichtelijk maken waar dure merkmedicijnen in plaats van generieke medicijnen onnodig worden ingezet.

Wie moeten die open data beheren? Dat hangt af van de organisatie waar de eindverantwoor-

delijkheid bestuurlijk belegd is. De eigenaar is degene die de wettelijke taak heeft en die partij dient daar verantwoording over af te leggen.

Waarom delen Nederlandse ziekenhuizen en andere zorginstellingen hun data nog niet? De medische wereld is – vaak ten onrechte – huiverig voor het openbaar maken van gegevens. Artsen zijn bang het beroepsgeheim te schenden, fabrikanten en verzekeraars houden zich stil vanwege concurrentieoverwegingen en ziekenhuizen zijn bang voor ‘oliebollenlijstjes’.

Gaat het openen van data niet ten koste van de privacy van de patiënt? We hebben het hier over niet-patiëntgerelateerde informatie. Individuele data kan geanonimiseerd in databases komen.

Krijgen patiënten een opt-outmogelijkheid? Uiteraard. Het gaat natuurlijk om de bescherming van patiënten en hun privacy. Maar terwijl verzekeraars en artsen via een elektronisch patiëntendossier alles van mensen willen weten, is de medische wereld zelf veel minder bereid gegevens prijs te geven. Een opt-inmogelijkheid voor patiënten om juist wel persoonlijke gegevens beschikbaar te stellen voor de wetenschap is ook een mogelijkheid.

Welke studie heb je gedaan? Politicologie aan de Universiteit Leiden.



Je allereerste baan? Na mijn studie ben ik begonnen als onderzoeker bij een onderzoeks- en surveyinstituut in het Midden-Oosten. Daarnaast werkte ik bij de eerste ombudsman in het Midden-Oosten.

Welke vakbladen zijn het belangrijkste voor je? Ik lees weinig vakbladen van kaft tot kaft. Eerder op artikelniveau.

Wat is je favoriete site? BuzzFeed, The Verge, Mediaite, The Onion, GigaOM, TechCrunch en Wired.

Welk ebook las je het laatst? *The Creative Destruction of Medicine* van Eric Topol.

En welk papieren boek? *Day of Empire: How Hyperpowers Rise to Global Dominance – and Why They Fall* van Amy Chua.

Heeft het papieren boek nog toekomst? Ja, nog wel. Het hangt erg af van wat consumenten in hun handen willen hebben en welke type boeken ze het liefst elektronisch lezen.

En welke elektronische publicatie las je het laatst? Een nog uit te komen app met foto's van de oorlog in Irak, gemaakt door oorlogsfotograaf Geert van Kesteren. Ik kreeg alvast een sneak-preview.

Je favoriete vrijetijdsbesteding? Films, lezen en vooral tijd doorbrengen met m'n kinderen. <



CARRIÈRE

>> Per 1 juni wordt **Eric-Jan Dol** de nieuwe Licentie Manager voor de HBO Bibliotheken bij SURFMarket. Hiervoor werkte hij elf jaar bij Hogeschool Inholland Bibliotheek als Beheerder Digitale Bibliotheek en Informatiespecialist, en een jaar als Adviseur Interne Bronnen bij de afdeling Informatiediensten van De Nederlandsche Bank. <



Myrna Prenger

www.europapoort.nl, waarop informatie over de Europese activiteiten van de Kamer en haar commissies te vinden is. Myrna Prenger werkte hiervoor als medewerker Europese Zaken bij de Kamer van Koophandel Nederland.



Azim Koning

>> Na bijna veertig jaar in dienst te zijn geweest bij de Universiteit van Amsterdam gaat **Azim Koning** met pensioen. Begonnen in 1973 bij de Bibliotheek Politicologie, in 1988 overgestapt naar Economie/Ruimtelijke Wetenschappen, vanaf 1995 bij de UB op het Singel en de laatste jaren bij de Divisie Erfgoed. Vanaf 1995 was hij ambtelijk secretaris van AdamNet, het Amsterdamse bibliotheeknetwerk dat inmiddels is uitgegroeid tot ca. 30 bibliotheken in de Amsterdamse regio. Vanaf 1995 heeft hij ook een aantal jaren parttime gewerkt bij de bibliotheken van het Nederlands instituut voor Zuidelijk Afrika en Artsen zonder Grenzen. <

>> **Myrna Prenger** is begonnen als informatiespecialist Europa bij de Eerste Kamer der Staten-Generaal. In haar nieuwe functie onderhoudt ze mede de website



