

2010 **10**

INFORMATIE PROFESSIONAL

vakblad voor informatiewerkers

01

Implicaties

In de cloud

02

Lerende organisatie

**ING Business
School**

03

Wetenschappelijke data

DANS

04

Weekboek

**Twynstra
Gudde**

15 jaar
**Dublin
Core**

titel

maker

onderwerp

beschrijving

uitgever

medewerker

datum

type

formaat

identificer



Foto: Rob Akker

REDACTIONEEL

In de wolken

Ik maakte onlangs de opening mee van een Inspirience Center, langs een drukbedreden snelweg, waar professionals onder het genot van de betere kop koffie filevrij kunnen werken. En omdat ze al hun software, data en documenten ergens in ons universum hebben opgeborgen, wordt er lekker doorgewerkt. De gemiddelde informatieprofessional raakt niet direct in de wolken van applicaties, werkbestanden en archieven die op een zekere plaats in het luchtledige blijken te hangen. Zelfs binnen het redactieteam van uw geliefde vakblad werd er gediscussieerd over de vraag wat de tegenwoordige informatiewerker precies moet met die ‘cloud’. In mijn beleving zitten we er al middenin en is het hoog tijd dat we de wow- en au-aspecten van cloud computing goed weten te duiden. Vanaf pagina 16 legt Geert-Jan van Bussel de vinger op de diverse juridische plekken. Maar eerst staan we in deze oktobereditie stil bij een bijzonder jubileum: in 1995 startte Dublin Core. Je let even niet op en het is een breed ingebedde metadatastandaard geworden. Juist voor Informatie-Professional een goed moment om bij dit derde lustrum stil te staan.

Verder brengt dit nummer een breed scala aan actuele ontwikkelingen in het vak, zoals de switch van KIC naar Business School bij de ING, of het flexibel inspelen op klantbehoefte bij een informatiedienst als die van Twynstra Gudde (Weekboek). En voeren we u graag nog even mee naar voor sommigen nog onvermoede onderdelen van ons digitale platform InformatieProfessional.nl, alwaar uw ook op dit gehele vakblad kunt reageren.

Bram Donkers
hoofdredacteur
bramdonkers@informatieprofessional.nl

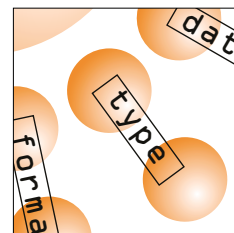
2010 10

nieuws 4 | column 11 |
apps voor informatiewerkers 30 | agenda 33 |
verschenen 34 | colofon 36 | exposities 37 |
professional in het nieuws 38 | overstap 38 |

PAG 12

Vijftien jaar Dublin Core

Dublin Core is vijftien. De verwachtingen in 1995 waren heel anders dan de actuele situatie. Maar DC is intussen wel een alom geaccepteerde en toegepaste metadatastandaard.



PAG 16 GEERT-JAN VAN BUSSEL

Juridische implicaties van de cloud

Cloud computing is in tijden van bezuinigingen een automatiseringsoptie, ook in bibliotheken, musea en archieven. Organisaties moeten zich echter bewust zijn van de potentiële problematiek die cloud computing met zich meebrengt.



PAG 20 RONALD DE NIJS

ING als lerende organisatie

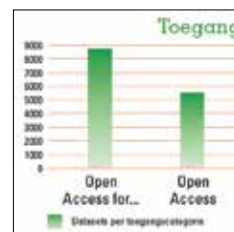
In 2008 sloot het Kennis- & Informatiecentrum (KIC) van de ING zijn deuren. De kennismanagers maakten de overstap naar de ING Business School. ‘We noemen ons nu Innovative Learning’.



PAG 26 LAURENTS SESINK EN PAULA WITKAMP

DANS, door data gedreven

Ook onderzoeksdata dienen duurzaam, toegankelijk en herbruikbaar te worden opgeslagen. In de derde aflevering van onze dataserie beschrijven medewerkers van DANS hoe zij dat hebben ingericht.



PAG 28 MARIANNE ELLENS, KIM ZIENGS EN JELMER EPEMA

Weekboek: Flexibel inspelen op klantbehoefte

Drie informatiespecialisten bij de Informatiedienst van Twynstra Gudde Adviseurs en Managers in Amersfoort. In deze aflevering van IP-weekboek belichten zij diverse aspecten van hun werk.



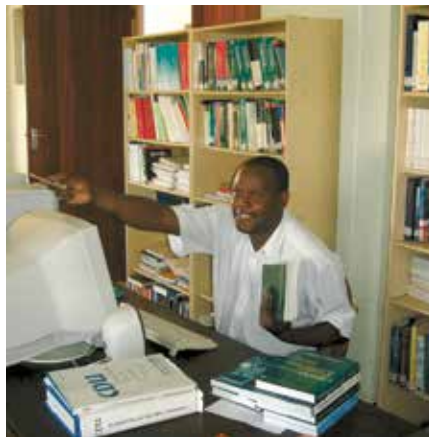
Het volgende nummer van InformatieProfessional verschijnt 29 oktober. Bijdragen voor dat nummer zijn welkom tot 18 oktober.

KIT lanceert portal voor informatieprofessionals in ontwikkelingslanden

Bibliotheekvak staat centraal op Librarianship in the South.

Het Koninklijk Instituut voor de Tropen (KIT) in Amsterdam heeft een portalsite gemaakt over het bibliotheekvak voor ontwikkelingslanden. De site, die Librarianship in the South heet, is ontwikkeld door de afdeling Informatie en Bibliotheekdiensten van het KIT en richt zich op bibliothecarissen in academische bibliotheken in onder meer Suriname, Ghana en Mozambique. Librarianship in the South wordt officieel gelanceerd op World Development Information Day op 24 oktober a.s., maar is al sinds enkele weken toegankelijk voor geïnteresseerden.

Librarianship in the South is gelieerd aan het samenwerkingsverband tussen het KIT en Elsevier Science dat wetenschappers uit ontwikkelingslanden gratis toegang biedt tot de databanken Scopus en Science-



Bibliothecaris Economie Faculteit, Universidade Católica de Moçambique (UCM), Beira, Mozambique

Foto: Henk van Dam/KIT

Direct. Deze databanken bevatten meer dan 10 miljoen wetenschappelijke artikelen uit circa 18.000 vaktijdschriften. De nieuwe site richt zich op ontwikkeling van bibliotheken. 'Het is de eerste portal die niet over een van de onderwerpen gaat

waar het KIT zich mee bezighoudt zoals gezondheid en landbouw, maar echt over het bibliotheekvak zelf,' zegt Henk van Dam, redacteur bij KIT Informatie en Bibliotheekdiensten.

Op Librarianship in the South kunnen academische informatieprofessionals informatie vinden over bijvoorbeeld catalogiseren, acquisitie, ict-kwesties en toegang bieden tot informatie. Via Twitter en Facebook probeert het KIT een virtueel netwerk van informatieprofessionals in ontwikkelingslanden te creëren en het delen van kennis en discussies te stimuleren. 'Uit vragen binnen het netwerk kunnen ook projecten voortkomen zoals de bouw van een repository of het opzetten van een digitale bibliotheek waarbij het KIT kan helpen. We kunnen praktische hulp aanbieden bij infrastructurele problemen en helpen met het aanvragen van subsidies,' aldus Van Dam. portals.kit.nl/Librarianship_in_the_South twitter.com/LibintheSouth <

Wikipedia redigeren als onderdeel van het curriculum

Inhoud van online encyclopedie wordt verrijkt met bronnen uit de bibliotheek.

Acht hoogleraren van Amerikaanse topuniversiteiten hebben van Wikipedia een officieel onderdeel gemaakt. Studenten krijgen opdrachten waarbij ze artikelen voor de online encyclopedie moeten schrijven en andermans werk moeten redigeren en verrijken. De hoog-



Foto: Mike E. Perez

leraren werken samen met Wikimedia Foundation, de organisatie achter Wikipedia, binnen

het Public Policy Initiative. Het Public Policy Initiative wordt bekostigd uit een subsidie van 1,2 miljoen dollar van de Stanton Foundation. Het doel van het academische project is tweeledig. Studenten worden aangemoedigd om reguliere wetenschappelijke bronnen te raadplegen en die in hun artikelen te verwerken. Dat leidt tot meer bibliotheekbezoek en meer bekendheid van wetenschappelijke tijdschriften en databases onder studenten. Tegelijkertijd neemt door het gebruik van ge-

renommeerde bronnen de betrouwbaarheid van de inhoud van Wikipedia toe. De studenten worden geholpen door 'campus ambassadeurs' en 'online ambassadeurs' van Wikipedia. Dit zijn vrijwilligers uit de Wikipedia-gemeenschap die de studenten helpen bij het schrijven en structureren van artikelen volgens de richtlijnen van Wikipedia. Ze geven ook uitleg over de etiquette van de vrije encyclopedie. outreach.wikimedia.org/wiki/Public_Policy_Initiative <

Advies: Utrechtse bibliotheken moeten fuseren

Centralisatie zorgt voor grote veranderingen in taken van bibliotheekmedewerkers.

Bibliotheek Utrecht

De Utrechtse regiobibliotheken en het BiSC (Bibliotheek Service Centrum) zijn het beste af als ze fuseren. Dat zegt een adviescommissie die is ingesteld door de provincie Utrecht op verzoek van de Stichting Samenwerkende Utrechtse Bibliotheken (SUB). De provincie heeft zich voor de fusie uitgesproken.

In de huidige situatie worden de bibliotheken in Utrecht aangestuurd, door zeven regiobibliotheken, die zijn verenigd in de SUB en worden ondersteund door BiSC. In het nieuwe bibliotheekstelsel moeten de bibliotheken centraal worden aangestuurd, aldus het rapport van de Adviescommissie Utrechts Bibliotheekstelsel, dat de redactie van InformatieProfessional door middel van een beroep op de Wet openbaarheid bestuur (WOB) in handen heeft gekregen. Het BiSC zal in het nieuwe stelsel, dat in 2014 operationeel moet zijn, onderdeel uitmaken van het SUB.

Voordat de fusie gerealiseerd kan worden, moet de gemeente Utrecht nog instemmen met een verzelfstandiging van de Gemeente Bibliotheek Utrecht, de grootste openbare bibliotheek in de provincie. De huidige administratieve organisatie en arbeidsvoorwaarden van de GBU passen niet binnen de fusiebibliotheek.

Volgens de provincie levert een fusie 'een vitale, moderne en duurzame bibliotheekvoorzie-

ning in de Utrechtse gemeenten' op. Als onder andere ict, transport en collectie-, marketing- en personeelsbeleid centraal georganiseerd worden, zal de kwaliteit en slagkracht van de openbare bibliotheek verbeteren, zegt Anneke Raven, gedeputeerde Financiën, Cultuur en Samenleving bij de provincie Utrecht, op haar weblog.

Het is volgens de adviescommissie nog niet duidelijk of het nieuwe bibliotheekbestel directe kostenbesparingen oplevert. De realisatie van de nieuwe organisatie kost volgens het rapport wel geld. De kosten worden geraamd op minstens 235.000 euro (in dat bedrag is een salaris van 120.000 euro voor de SUB-voorzitter voor een 0,5 fte inbegrepen).

Er zou volgens het rapport bespaard kunnen worden als alle bibliotheken alle administratieve diensten afnemen van het BiSC. Goedkoper personeel is een voorwaarde voor deze besparing. 'Dit voordeel kan pas behaald worden als BiSC kan sturen op de personele samenstelling van haar administratieve unit. Nu zijn deze medewerkers overgekomen van de bibliotheken met behoud van hun salarisschaal,' aldus het rapport.

Op de ict-activiteiten kan jaarlijks tussen de 270.000 en 540.000 euro bespaard worden, maar daartegenover staat dat de komende jaren forse investeringen gedaan zullen wor-



Foto: Henk Kusters

den in technologische vernieuwingen, zoals een nieuw landelijk systeem voor bibliotheekautomatisering, uitbouw van provinciale website met deelsites voor de regiobibliotheken, verwerking van gebruiksinformatie tot voorkeurspatronen in dorpen en wijken en nieuwe diensten aan onderwijs (schoolbib) en digitale diensten voor derden zoals cultureel erfgoed, uitbureaus en kunstuitleen.

Op de centrale collectionering zou jaarlijks potentieel 613.000 euro bespaard kunnen worden. Uit het rapport wordt duidelijk dat door de centralisatie het werk van de gemiddelde bibliotheekmedewerker sterk verandert. Van medewerkers wordt straks verwacht dat zij zich minder met de collectie en meer met de klant bezighouden. 'Door de andere opzet van werkprocessen (onder meer de centralisatie van collectionering) zullen de takenpakketten van de medewerkers van de regiobibliotheken veranderen. Er is een andere expertise van de collectie-medewerkers vereist. Enkele nemen deel aan het provinciale projectteam centraal collectioneren maar de belangrijkste verschuiving is van interne processen (selectie, aanschaf) naar meer beleidsontwikkeling en klantcontacten,' aldus het rapport.

Het rapport van de adviescommissie is te lezen op www.informatieprofessional.nl.

>> Censuur op Google Instant

Sites over bisexualiteit en lesbische vrouwen worden niet getoond in de lijsten met zoekresultaten die Google Instant genereert. Google Instant is een nieuwe dienst van Google die ervoor zorgt dat de gebruiker al zoekresultaten te zien krijgt terwijl hij of zij nog bezig is met het intypen van de zoektermen. Wie de woorden 'bisexual' of 'lesbian' invult, krijgt geen live zoekresultaten te zien. Volgens Google worden deze resultaten geblokkeerd omdat de termen 'bisexual' of 'lesbian' geassocieerd worden met pornografie.



Foto: Charlie Nguyen

>> Microsoft valt Russische dissidenten lastig

In Rusland onderzoekt de overheid de computers van dissidenten onder het voorwendsel van piraterijbestrijding. Russische geheime diensten en justitie beweren op zoek te zijn naar illegaal gekopieerde software van Microsoft, maar zijn in werkelijkheid geïnteresseerd in het doen en laten van politiek andersdenkenden, zoals kritische journalisten en milieuactivisten. Volgens de New York Times zijn er tientallen organisaties en individuen slachtoffer geworden van invallen en inbeslagnames van computers onder valse voorwendselen. Tot onsteltnis van mensenrechtenactivisten werkt Microsoft mee aan de vervolging van dissidenten. Juristen van Microsoft hebben geassisteerd bij het formuleren van aanklachten. Het Amerikaanse softwarebedrijf zegt wettelijk verplicht te zijn om mee te werken met de Russische autoriteiten als er een verdenking is van illegale software. Naar aanleiding van het artikel in de New York Times zegt Microsoft de antipiraterij-juristen in Rusland beter te gaan controleren.

>> **Internettijd blijft toenemen**

Nederlanders brengen gemiddeld 8,3 uur op internet door. Vorig jaar was dat nog 7 uur. Dat blijkt uit cijfers van onderzoeksbureau Intomart GfK, dat ieder half jaar onderzoek doet naar internetgebruik. 13- tot 34-jarigen zijn wekelijks 14,5 uur op het web te vinden. 100 procent van deze groep beschikt over een internetaansluiting. Van de 50-plussers is inmiddels 70 procent regelmatig online. Ook het aantal mobiele internetters groeit. Zo'n 25 procent van de Nederlanders van 13 jaar en ouder surft wel eens op een mobiele telefoon. Vorig jaar was dat aandeel nog 18 procent. <

>> **Duitsers demonstreren voor privacy**

In Berlijn hebben zo'n 7.500 mensen op 11 september gedemonstreerd voor bescherming van hun privacy. De demonstranten willen dat de overheid en het bedrijfsleven stoppen met het verzamelen en opslaan van privégegevens. Het motto van de demonstranten was 'Vrijheid in plaats van angst'. In Duitsland is de afgelopen jaren met succes geageerd tegen wetgeving en praktijken die de privacy van burgers aantasten. <

Foto: Vorratsdatenspeicherung.de



>> **Gratis mobiele wetenschapsbibliotheek**

Nature heeft een gratis digitale wetenschapsbibliotheek gelanceerd voor scholieren en studenten. De bibliotheek, die ook mobiel toegankelijk is, moet ertoe bijdragen dat meer jonge mensen voor exacte vakken kiezen. Docenten kunnen studiemateriaal toevoegen op de site en studenten kunnen samenwerken in een virtuele studiezaal. www.nature.com/scitable <

Discussie over WieWasWie op Archief 2.0

Archivarissen en genealogen ergeren zich aan het gebrek aan openheid en samenwerking.

De werkgroep van WieWasWie, een nog te lanceren site voor historisch onderzoek naar personen en familie, communiceert te weinig over de voortgang van het project. Dat verwijt Luud de Brouwer, hoofd van het Regionaal Archief Tilburg, de organisatie op de communitysite Archief 2.0. De Brouwer, die namens het Regionaal Archief Tilburg lid is van de werkgroep, vraagt daarom op Archief 2.0 hoeveel archiefdiensten al een overeenkomst hebben getekend met WieWasWie en hoe het zit met de samenwerking met het Centraal Bureau voor Genealogie en StamboomNederland, eveneens een site voor genealogisch onderzoek.

Naar aanleiding van De Brouwers bericht op Archief 2.0 ontspint zich een interessante discussie over de vraag of dergelijke vragen via e-mail met het projectbureau van de Stichting Archiefprogrammatuur (STAP), belast met de uitvoering van Wie Was Wie, of in de openbaarheid gesteld en beantwoord moeten worden. STAP had liever gewild dat De Brouwer een persoonlijke mail had gestuurd. Christian van der Ven, coördinator van de studiezaal van het Brabants Historisch Informatie Centrum, stelt dat 'het juist veel gangbaarder aan het worden [is] om maar direct een publiek forum op te zoeken'. Volgens Van der Ven voorkomt een publieke vraag

overbodig werk (STAP hoeft nu maar één keer te reageren op vragen die bij verschillende organisaties leven). Ook zorgt een discussie op een openbaar forum ervoor dat iedereen kan meepraten en luisteren. De Brouwer drukt zich minder diplomatiek uit en zegt: 'De klant maakt zelf wel uit hoe hij contact zoekt. Bovendien heb ik regelmatig contact maar daar word ik niet wijzer van.' Het tweede deel van de discussie, waar onder anderen genealogiedeskundige Bob Coret, Yvette Hoitink, project manager bij het Nationaal Archief, en Rob van Drie, hoofd research bij het Centraal Bureau voor Genealogie, aan deelnemen, gaat over de mogelijke samenwerking tussen WieWasWie en

StamboomNederland en het uitwisselen van data. Enkele discussianten vrezen dat door gebrek aan samenwerking twee min of meer dezelfde sites zullen ontstaan 'die elkaar gaan beconcurreren' en zien dat als verspilling van belastinggeld. Coret, oprichter van de succesvolle sites Genealogie Online en Stamboom Forum, pleit voor samenwerking en het uitwisselen van data. Hij stelt voor dat WieWasWie en StamboomNederland de sites niet als concurrent beschouwen, maar als partner. Coret is bereid om reeds ontwikkelde API's en widgets te delen.

tinyurl.com/39f9lwl
www.archief20.org
wiewaswie.wordpress.com <



Foto: Ryan Somma

Boekenliefde.nl voorkomt bibliotheekboetes

Nieuwe site wil community voor lezers zijn.

Om lezers te helpen boeken op tijd terug te brengen of te verlengen, introduceert de boekenwebsite Boekenliefde.nl een bibliotheekherinneringsdienst die werkt voor vrijwel alle bibliotheken in Nederland. De site wil een einde maken aan een van de grootste ergernissen van boekenliefhebbers: bibliotheekboetes. Boekenliefde.nl is een initiatief van het bedrijf My friend Joe van Kees den Boogert.

Op Boekenliefde.nl vullen gebruikers via een beveiligde verbinding hun lidmaatschapsgegevens in. Vanaf dat moment ontvangen ze, zodra boeken bijna moeten worden ingele-

verd, automatisch een herinneringsemail. Gebruikers kunnen zelf instellen of ze een week of bijvoorbeeld een dag voordat de leentermijn afloopt een herinnering ontvangen.