Ans ter Woerds

>> Na zo'n 35 jaar in de wetenschappelijke en speciale bibliotheekwereld vertoefd te hebben, is **Ans ter Woerds** overgestapt naar de universitaire wereld: sinds 1 april jl. werkt ze als afdelingssecretaris bij de Faculteit Luchtvaart- en Ruimtevaarttechniek aan de TU Delft. Hier staat ze twee afdelingsvoorzitters bij op het gebied van onder andere (financieel) beleid, bedrijfsvoering en projectmanagement. Ze blijft betrokken bij het vakgebied als redacteur van InformatieProfessional, secretaris van het Victorine van Schaickfonds KNVI en als lid van de Studiereiscommissie KNVI-O&O. <



BOEKEN OPENEN HUN WERELD

STEUN BIBLIONEF / WWW.BIBLIONEF.NL /
POSTBANKNR: 258485



STICHTING BIBLIONEF NEDERLAND
BIBLIONEF
GEEF IEDER KIND LEESPLEZIER



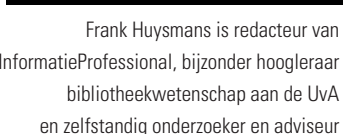
[illegible]

Nee, dat digitaal aanvragen, reserveren en verlengen is zo gek nog niet. En die catalogus zelf is toch ook een verbetering. Je kunt meteen zien of het boek misschien is uitgeleend. Maar soms staat er 'full-text' bij een zoekresultaat. Dan klik je daarop, krijg je een nieuw scherm en als je dan nog een keer doorklikt, krijg je de beloofde tekst ook op je scherm. Als je mazzel hebt. Want heb jij dat nou ook, dat dat zo'n een op de vier keer niet lukt? Dat de site van die uitgever iets zegt van dat je onvoldoende toegangsrechten hebt of zoiets? Als ik het dan gewoon google, krijg ik een link. Klikken en hoppatee. Hoe makkelijk kan het zijn.

Nee, ze kunnen me wat met hun catalogus, daar in de bieb. Ze nemen dat ontsluiten wel heel letterlijk. Alleen openen wat gesloten is.

Want heb jij dat nou ook, dat dat zo'n een op de vier keer niet lukt? Dat de site van die uitgever iets zegt van dat je onvoldoen-

X
X
X
X
X
X
X
X
X
X
X
X



> **BOEKEN- EN
ABONNEMENTENSERVICE**

EBSCO Information Services

Postbus 204
1430 AE Aalsmeer
Tel 0297-386386
Fax 0297-386387
www.ebsco.nl

Ilge Subscription Management

Postbus 87592
1080 JN Amsterdam
Tel 020-6441842
Fax 020-6444412
info@ilge.nl
www.ilge.eu



ILGE is al meer dan 25 jaar de meest persoonlijke, betrouwbare partner in abonnementenbeheer. Zowel openbare bibliotheken als medische en bedrijfsbibliotheken genieten van onze deskundige dienstverlening en scherpst mogelijke prijzen.

LM Information Delivery

Van Twickelostraat 13
7411 SC Deventer
info@LMInfo.nl
www.LMInfo.nl



LM Information Delivery is al sinds 1972 een toonaangevende leverancier van informatiediensten. Een professionele klantenservice en geavanceerde technologische oplossingen vormen de basis van onze bedrijfsactiviteiten.

Van Dijk Zakelijk

Postbus 486
3990 GG Houten
Tel 088-2345900
Fax 030-6386958
klantenservice@vandijkzakelijk.nl
www.vandijkzakelijk.nl



Leverancier van vakinformatie. Laat het beheer over uw abonnementenpakket en boekbestellingen aan Van Dijk Zakelijk over, en creëer voor uzelf overzicht en kostenbesparing.

> **CONSULTANCY
> ADVIESBUREAUS**

Infomare

Postbus 333
4530 AH Terneuzen
Tel 0115-608699
www.infomare.eu

Ingressus

Postbus 2341
3000 CH Rotterdam
Tel 010-2060260
Fax 010-2060261
www.ingressus.nl

Reekx

Peizerweg 87
9727 AH Groningen
Tel 050-3124618
Fax 050-3120592
www.reekx.nl

> **ICT DIENSTVERLENING**

BeeSmart

Pieter Bruegelstraat 14
7731 SK Ommen
Tel 088-2337627
Fax 088-2337650
info@beesmart.nl
www.beesmart.nl



BeeSmart is een innovatief ICT-bedrijf met unieke oplossingen voor o.a. cashless dienstverlening, outsourcing, compleet beheerde diensten op het gebied van gaming en wifi, maar ook oplossingen voor printing en telefonie.