Boekenliefde.nl wil meer zijn dan een signaleringsdienst voor boetes. Maker Kees den Boogert, die zijn site een 'uit de hand gelopen hobby' noemt, wil van Boekenliefde een echte community maken. Gebruikers kunnen op de site boeken-vriendschappen sluiten, de virtuele bibliotheek van vrienden bekijken en reviews en tips delen.

Den Boogert: 'Het leek handig om ook mijn boekenlijst bij te



Foto: Omdetdebieb.nl

Bibliotheek Bilgaard in Leeuwarden rekent € 0,06 per dag voor een te laat ingeleverd boek

kunnen houden met mijn beoordelingen en met de kaften erbij. Ik zag voorbeelden van websites uit de VS zoals Library-Thing en Goodreads. Het aanbod van Nederlandse boeken is daar echter veel kleiner dan de circa één en een kwart miljoen voornamelijk Nederlandse uitgaves die inmiddels in onze database zitten.'

De boekensite maakt gebruik van open data en stelt gebrui-

kers in staat om gemaakte boekenlijstjes te importeren en te exporteren. Den Boogert: 'De gegevens komen uit openbare bronnen zoals die van het Centraal Boekhuis en we hebben koppelingen met enkele boekwinkels zoals Bol en Amazon voor buitenlandse boeken. Om statusinformatie van bibliotheken op te kunnen halen, wordt Boekenliefde.nl gemachtigd door de gebruikers.'

advertentie

British Library krijgt groene prijs

De British Library heeft de London Green 500 Platinum Award gekregen vanwege de inspanningen die de bibliotheek voor het milieu doet. De prijs werd uitgereikt door de burgemeester van Londen. In 2009 kreeg de nationale bibliotheek van Groot-Brittannië al de Gold Award. Dit jaar heeft de bibliotheek de uitstoot van CO₂ nog verder teruggedrongen door het vervangen van een groot deel van de gewone lampen door LED-verlichting. <



Foto: Steve Cadman

De boeken in de King's Library worden nu verlicht door LED-lampen

Wereldbank vernieuwt open datasite

'Betere toegang tot gegevens leidt tot betere beslissingen.'

De Wereldbank heeft onlangs haar website met open data vernieuwd. De site data.worldbank.org bevat gegevens over onder meer armoede, gezondheid en millenniumdoelen voor meer dan tweehonderd landen. De eerste versie van de open datasite werd in april gelanceerd. De vernieuwde site bevat aanzienlijk meer gegevens in meer talen. Ook is de API, de technische basis voor het delen van gegevens, verbeterd. Delen en hergebruik van de Wereldbank data wordt nu ook bevorderd door widgets. Widgets zijn kleine, eenvoudig te kopiëren

programma's waarmee gebruikers data uit externe bronnen op verschillende plaatsen, bijvoorbeeld op weblogs en mobiele telefoons, kunnen tonen. Volgens een medewerker van de Wereldbank is de toegang tot de gegevens belangrijk voor onder meer niet-gouvernementele organisaties (ngo's) die bijvoorbeeld willen zien of investeren in wegenbouw. Ionend zal zijn en hoeveel kinderen na de basisschool doorstromen naar het middelbaar onderwijs. Inzicht in deze gegevens kan bepalend zijn voor investeringen in ontwikkelingslanden. <



Foto: World Bank Photo Collection

Ontwikkelaars werken aan open data-toepassingen voor de Wereldbank

advertentie

Hoogleraar wil privédata wisbaar maken

Gebruikers kunnen zelf bepalen hoe lang gegevens online staan.

Veel mensen krijgen op een gegeven moment last van informatie die ze online hebben gepubliceerd. Een werkgever kan een sollicitant bijvoorbeeld afwijzen omdat hij zich dronken heeft laten fotograferen en de foto's op Facebook heeft geplaatst. Eric Schmidt, de ceo van Google, stelde onlangs voor dat jonge mensen hun naam laten veranderen als ze aan hun carrière beginnen, zodat ze geen last hebben van ongewenste informatie.

De Duitse informaticus Michael

Backes, hoogleraar computerbeveiliging aan de Universität des Saarlandes, heeft een andere oplossing. Hij wil een programma maken waarmee gebruikers aan gegevens een uiterste houdbaarheidsdatum kunnen meegeven. Gebruikers moeten eenmalig een plug-in installeren op hun computer en kunnen voortaan zelf bepalen wanneer bepaalde gegevens van internet verdwijnen. Zo kunnen ze bijvoorbeeld aangeven dat persoonlijke foto's slechts zes weken te zien zijn. <



VERHUISD

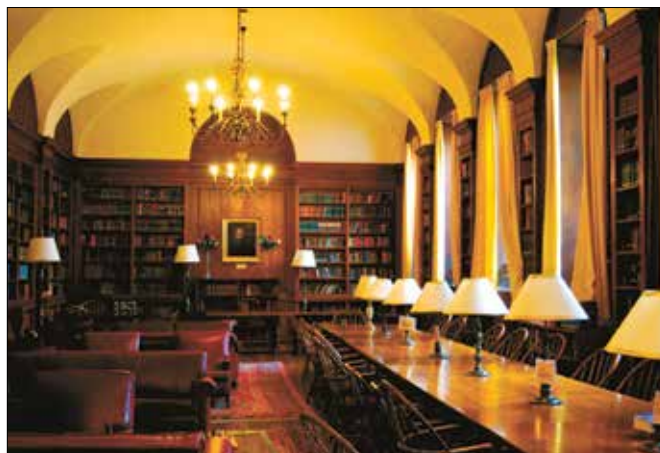
De NVB houdt weer kantoor in hartje Utrecht. 'We zijn operationeel voor de leden en voor het komend jaarcongres,' laat de beroepsvereniging weten. Het team werkt hard aan de verdere inrichting van de ruimtes, die ook te gebruiken zijn voor afdelingsvergaderingen, borrels, cursussen en workshops. Binnenkort zijn ook de werkplekken in de open lounge-ruimte gereed. Hier kunnen leden die als zelfstandige werken, aanschuiven. <

Google Books goed voor uitgevers

Uitgevers hebben niets te vrezan van het digitaliseringsproject Google Book Search. Veel uitgevers hebben zelfs aanzienlijk meer boeken verkocht sinds Google ze gescand en doorzoekbaar heeft gemaakt. Dat blijkt uit een onderzoek van de Amerikaanse hoogleraar rechten Hannibal Travis dat is gepubliceerd in het Journal of the Copyright Society of the USA. Uitgevers zijn al jaren verwikkeld in een proces tegen Google vanwege het ongevraagd scannen van auteursrechtelijk beschermde boeken. Uit het onderzoek van Travis blijkt

dat boeken vaker verkocht worden als ze beter gevonden kunnen worden. Uitgevers die

niet voor een opt-out hebben gekozen, profiteren van de betere vindbaarheid. <



Harvard Library is een van de partners van Google Books



>> Bol.com vormt werkgroep ebooks

Online winkel Bol.com is een werkgroep begonnen voor uitgevers, auteurs, boekhandels en andere belangstellenden om de Nederlandse ebookmarkt te stimuleren. Volgens Daniel Ropers, directeur bij Bol.com, bestaat er in Nederland nog veel angst voor digitaal uitgeven. Ropers zegt op de website van Emmerce 'open om tafel te willen zitten'. Bol.com wil uitgevers inzage bieden in het gedrag van klanten die digitale boeken kopen. <



Foto: inuse

>> LibraryThing voor uitgevers

De internationale boekensite LibraryThing heeft een nieuwe dienst voor uitgevers gelanceerd. Uitgevers kunnen op de site, die 1,1 miljoen leden telt, een eigen pagina aanmaken en hun titels uploaden in de catalogus van LibraryThing. Leden van LibraryThing kunnen via de nieuwe dienst zien welke boeken een uitgever aanbiedt. Uitgevers kunnen niet alleen via LibraryThing maar ook via Google meer potentiële kopers trekken. De boekensite scoort namelijk zeer hoog in de zoekresultaten van 's werelds meest gebruikte zoekmachine. <

>> Britse providers moeten betalen voor copyright

In Groot-Brittannië moeten internet-aanbieders 25 procent van de kosten betalen die gemoeid zijn met inbreuken op het auteursrecht. De auteursrechthebbenden betalen de overige kosten. Volgens de wet zijn Britse providers verplicht om klanten op verzoek van auteursrechthebbenden aan te spreken bij mogelijke overtredingen van de wet, zoals het plaatsen van beschermde muziek of teksten op websites. <

Foto: Paul Lowry

DE ECONOMISCHE ONTWIKKELINGEN MAKEN VOOR DE BIBLIOTHEEK HET BELANG VAN INNOVATIE BELANGRIJKER DAN OOI. HET NVB JAARCONGRES 2010 GAAT DAAROM DIEP OP DAT THEMA IN. HOE KAN DE BIBLIOTHEEK MET BEHULP VAN TECHNOLOGIE HAAR TOEKOMST INRICHTEN? IN HOEVERRE ZIJN TECHNOLOGISCHE ONTWIKKELINGEN BEPALEND VOOR DE TOEKOMST VAN DE BIBLIOTHEEK? HOE KAN OP KOSTEN WORDEN BESPAARD?

10 NOVEMBER CONGRESCENTRUM REEHORST - EDE



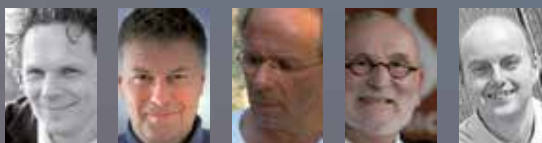
NVB JAARCONGRES INNOVATIE HOE TECHNOLOGIE (DE TOEKOMST VAN) DE BIBLIOTHEEK BEPAALT

MET:

- KEYNOTE VAN MAARTEN VAN ROSSEM



- VIJF PARALLELE TRACKS: EFFICIËNT ORGANISEREN, DE PROFESSION, MARKETING & SOCIALE MEDIA, TECHNOLOGIE, INNOVATIE IN INFORMATIEVOORZIENING
- KEYNOTES VAN O.M. BEN VAN DER BURG, HENK VAN ESS, JOOST STEINS BISSCHOP, HANS APPEL, CHRISTIAN VAN DER VEN



- INFORMATIEMARKT MET MEER DAN 60 BEDRIJVEN EN INSTELLINGEN
- BANENMARKT, WORKSHOPS, CABARET, MUZIEK, PRODUCTPRESENTATIES, PITCHES

WWW.NVBCONGRESSEN.NL

NVB-leden en leden van AIN, CNIN, HIN, NIN, OIN, ZIN, NVBA, ABD-BVD, VVBAD, SOD-opleidingen, IHOL en Het Overleg betalen € 65 voor deelname aan het congres en € 155 voor deelname aan de Masterclass of Workshop. Niet-leden betalen resp. € 195 en € 255. IDM-studenten betalen € 22,50 voor deelname aan het congres.

De NVB is de Nederlandse Vereniging voor Beroepsbeoefenaren in de bibliotheek-, informatie- en kennissector.

sponsors

adlib

swets
Swets Simplifier

INFOR

library solutions

dib

OCLC



Reekx

VOGIN

INFORMATIE
PROFESSIONAL



ESSENTIALS

EBSCO



Ereaders niet geschikt voor professioneel gebruik

Ereaders zijn niet geschikt voor gebruik op de werkvloer. Dat concluderen de consultants Eric Bun en Danny Frietman van Verdonck, Klooster & Associates na een onderzoek voor het ministerie van Financiën. Tijdens een pilot met ereaders van de merken Irex Iliad en Be-Book bij het ministerie bleek dat de hoge verwachtingen die gebruikers van digitaal lezen hadden, niet aansloten bij de praktijk. Zaken als snel bladeren, efficiënt zoeken, schakelen tussen teksten, documenten bewerken en doorsturen bleken niet mogelijk met de elektronische leesapparaten. Door deze problemen was slechts een klein aantal ambtenaren bereid om blijvend een ereader te gebruiken.

Voor het lezen van boeken en kranten zijn de geteste ereaders wel geschikt. Door de goede schermen ondervinden gebruikers geen problemen als ze enkele uren achter elkaar moeten lezen.

Volgens Bun en Frietman dreigt de huidige generatie ereaders snel ingehaald te worden door nieuwe technieken en apparaten zoals de iPad. 'Er komen een heleboel nieuwe tablets aan en nieuwe ereaders met kleurenschermen,' aldus Bun. Daarom is het volgens de consultants belangrijk dat organisaties zorgen voor open systemen en standaarden zodat informatie gemakkelijk uitwisselbaar is. Bun: 'Je moet niet op één merk focussen.' <



Foto: Johan Larsson

Instant-spagaat



Eric Sieverts

Al geruime tijd bespeur ik een spagaat tussen de manier waarop Google het zoekers makkelijk probeert te maken en de manier waarop ik professioneel naar informatie wil zoeken. De overdreven nadruk dat het eerste resultaat het beste moet zijn, suggereert dat maar één antwoord goed kan zijn. Een mythe waar SEO'ers ijverig aan meewerken. Dat betekent dat zoekmachines eigenlijk vooral optimaliseren voor wat informatie-specialisten van oudsher 'known-item search' plegen te noemen. Vragen waarvan je vrijwel zeker weet dat er een antwoord is en eigenlijk ook maar één antwoord. Waar staat dat boek? Hoe laat vertrekt die trein? Waar koop ik een bed? Wat is de goedkoopste aanbieding voor die camera? Waar draait die film? Zoekgoeroe Danny Sullivan schreef onlangs dat hij al bij Google had geklaagd, dat hun inspanning zich alleen nog richt op hun streven te zorgen dat de eerste hit het door de gebruiker gezochte item is. De verdere resultaten zijn eigenlijk helemaal niet meer zo goed, als je een gewone informatieve onderwerpsvraag stelt. Juist wat dat betreft is er een groot verschil tussen zoekers als Google en software voor *enterprise search*. Die rankt ook, maar voor onderwerpsvragen in die omgeving blijven alle resultaten potentieel belangrijk. Dat verklaart waarom Exalead zo anders werkt dan de pure zoekers.

De recente introductie van Google Instant versterkt die 'known-item' nadruk nog extra. Naarstig probeert Google te voorspellen wat de bedoeling van je zoekvraag zal zijn, ook

al heb je nog pas twee letters ingetikt. Een ultieme poging tot het vinden van de heilige graal van het doorgronden van onuitgesproken bedoelingen van zoekers, de *user intent*. Maar die *intent* moet wel een beetje braaf zijn, want Phil Bradley's weblog signaleerde opmerkelijk gedrag bij woorden die zo aangevuld zouden kunnen worden dat ze te 'expliciet' materiaal opleveren. Probeer maar N-U-D: bij intikken van de D verdwijnen plotseling alle resultaten. Het lege scherm wordt pas weer gevuld als Google gezien heeft dat je als vierde zoekletter iets anders dan een E of I intikt. Waterdicht blijkt Googles kuisheidsgordel overigens niet; er blijven genoeg woordfragmenten die minder kuize plaatjes over je scherm laten flitsen. Voor sommigen blijkt Google Instant intussen zeer afleidend of zelfs verslavend. Binnen enkele dagen werden al afkickpogingen gemeld. Onhandig is dat je Instants speculaties wel met één muisklik kunt uitzetten, maar dat je het alleen ergens in je search-settings weer kunt inschakelen. Terwijl ResearchBuzz intussen ook al instant YouTube, Maps en Images meldde, sluit ik me meer aan bij Phil Bradley, die op Twitter verzuchtte: 'The more I look at Google Instant, the more I hate it. Promotes poor, sloppy searching. Which is of course entirely to Google's benefit'. Misschien niet lenig genoeg meer voor die spagaat tussen gemak en professionaliteit? <

Eric Sieverts is redacteur van Informatie-Professional.

Wat is Dublin Core?

Dublin Core is een basisset van oorspronkelijk vijftien metadata-elementen om materiaal op internet te beschrijven. De naam is afkomstig van de plaats Dublin in Ohio. Daar werd in 1995 bij OCLC een congres gehouden, waar de eerste versie van de Dublin Core-standaard is vastgesteld. Oorspronkelijk was Dublin Core ontwikkeld om in html-pagina's in de <meta>-tag verwerkt te worden. Intussen wordt Dublin Core vooral in xml en rdf gecodeerd en nog maar zelden specifiek voor gewone webpagina's gebruikt (zie de overige kaders voor enkele toepassingen). De oorspronkelijke vijftien elementen zijn (in Nederlandse beschrijving):

- 1. Titel
- 2. Maker
- 3. Onderwerp
- 4. Beschrijving
- 5. Uitgever
- 6. Medewerker
- 7. Datum
- 8. Type
- 9. Formaat
- 10. Identifier
- 11. Bron
- 12. Taal
- 13. Relatie
- 14. Coverage
- 15. Rechten

Intussen is de oorspronkelijke set uitgebreid met een paar mogelijke extra elementen en met verdere (optionele) verfijningen. Volledige gegevens zijn te vinden op dublincore.org. Gegevens over de termen en verfijningen op dublincore.org/documents/dcmi-terms/.

Vijftien jaar Dublin Core

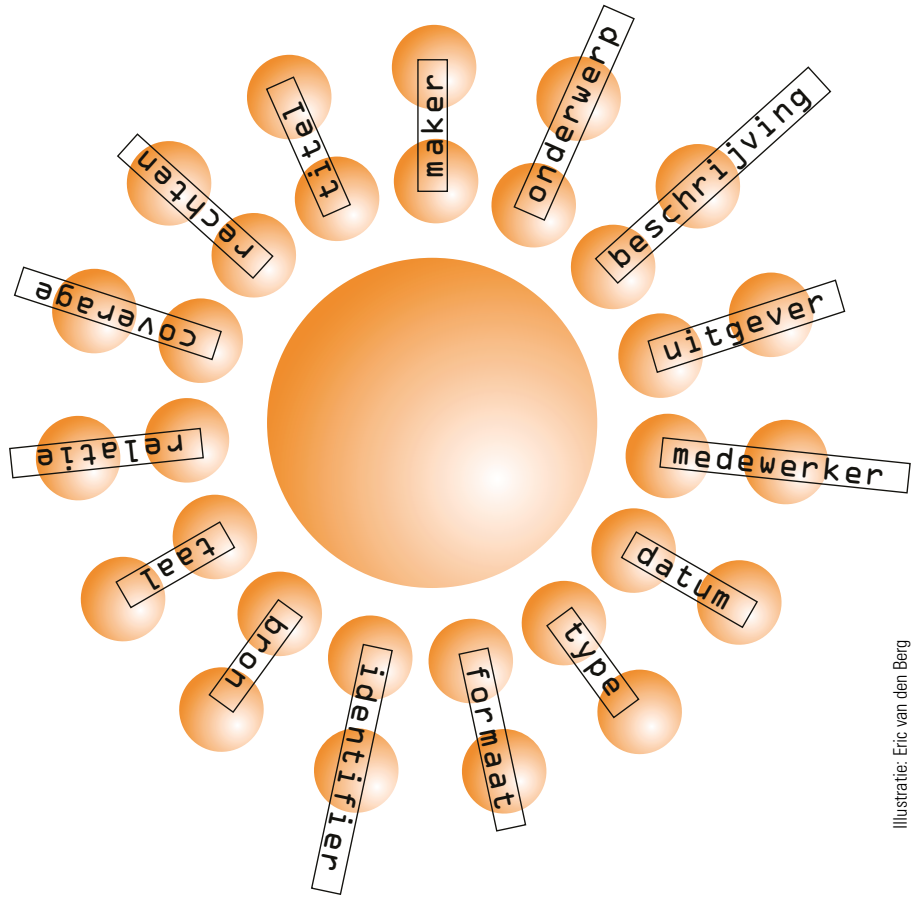
Dublin Core viert dit jaar zijn vijftiende verjaardag. Hoewel de verwachtingen in 1995 heel anders waren dan de situatie die anno 2010 is ontstaan, is DC intussen wel een alom geaccepteerde en toegepaste metadata-standaard geworden. Eind oktober wordt in Pittsburg dan ook weer de *International Conference on Dublin Core and Metadata Applications* gehouden, met als motto *Making Metadata Work Harder*.