> **INFORMATIEPROVIDERS
> HOSTS**

EBSCO Information Services

Postbus 204
1430 AE Aalsmeer
Tel 0297-386386
Fax 0297-386387
www.ebsco.nl

LM Information Delivery

Van Twickelostraat 13
7411 SC Deventer
info@LMInfo.nl
www.LMInfo.nl

> **OPLEIDINGEN
> CURSUSSEN
> BIJSCHOLING**

Erasmus Academie

Postbus 1738
3000 DR Rotterdam
Tel 010-4081839
info@erasmusacademie.nl
www.erasmusacademie.nl

Ingressus

Postbus 2341
3000 CH Rotterdam
Tel 010-2060260, Fax 010-2060261
www.ingressus.nl

GO opleidingen

Postbus 164
2270 AD Voorburg
Tel 070-3512380
Fax 070-3549789
www.GOopleidingen.nl

HvA / Archiefschool

Postbus 1025
1000 BA Amsterdam
Tel 020-5954788
www.archiefschool.nl

> **PERONEEL
> WERVING & SELECTIE
> DETACHERING**

Ingressus

Postbus 2341
3000 CH Rotterdam
Tel 010-2060260
Fax 010-2060261
www.ingressus.nl

Randstad/ProBiblio

Opaallaan 1180
2132 LN Hoofddorp
Tel 023-5546275
www.probiblio.nl/randstad

Reekx

Peizerweg 87
9727 AH Groningen
Tel 050-312 46 18
Fax 050-312 05 92
www.reekx.nl

> **SOFTWARE**

Adlib Information Systems

Postbus 1436
3600 BK Maarssen
Tel 0346-586800
Fax 0346-561655
www.adlibsoft.com

**Infor Library
and Information Solutions**

Pettelaarpark 103
5216 PR 's-Hertogenbosch
Tel 073-6205222
Fax 073-6205298
www.vubis-smart.com

Librix

Postbus 102
7140 AC Groenlo
Tel 0544-471111
Fax 0544-465814
www.nedaplibrix.com

> **UITGEVERS**

ProQuest

The Quorum, Barnwell Road
Cambridge CB5 8SW
United Kingdom
Tel +44-(0)-1223215512
Fax +44-(0)-1223215513
www.proquest.com

Ook een vermelding van uw bedrijf? Bel Bart van der Wal bij
Acquire Media op 038-4606384 of mail bvdwal@acquiremedia.nl.



Maak kennis met het nieuwe Nederlandse LM Team!

LM Information Delivery is sinds 1972 de toonaangevende tijdschriftagent en informatiedienstverlener in Noord-Europa. Wij hebben nu ook een kantoor in Nederland, met zeer ervaren medewerkers en innovatieve technische oplossingen voor de aanschaf en het beheer van zowel elektronische als gedrukte publicaties.

Wij ontmoeten u graag tijdens een van de volgende evenementen:

- BMI congres 'Professional vindt professional: de informatiespecialist op weg naar 2020', 23 mei 2013 Nyenrode Business Universiteit, Breukelen
 - EAHIL workshop, Stockholm, Zweden, 12 tot 14 juni 2013
- Informatie aan Zee, Oostende, België, 12 en 13 september 2013
 - KNVI-congres, 14 november 2013, NBC Nieuwegein

Ga voor meer informatie naar:

www.LMinfo.nl



information delivery

LM Information Delivery

LM Information Delivery biedt kostenefficiënte en tijdbesparende oplossingen in abonnementenbeheer voor meer dan 10.000 klanten in heel Europa waaronder: universiteiten en onderzoeksinstituten, ziekenhuizen en medische bibliotheken, openbare bibliotheken, (semi)overheidsorganisaties en bedrijven. Behalve abonnementenbeheer bieden wij onze klanten ook databanken, e-books en Electronic Resource Management oplossingen. LM Information Delivery is in 1972 opgericht en de belangrijkste bedrijfswaarden zijn professionele dienstverlening aan klanten, in combinatie met geavanceerde technologie. LM Information Delivery heeft vestigingen in Nederland, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen, Zweden, Finland, Estland, Denemarken en de Verenigde Staten.