Makx Dekkers, de Nederlandse managing director van het Dublin Core Metadata Initiative, beantwoordt in deze bijdrage een paar prangende vragen over DC. Daarnaast kijkt Titia van der Werf terug naar de beginjaren in Nederland, beschrijft Hans Overbeek het huidige gebruik van DC bij de Nederlandse overheid en belicht Johan Oomen de rol van DC voor audiovisueel materiaal.

DC binnen de Nederlandse overheid

In 2004 heeft researchinstituut RAND Europe een onderzoek uitgevoerd naar de toepasbaarheid van de Dublin Core-metadastandaard voor online informatie van de Nederlandse overheid. Op basis van dat onderzoek heeft Binnenlandse Zaken opdracht gegeven aan ICTU om een Nederlandse vertaling van Dublin Core te maken die kan worden toegepast op overheidsinformatie. Dat heeft geresulteerd in de Overheid.nl Web Metadatastandaard (OWMS). Omdat OWMS gestoeld is op Dublin Core, kan

de standaard eenvoudig afgebeeld worden op andere standaarden die ook gebruik maken van Dublin Core. De labels van OWMS zijn vertaald naar het Nederlands, maar de onderliggende technische termen zijn overgenomen van Dublin Core. Dat werpt zijn vruchten af. Bijvoorbeeld toen in 2007 de Europese kaderrichtlijn Inspire formeel van kracht werd. Deze richtlijn helpt om de beschikbaarheid, kwaliteit, organisatie, toegang tot en uitwisseling van geo-informatie in Europa



Illustratie: Eric van den Berg

**4 prangende vragen
aan Makx Dekkers, onafhankelijk
consultant en Managing Director
van Dublin Core Metadata Initiative**

Wat waren uw verwachtingen rond 1995 bij de ontwikkeling van DC en hoe verhouden die zich tot de huidige realiteit?
 In 1995 was ik er zelf nog niet bij betrokken; ik ben sinds maart 2001 Managing Director van de organisatie DCMI (Dublin Core Metadata Initiative). De mensen die de activiteit in 1995 begonnen, zagen een noodzaak voor een kleine set beschrijvings-elementen voor het beschrijven van webpagina's. Dat was in de tijd dat er nog geen algemene zoekmachines waren. In de tussentijd hebben natuurlijk de zoekmachines, en met name in de laatste tien jaar Google, op onstuitbare wijze de indexerende van tekst op het web op zich genomen, waardoor metadata in het algemeen en Dublin Core in het bijzonder daar geen grote rol gespeeld hebben. Sinds dat eerste begin is Dublin Core met

name belangrijk geworden in meer gecontroleerde omgevingen. Als bijvoorbeeld een aantal partners specifieke informatie willen uitwisselen, kunnen zij een metadatastandaard als Dublin Core gebruiken als gemeenschappelijk uitwisselingsformaat. Een voorbeeld uit de praktijk is het Open Archives Initiative dat voortgekomen is uit een groep organisaties die informatie tussen zogenaamde 'institutio-

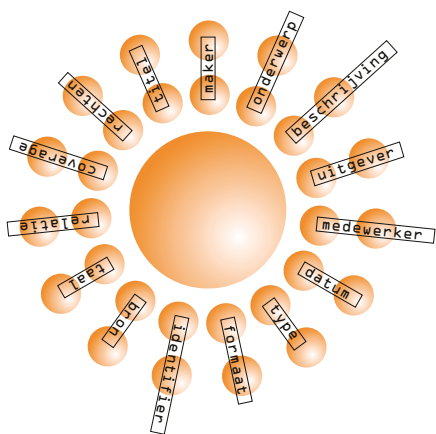
nal repositories' (veelal collecties van wetenschappelijke informatie) wilde uitwisselen. Hun Protocol for Metadata Harvesting (OAI-PMH) gebruikt Dublin Core als basisformaat. Ook ontelbare andere internationale projecten en enterprisystemen zijn Dublin Core als basisformaat gaan gebruiken. Door de jaren heen is Dublin Core sterk verbonden geraakt met de nieuwe techno-

te verbeteren. Onder andere met een metadata-standaard. Deze is gemapt naar Dublin Core en zodoende kunnen organisaties die OWMS toepassen, zonder problemen informatie delen met organisaties die Inspire toepassen. Door toepassing van OWMS vindt steeds vaker en uitgebreider toepassing plaats van Dublin Core binnen de Nederlandse overheid. Erg zichtbaar is dat niet, maar wel effectief. De metadata blijft doorgaans onder de motorkap, bijvoorbeeld in de HTML van de webpagina. OWMS

wordt het meest toegepast bij uitwisseling van content en metadata in XML. Zo worden bekendmakingen, product- en dienstinformatie en regelgeving door lokale overheden van Dublin Core-metadata voorzien en centraal op Overheid.nl aangeboden. De metadata maakt ordening van de informatie mogelijk en ook presentatie op een kaartje, zoals het Bij-u-in-de-buurt-kaartje op Overheid.nl. De Dublin Core-standaard blijft bij met de laatste ontwikkelingen op het gebied van het

semantisch web en vormt daarbij nog steeds een bron van inspiratie en expertise. De kracht van de standaard zit in een stevig theoretisch en technisch fundament waarop een uiterst liberaal semantisch model is gemaakt. De standaard is daardoor breed toepasbaar en levert onmiddellijk toegevoegde waarde.
Hans Overbeek, Adviseur Contentstandaarden en Productmanager van OWMS bij het programma e-Overheid voor Burgers van ICTU

‘Vanaf het prille begin is er geen one-size-fits-all-oplossing nagestreefd’



logieën in het web, met name het Semantic Web en Linked Data. In die zin is Dublin Core geëvolueerd van een beschrijvingsformaat van webpagina's en ander digitaal materiaal in het 'klassieke' web naar een van de belangrijkste beschrijvingskenmerken voor Linked Data. Het is overigens interessant om te zien dat de laatste jaren de belangstelling bij zoekmachines voor metadata weer aan het toenemen is, bijvoorbeeld de Rich Snippets bij Google en SearchMonkey bij Yahoo!

DC is niet dé webmetadastandaard geworden, zoals ooit bedoeld. Wat is daarvan de oorzaak?

Het is een misverstand dat Dublin Core bedoeld was als dé webmetadastandaard. Vanaf het prille begin hebben de mensen die Dublin Core ontwikkelden, gezegd dat er geen 'one-size-fits-all'-oplossing nagestreefd werd, maar dat er voor verschillende toepassingen additionele beschrijvingskenmerken buiten en

bovenop Dublin Core nodig zouden zijn. Een heel vroege oplossing voor het combineren van verschillende soorten metadata was het voorstel in 1996 voor het zogeheten 'Warwick Framework'. Zoals in 1998 (Miller; tinyurl.com/klm4vo) beschreven werd, was dit een van de inspiraties die geleid hebben tot de ontwikkeling van het Resource Description Framework (RDF), de technologie waarop Linked Data gebaseerd is.

Wat wel is gebeurd, is dat Dublin Core tot een van de belangrijkste metadata-standaarden voor algemeen gebruik is uitgegroeid. De standaard zelf en een aantal direct door Dublin Core geïnspireerde specifieke metadata-sets zijn op vele plaatsen in gebruik, inclusief in de meest gebruikte 'office'-toepassingen zoals Microsoft Office, OpenOffice, Adobe Acrobat, maar ook in andere producten voor informatiebeheer en publicatie zoals Wordpress, DSpace, Fedora, Omeka en Drupal. De laatste jaren wordt Dublin Core ook veel gebruikt bij

DC en het audiovisuele domein

Complexe informatiestromen en specifieke aspecten van audio- en videocontent dwingen audiovisuele archieven om instellings-specifieke modellen voor beheer van metadata te ontwerpen. Zowel domeinspecifieke standaarden (zoals P_META, TV Anytime en MPEG-7) als domeinoverstijgende modellen kunnen als bouwstenen voor het ontwikkelen van instellingsspecifieke metadatamodelen gebruikt worden. Zo is het metadatamodel van Beeld en Geluid gebaseerd op FRBR van het IFLA, een domeinoverstijgend conceptueel model.

Belangrijke voordelen van gebruik van Dublin Core zijn de eenvoud, de grote adoptie, de uitgebreide documentatie en het feit dat het in alle erfgoeddomeinen wordt ingezet. Zo ook in het audiovisuele domein. In 2001 publiceerde de European Broadcasting Union (EBU) haar 'Core Metadata Set for Radio Archives', dat richting gaf aan de inzet van Dublin Core in het audiovisuele domein. Beeld en Geluid gebruikte deze specificatie in een Europees project (AMICITIA), waar de collecties van vier archieven op een eenduidige manier doorzoekbaar gemaakt werden. Het was de eerste keer dat een 'mapping' werd gemaakt tussen het uitputtende metamodel van Beeld en Geluid en Dublin Core. Een jaar later ging het project Bewegend Geheugen van start, de bijdrage van Beeld en Geluid aan het Geheugen van Nederland. Een softwaremodule voor de selectie van content en het aansturen van het digitaliseringproces zorgde ook

voor de conversie van metadata naar het model van Geheugen van Nederland, dat is gebaseerd op Dublin Core. In 2006 nam Beeld en Geluid haar multimediale catalogus iMMix in gebruik, waardoor het makkelijker werd mappings met op Dublin Core gebaseerde modellen te maken.

Het in 2008 gepubliceerde EBU Core is in zekere zin het vervolg op de eerder genoemde 'Core set for Radio Archives'. EBU Core geeft definities voor specifieke 'qualifiers' die van belang zijn voor het audiovisuele domein zoals het videoformaat en de uitzenddatum. Beeld en Geluid maakt gebruik van EBU Core binnen het project Euscreen, waar alle grote archieven van Europa samenkomen. EUScreen is ook een belangrijke toeleverancier voor Europeana.

Afgelopen augustus werd het Europeana Data Model (EDM) gelanceerd. Beeld en Geluid heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van dit op semantisch webstandaarden gebaseerde model. In EDM komen twee stromingen voor het beheer van metadata samen. Enerzijds metadata die direct gerelateerd is aan het object (hier speelt Dublin Core een rol) en anderzijds de 'event-gebaseerde' metadata. Hiervoor gebruikt EDM de standaard CIDOC-CRM. Dit is een van de laatste ontwikkelingen in het vijftienjarig bestaan van Dublin Core.

Johan Oomen, Manager R&D bij het Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid

beschrijving en ontsluiting van overheidsinformatie, zoals bijvoorbeeld in Nederland in de Overheid Web Metadata Standaard OWMS. Een ander belangrijk toepassingsgebied is de beschrijving en ontsluiting van digitaal cultureel erfgoed zoals bijvoorbeeld in het Europese cultuurportaal Europeana bij de Koninklijke Bibliotheek in Den Haag dat ook op Dublin Core gebaseerd is.

Wat is het belang van DC anno 2010?

Het belang van DC is dat het na vijftien jaar nog steeds in de voorhoede van de ontwikkelingen meespeelt. Dat begon in de jaren negentig bij het toepassen van een gemeenschappelijke beschrijvingsmethode voor digitale informatie in het eerste begin van het web, en is in de laatste tien jaar voortgezet bij de ontwikkeling van het Semantic Web en Linked Data. Een belangrijk element van DCMI, de volledig open en internationale organisatie die Dublin Core beheert, is dat in DCMI zowel de onder-

zoekers als de praktijkmensen samenkomen. Daardoor kan ervoor gezorgd worden dat de mensen in de praktijk toegang hebben tot de laatste theoretische ontwikkelingen en de onderzoekers inzicht hebben in de werkelijke problemen die er rond het gebruik van metadata in het web zijn. Dat komt heel sterk naar voren in ons jaarlijks congres, dat dit jaar van 20 tot 22 oktober in Pittsburgh plaatsvindt.

Wat zijn uw verwachtingen met betrekking tot de toekomst van DC?

DC zal ook in de toekomst een belangrijke rol blijven spelen in de zich ontwikkelende nieuwe infrastructuur van Linked Data, juist ook omdat DC ondersteund wordt door een stabiele organisatie waarin een groot aantal organisaties uit de hele wereld en experts met een grote verscheidenheid aan achtergronden samenwerken. <

Productie: Eric Sieverts en Ronald de Nijs

‘Dublin Core is een van de belangrijkste beschrijvingskenmerken voor Linked Data’

De eerste jaren

De vijftien DC-elementen staan afgedrukt op de muismat die ik dagelijks gebruik op mijn werk. Het is een aandenken van het DONOR-project uit 1998, toen SURFnet, KB en het rekencentrum van de Universiteit Utrecht samenwerkten met als doel SURFnet Search Engine te verbeteren. We dachten het zoeken op SURFnet te kunnen verbeteren met een landelijke aanpak voor beheer en ontsluiting van internetbronnen. Het idee was een soort *best practice* te ontwikkelen en landelijk uit te rollen. SURFnet had al sinds het begin van de jaren negentig samenwerking gezocht met de bibliotheekwereld en de KB in het bijzonder, voor het beheren van informatie op internet.

Mijn eerste opdrachten als informatiebeheerder bij de KB betroffen SURFnets FTP-archief, waar klanten software konden downloaden, en SURFnets Gopher-dienst. Met de komst van het web ontstonden ook search engines die HTML-pagina's gingen *crawlen*, indexeren en doorzoekbaar maken. Opnieuw deed SURFnet een beroep op de kennis en ervaring van de bibliotheekwereld. Bij de KB dachten we zoals men in de bibliotheekwereld denkt: een goed zoekstelsel bouw

je op basis van goede beschrijvingen. We konden natuurlijk niet aankomen met MARC-achtige formaten voor het beschrijven van HTML-pagina's, maar gelukkig bood het gloednieuwe Dublin Core Metadata Set uitkomst. De vijftien DC-elementen waren bedoeld voor eenvoudige beschrijvingen van webresources en dus besloten we heel concreet webpagina's te verrijken met Dublin Core-metadata. We ontwikkelden een metadata generator waarmee eenieder DC-metadata kon aanmaken en invoegen in de header van een webpagina. SURFnets search engine werd aangepast voor het indexeren van de DC-metadata.

De grootste zorg van het project was de kwaliteit van de metadata die het web zouden gaan verrijken. Hoe kon je ervoor zorgen dat verschillende versies van dezelfde webpagina identificeerbaar waren en dat de gevonden webpagina zich ook daadwerkelijk bevond op het gegeven webadres? De vijftien DC-elementen boden voldoende mogelijkheden om best practices te ontwikkelen voor versiebeheer en locatiebeheer: je kon immers relaties leggen tussen verschillende

webresources, eigenschappen aan de relaties meegeven, en je kon URI's als pointers naar webresources invullen. Het leek allemaal mogelijk. We hadden ook al vage noties van de krachtige mogelijkheden van *linked data*, ook al noemden we het niet zo.

Maar het was allemaal nog net een brug te ver. Daardoor kon, in mijn beleving, DC zich niet goed verder ontwikkelen als metadatamodel voor webresources. Omdat het wel goed ingezet kon worden als grootste gemene deler van bestaande beschrijvingsstandaarden in de erfgoedsector, heeft DC toch nog een onverwacht nuttige bijdrage geleverd aan de bevordering van interoperabiliteit binnen de sector. Europeana is de grootste metadata-aggregator die op DC is gebouwd. Met bijna tien miljoen online resources beschikbaar via Europeana liggen de knelpunten rondom de kwaliteit van metadata op het web opnieuw op tafel – de problemen van ontdubbeling, eenduidige identificatie, versie- en locatiebeheer – maar dan nu onder een vergrootglas.

Titia van der Werf, adjunct-directeur Verzamelingen bij IISG

Het wow en au van cloud computing

Cloud computing is in tijden van bezuinigingen een automatiseringsoptie, ook in bibliotheken, musea en archieven. Het concept biedt mogelijkheden om kosten te besparen en tegelijkertijd kwaliteit en performance te verhogen. Organisaties moeten zich echter bewust zijn van de potentiële problematiek die cloud computing met zich meebrengt.

Geert-Jan van Bussel

Bij het schrijven over de juridische problematiek van cloud computing neem ik een van de meest enthousiaste beschrijvingen van de informatietechnologische ontwikkelingen nog maar eens ter hand: Nicholas Carrs *The Big Switch*.¹ In dit boek vergelijkt Carr de opkomst van elektriciteit en informatietechnologie als een utility en komt tot de conclusie dat beide fenomenen eenzelfde ontwikkeling doormaken: van een beperkte, centralistische benadering van 'ieder voor zich' tot een zeer uitgebreide, gedecentraliseerde benadering via een web aan dienstverleners, die elkaar beconcurreren via een steeds lagere prijsstelling. Die vergelijking is niet ten onrechte, met uitzondering dan

van het simplistische marktdenken. Carrs beschrijving van informatietechnologie als een 'utility' via het 'digital millwork' van de World Wide Computer (internet)² kenschetst cloud computing, zoals het in weinig omschrijvingen doorklinkt.

Wat is het?

Carr omschrijft cloud computing treffend als 'the network – the Internet, that is – has become, literally, our computer'. Hij bedoelt daarmee dat alle componenten, die opgesloten zaten in de desktop (of laptop) 'can now be dispersed throughout the world, integrated through the internet, and shared by everyone'.³ Cloud compu-

ting vereist slechts een beperkte, sober uitgevoerde netbookcomputer, die alleen verbinding hoeft te hebben met internet. Software wordt gebruikt via online dienstverleners, waarbij betaald wordt voor de tijd dat de toepassing wordt gebruikt. De gegevens die in deze applicaties worden gegenereerd worden niet opgeslagen op een harde schijf in een eigen computer, maar in een datacentrum van weer een andere online dienstverlener.

Onderzoeksbureau Gartner definieert cloud computing als 'a style of computing where scalable and elastic IT-enabled capabilities are delivered as a service to internal customers using internet technologies'.⁴ Dit wijst op een vijftal kenmerken van een cloud:

- > het is gebaseerd op diensten;
- > het is schaalbaar en elastisch, dat wil zeggen dat de capaciteit ervan op basis van behoefte kan worden aangepast, zonder dat investeringen of desinvesteringen noodzakelijk zijn;
- > het deelt een verzameling hard- en softwarebronnen, die efficiënt worden benut (door vele verschillende partijen namelijk) en daardoor relatief goedkoop aangeboden;

Wie is...



Geert-Jan van Bussel
is directeur van Van Bussel Document Services te Helmond en docent aan de Universiteit en de Hogeschool van Amsterdam.



Illustratie: Eric van den Berg

- > het wordt per gebruikseenheid betaald; en
- > maakt exclusief gebruik van internetformaten en -protocollen, zoals http, IP en RST.⁵

Cloud computing kan functioneren dankzij een elastische schaalbaarheid van verwerkings-, netwerk- en opslagcapaciteiten, waarbij de verwerking van content via virtualisatie plaatsvindt. Virtualisatie betekent dat de applicaties en de te verwerken content losgekoppeld zijn van de fysieke hardware en infrastructuur. Het uitbesteden van technologie – en het terugontvangen als een managed service tegen een bepaald dienstenniveau – doet de investeringskosten verdwijnen; er wordt slechts betaald voor het gebruik van de dienst.

Utility model

Cloud computing is *hot*. Vooral leveranciers nemen het op in allerlei producten en diensten. Dell probeerde bijvoorbeeld tevergeefs de term te patenteren, aangezien het die gebruikt voor zijn serverlijn.⁶ Amazon operationaliseert de Elastic Compute Cloud Service.⁷ Microsoft probeert met Azure ook een graantje mee te

pikken.⁸ Volgens David Smith, vice-president en onderzoeker van Gartner, zijn de soft- en hardwareleveranciers de oorzaak van veel verwarring daar waar het de cloud betreft,⁹ omdat ze willen aansluiten bij een van onderop komende ‘revolutie’. De gewone computergebruiker is namelijk al lang bezig met cloud computing: internet bankieren, online CRM, online boekhouden, Gmail, Yahoo mail, MSN, Flickr, YouTube, muziek kopen, delicious, Technorati, Google Maps, Joost, iPhone Apps... Allemaal applicaties of diensten, die via internet interactief worden gebruikt en breed zijn geaccepteerd. Veelal kennen we die applicaties en diensten tot nog toe als web 2.0,¹⁰ door Tom O’Reilly in 2005 uitgebreid beschreven. In diens beschrijving hoeft alleen de term web 2.0 door cloud computing te worden vervangen om het toepasselijk te maken.¹¹ Voor bedrijven duurt de web-integratie langer, maar ook daar begint cloud computing, na een aanvankelijke terughoudendheid, vaart te krijgen, wellicht door de financiële crisis.

Cloud computing wordt niet door iedereen positief benaderd, want de consequenties kunnen voor belangrijke markt-

partijen potentieel catastrofaal uitpakken. Zoals Nicholas Carr terecht (maar wel overdreven) stelt,¹² raakt de dreigende verandering van businessmodel vele leveranciers hard. Het bestaande model immers van leveranciers, die ‘proprietary’ hard- en software als product verkopen aan klanten. wordt (zeer) geleidelijk vervangen door een utilitymodel, waarbij service providers diensten aanbieden via internet. Zowel bedrijven als particulieren, zo schrijft Carr, ‘are rethinking the way they buy and use information technology. Rather than devoting a lot of cash to purchasing computers and software programs, they’re beginning to plug into the new grid’.¹³ Dat is een ontwikkeling, die inderdaad ingezet is. Als dat doorzet, kunnen de economische consequenties voor traditionele marktpartijen, die hun winsten juist hebben gebaseerd op ‘selling the same systems to thousands of companies’¹⁴ (en particulieren), groot zijn, omdat die verkopen zullen gaan opdrogen.

Wat Carr nooit in zijn overwegingen meenam is dat juist deze partijen (dankzij hun investeringskracht) in staat zijn ook cloud computing te domineren, ook al doen ze

‘Gewone computergebruiker is al lang bezig met cloud computing’



dat met schijnbare tegenzin, zien ze het nut daarvan niet altijd in en willen ze daarnaast hun ‘oude’ praktijk van harden softwareverkoop handhaven. Zo zal, ook al liet Steve Ballmer, de grote man van Microsoft, in 2008 niet veel heel van de uniciteit van het concept,¹⁵ Microsoft (net als IBM, Oracle en HP) proberen cloud computing te beheersen net zoals het bedrijf ook het ‘oude businessmodel’ beheerst(e). Carr voorzag in zijn boek niet dat ook het utility-denken uiteindelijk draait om het maken van winst en dat de service providers klanten zullen ‘opsluiten’ in proprietary systemen, die het moeilijk maken om nieuwe service providers te gaan gebruiken. Free Software Foundation-goeroe Richard Stallman zag dat terecht als een gevaar voor de klant.¹⁶

Uitdagingen

Volgens analisten van IDC is zakelijk gebruik niet vanzelfsprekend.¹⁷ Cloud computing kent namelijk vele uitdagingen.¹⁸ De meest in het oog springende uitdagingen zijn de afhankelijkheid van netwerkverbindingen en van (wellicht van proprietary software gebruik makende) cloud-aanbieders. Is de netwerkverbinding snel genoeg qua bandbreedte en reactiesnelheid? Is de verbinding continu? Hoe groot is de kans op wegvallen van de verbinding? Welke cloud-leverancier biedt de gewenste betrouwbaarheid qua bedrijfscontinuïteit en gebruikte technische infrastructuur? Google heeft niet alleen storings in zijn gratis maildienst Gmail¹⁹ en Analytics,²⁰ maar ook in de betaalde Google Apps.²¹ Ook Amazon heeft met storings te maken.²² Systeem-

beheerders hebben daarnaast zorgen om de beveiliging: een grote cloud is een aantrekkelijk doelwit voor hackers en crackers. SLA’s (service level agreements) zijn uitgevonden om deze problemen aan te pakken. Ze leveren schadevergoedingen op, maar ze lossen problemen zelf niet op. Een andere uitdaging is het feit dat er nauwelijks standaarden zijn voor deze nieuwe vorm van IT-outsourcing. Zo is overstappen van de ene naar de andere cloud-aanbieder een nog onbekend terrein. Migreren, duurzaamheid van content en ‘eigenaarschap’ daarvan komen in het vocabulaire van de cloud-leveranciers nauwelijks voor. De grootste uitdaging evenwel vormt de juridische complexiteit van cloud computing.²³

Cloud computing is een nieuwe leveringswijze van ICT. Elektronische netwerken koppelen geografisch verspreide datacenters en samen vormen zij in wisselende samenstelling één virtuele computerfabriek. Dat model maakt technologie- en informatiemanagement complex. Waar en wanneer wordt welke bedrijfsinformatie met welke software verwerkt? Welke partijen vervullen bij het verwerkingsproces een rol? Op welke locaties vindt, al dan niet tijdelijk, gegevensopslag plaats? In welke formats? Wie is waarvoor verantwoordelijk en aansprakelijk? Transparantie, waarborgen en zekerheden zijn onvermijdelijk.

Juridische complicaties

Het rechtskader van cloud computing bestaat zowel uit wetgeving als uit contracten, waarop vooral privacywetgeving (zoals de Wet bescherming persoonsgegevens²⁴ en de Richtlijn 95/46 EG²⁵) haar stempel drukt. Deze wetgeving schrijft voor het gehele verwerkingsstraject allerlei organisatorische en technische maatregelen voor. Bovendien mogen persoonsgegevens zonder toestemming van het ministerie van Justitie niet buiten de Europese Economische Ruimte (EER) worden verwerkt. Dit laatste punt is problematisch in ‘the cloud’. Immers, er zal vaak sprake zijn van *grensoverschrijdende* gegevensverwerking. Daarmee krijgen de rechtsverhoudingen internationale dimensies en raken zij verschillende jurisdicties, zowel privaatrechtelijk als (mogelijk) strafrechtelijk. Welk recht is op de rechtsverhouding van toepassing en

welke rechter is in geval van welk type conflict bevoegd hierover te oordelen? Cloud computing leidt tot juridische risico’s, zoals:

- > een grotere kans op datalekken;
- > een grotere kans op te snel vernietigen of te lang bewaren van content;
- > de doorgifte van content naar landen buiten de EER;
- > een verminderde controle van de klant op de verwerking van de content door de leverancier in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving;
- > de in beslagname van de hardware (bijvoorbeeld in het kader van de Amerikaanse Patriot Act²⁶), waarop ook de content van een niet betrokken partij is opgeslagen.

Voor een dergelijke risicovolle en bedrijfskritische situatie is een standaardcontract met een cloud-dienstverlener onacceptabel. Die contracten stellen afnemers in zeer afhankelijke en onmogelijke posities²⁷, waarbij:

- > grote onzekerheden bestaan over de gegarandeerde uptime;
- > er een onduidelijke verdeling is van verantwoordelijkheden;
- > de leverancier in staat is de content van de klant te gebruiken;
- > er onvoldoende waarborgen zijn voor de bescherming van de privacy en de geheimhouding van de gegevens van de klant;
- > er geen of minimale aansprakelijkheid is van de leverancier voor eventuele schade;
- > de leverancier het recht heeft de dienst aan te passen of te beëindigen zonder reden en zonder de klant tijdig daarvan op de hoogte te stellen;
- > een exitplan ontbreekt en de leverancier niet de verplichting heeft de content van een klant te bewaren (bijvoorbeeld bij het eenzijdig staken van de dienstverlening);
- > van ongelimiteerde en ongecontroleerde onderaanbesteding gebruik gemaakt kan worden door de leverancier.

Het ‘ideale’ contract

In een cloud computing-contract dienen deze aspecten te worden ondervangen om alle juridische complicaties zo goed als mogelijk tegemoet te treden. Absoluut verplichtend in contracten zijn:

- > de vastlegging van de instructiebevoegdheid van de klant;
- > de verplichting van de leverancier tegemoet te komen aan de technische en

organisatorische maatregelen die de wet de klant oplegt; en – zeer belangrijk –

- > het recht van de klant om dit alles te controleren en audits daarop uit te voeren.

Naast deze primaire contractonderdelen is het verstandig nog een aantal aspecten in het contract vast te leggen:

- > een specifieke omschrijving van het geleverde product of de geleverde dienst, waarin gedetailleerd is beschreven wat de klant afneemt, wat deze mag verwachten van het product of de dienst, welke verantwoordelijkheden door welke contractpartij worden ingevuld en, indien gebruik gemaakt wordt van onderaannemers, welke dat zijn en dat deze aan dezelfde contractverplichtingen gehouden zijn als de leverancier;
- > afspraken over de beschikbaarheid van en toegang tot het product of de dienst, waarbij aandacht wordt besteed aan data recovery, hersteltermijnen, de wijze van back-up, de gegarandeerde uptime en de wijze waarop de geplaatste content in de tijd toegankelijk blijft;
- > afspraken over de wijze waarop de dienst of het product wordt opgeschort, beëindigd of aangepast, waarin geregeld wordt hoe beide partijen om moeten gaan met het beëindigen, opschorten of aanpassen van het product. Hier worden gedetailleerde afspraken gemaakt over het exitplan, over migratie en conversie, het gebruik van open standaarden, de overdracht van de content aan de klant of een andere cloud-provider en de communicatie hierover tussen de contractpartijen;
- > afspraken over de wijze waarop persoonsgegevens worden verwerkt en hoe de wettelijk gedefinieerde verantwoordelijkheden worden ingevuld om te voorkomen dat er een onnodige verzameling en verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt. Hierbij wordt ook vastgelegd dat de content van de klant wordt opgeslagen in de EER of volgens de U.S.A.-E.C. Safe Harbor-wetgeving;²⁸
- > afspraken over de aansprakelijkheid voor onbereikbaarheid, verlies en verminking van content, die in standaardcontracten altijd wordt uitgesloten. Voor een duurzame beschikbaarheid van content is dit uiterst belangrijk;
- > afspraken over de beveiliging van de content, waarbij moet worden gewaarborgd dat de authenticiteit van de content in stand blijft. Hierbij wordt ook

geregeld dat de klant eigenaar van de content blijft, dat de leverancier deze niet mag gebruiken en dat deze (mede) verantwoordelijk is voor de geheimhouding ervan;

- > afspraken over de bescherming van intellectueel eigendom, toebehorend aan de klant;
- > afspraken over de medewerking van de leverancier aan de verplichtingen in het kader van security breach notifications;²⁹
- > afspraken over de medewerking van de leverancier aan de uitoefening van rechten door derden.

Hierdoor worden de meeste juridische implicaties van cloud computing afgedekt. Gezien de (nog onbekende) ontwikkelingen binnen de cloud is volledige uitsluiting van juridische risico's echter een utopie. De huidige regelgeving zal toepassing krijgen in rechtspraak, daar waar het gaat om cloud computing. Waar nodig zal ze in de toekomst verder worden aangescherpt. Tezamen met best practice zal dat ervoor zorgen dat veel van de juridische aandachtspunten worden getackeld.

Tot slot

Cloud computing zal zeker in de komende tijden van bezuiniging gezien worden als een mogelijke en interessante automatiseringsoptie, ook in bibliotheken, musea en archieven. Het concept biedt vele mogelijkheden om kosten te besparen en tegelijkertijd kwaliteit en performance te verhogen. Uiteraard kunnen die laatste twee alleen indien de hiervoor aangegeven uitdagingen en juridische complicaties kunnen worden ondervangen. Veel organisaties zijn echter vooral gecharmeerd van de kostenverminderingen, die kunnen worden gerealiseerd, en de mogelijkheden om de eigen, complexe informatie infrastructures af te bouwen. Ze zijn zich niet echt bewust van de potentiële problematiek, die cloud computing met zich meebrengt. Juist die uitdagingen en complicaties echter oefenen rechtstreeks invloed uit op de performance van bedrijfsprocessen en zijn niet zomaar te ondervangen. Dat vergt nogal wat, waardoor het van belang is de risico's, die organisaties lopen, goed in kaart te brengen en af te wegen. Het is makkelijk te vallen voor het 'wow' van de cloud, het is minder prettig als gevolg daarvan het 'au' te moeten ondergaan... <

Noten

- 1] Nicholas Carr, *The Big Switch. Rewiring the world, from Edison to Google* (New York-London 2008).
- 2] Ibidem, voor digital millwork, blz. 45-61, voor World Wide Computer, blz. 107-125.
- 3] Ibidem, blz. 113.
- 4] www.eeweekurope.co.uk/news/news-it-infrastructure/gartner-cloud-computing-will-replace-it-departments-1962
- 5] en.wikipedia.org/wiki/Representational_State_Transfer.
- 6] www.theregister.co.uk/2008/08/04/dell_cloud_computing_trademark/
- 7] aws.amazon.com/ec2/
- 8] www.microsoft.com/windowsazure/
- 9] www.internetnews.com/software/article.php/3775346/What-Does-Cloud-Computing-Mean-Exactly.htm
- 10] nl.wikipedia.org/wiki/Web_2.0
- 11] oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html
- 12] Carr, *The Big Switch*, blz. 13.
- 13] Ibidem, blz. 13.
- 14] Ibidem, blz. 13.
- 15] www.microsoft.com/presspass/exec/steve/2008/09-25churhill.mspx
- 16] www.guardian.co.uk/technology/2008/sep/29/cloud.computing.richard.stallman
- 17] blogs.idc.com/ie/?p=189
- 18] Voor een uitgebreid overzicht van voor- en nadelen: R. Bristow, T. Dodds, R. Nortam, L. Plugge, 'Computing and the power to choose', *Educause Review*, mei-juni 2010, blz. 14-34. Te downloaden via www.surffoundation.nl/nl/publicaties/Pages/CloudComputingandthePowertochoose.aspx
- 19] www.volkskrant.nl/multimedia/article1154049.ece/Gmail_getroffen_door_grote_storing
- 20] www.nuzakelijk.nl/e-business/2004216/frustratie-na-storing-google-analytics.html
- 21] webwereld.nl/nieuws/53181/google-apps-opnieuw-getroffen-door-storing.html
- 22] webwereld.nl/nieuws/51974/wrevel-na-nieuwe-storing-opslagdienst-amazon-s3.html
- 23] Een belangrijke inleiding in de juridische aspecten van cloud computing: V. de Pous, *Cloud Computing in juridisch perspectief* (2010). Zie ook: depos.blogspot.com/2010/06/cloud-computing-is-aantrekkelijk-maar.html
- 24] wetten.overheid.nl/BWBR0011468/geldigheidsdatum_09-08-2010
- 25] www.cbweb.nl/downloads_wetten/EU-richtlijn.pdf
- 26] www.epic.org/privacy/terrorism/hr3162.pdf
- 27] Vermijd dus te allen tijde contracten waarin bijvoorbeeld het volgende vermeld staat: 'We (...) do not warrant that the Service offerings will function as described. We make no representations or warranties of any kind. We shall not be responsible for any Service interruptions', aws.amazon.com/agreement/.
- 28] www.export.gov/safeharbor/
- 29] register.consilium.europa.eu/pdf/en/09/st03/st03674-re01.en09.pdf

Bouwstenen voor innovatie

In 2008 sloot het Kennis- & Informatiecentrum (KIC) van de ING zijn deuren. Kennismanagers Mireille Jansma en Jurgen Egges maakten de overstap naar de ING Business School. 'We noemen ons nu Innovative Learning, maar onze benadering komt onder meer voort uit kennis- en informatiemanagement.'

Ronald de Nijs

'Kennismanagement. Lastige term. Want kun je kennis wel managen? Het woord kennismanagement roept het beeld op van kennis die van de ene kop naar de andere wordt gemanaged. Kennis veroudert snel en is niet in elke situatie en context hetzelfde voor degenen die de kennis gebruiken. Wat we bij ING Business School proberen, is om nieuwe inzichten te laten ontstaan. Nieuwe gedachten, innovatie. Dat is wat anders dan kennis in een database stoppen en die kennis vervolgens delen met andere mensen in de organisatie. Het gaat niet om kennis delen of opslaan,' aldus Mireille Jansma, programmamanager binnen het Innovative learning team van de ING Business

School. Haar collega Jurgen Egges, ook programmamanager, vult aan: 'Als programmamanager leveren we een bijdrage aan de lerende organisatie. We kijken continu wat er binnen en buiten ING leeft. Waar houden managers, medewerkers en klanten zich mee bezig? Tegen welke problemen lopen zij aan? En hoe kunnen wij daarop anticiperen.'
Twee jaar werken Jansma en Egges nu bij de ING Business School. Beiden komen als kennismanagers van het KIC, het Kennis- & Informatiecentrum van ING. Het KIC, in 2003 ontstaan uit een samenvoeging van drie informatieafdelingen, sloot in 2008 zijn deuren (zie kader). De belangrijkste reden voor die sluiting: het

RIP KIC

Het idee voor het Kennis- & Informatiecentrum (KIC) ontstond rond 2000. Twee partijen binnen ING – de afdeling Corporate Documentation waar Jurgen Egges werkzaam was en het zoekmachineproject ING Search, waarbij Mireille Jansma betrokken was – wilden een plan maken om de krachten te bundelen voordat het management met een soortgelijke opdracht kwam. Een business case werd gemaakt om de verschillende

informatieafdelingen binnen ING in één nieuwe afdeling te laten opgaan. De nieuwe afdeling zou leiden tot kostenbesparingen, productiviteitsstijging en kwaliteitsverbetering. Uiteindelijk fuseerden in 2003 drie afdelingen: de afdeling Corporate Documentation, Knowledge & Information Management Europe en de afdeling Marktinformatie van Nationale-Nederlanden. Twee afdelingen die de ontwikkelingen



management ging ervan uit dat medewerkers voortaan zelf informatie konden zoeken; iedereen kan googelen. Jansma: ‘Wij zijn samen met informatiemanager Dick Ringelberg van het KIC overgegaan naar de ING Business School. Wat wij willen is om vanuit onze kennismanagementachtergrond leerinnovatie binnen de organisatie te bevorderen.’

IBS Research Alert

‘Als eerste bliezen we het attenderingsbulletin, dat we bij KIC maakten, nieuw leven in. Qua inhoud was het altijd wat traditioneel, vol met rapporten en zo. Dat wilden we veranderen. Voor de IBS Re-

search Alert, zoals we het bulletin hadden gedoopt, kozen we ervoor onderwerpen en visies onder de aandacht te brengen die niet per se de bedrijfsvisie of -praktijk representeren, maar die wel belangrijk zijn voor bedrijf en medewerkers. Onderwerpen die zich vaak buiten het directe zicht van onze collega’s bevinden. Informatie over bijvoorbeeld managementinnovatie, risk, ethiek, incentives op gedrag en motivatie, en trust. Het biedt een heel ander perspectief op hoe de wereld en organisaties in elkaar zitten, en het zijn onderwerpen die je kunt gebruiken om veranderingen in de organisatie tot stand te brengen,’ aldus Jansma. Behalve beschrijvingen van en links naar artikelen

bevat de alert ook podcasts en video’s. Egges: ‘Binnen een jaar gingen we van een kleine honderd abonnees naar nu achthonderd abonnees, verspreid over de ING-afdelingen wereldwijd.’ Een mooi voorbeeld noemt Jansma de introductie van de Amerikaanse managementauteur Daniel Pink. ‘Pink heeft onder andere een boek geschreven over de invloed van targets en incentives op het gedrag van medewerkers in de organisatie, waarbij hij zich baseerde op al langer bestaand onderzoek. De auteur betoogt hoe targets juist niet het gewenste effect hebben op prestaties. We nemen de links naar Pinks bijdragen al lange tijd in de alert op, en dat is opgepakt door

nog even af wilden wachten, waren een jaar later opgeheven. Mireille Jansma ging niet mee naar het KIC, maar werd projectmanager bij de IT-organisatie van ING. Nog geen twee jaar nadat zij zich als nog als kennismanager bij het KIC had gevoegd, werd de afdeling in 2008 opgeheven. De belangrijkste reden voor die beslissing: iedereen kan zelf research doen en googelen.

ING kent daarmee geen centrale informatieafdeling meer. Bij ING Retail bieden nog drie researchmedewerkers ondersteuning op de afdeling Marketing Intelligence. Maar verder verricht iedereen binnen de organisatie zijn eigen zoekopdrachten. De inkoop van informatiebronnen verloopt nu decentraal. ‘Laatst vroeg een klant of we een abonnement op de database Gartner hebben,’ zegt Jurgen Egges.

‘Ik moest hem het antwoord schuldig blijven. Ik ben er inmiddels vrij lang uit. KIC bestaat niet meer, en wij als oud KIC-medewerkers hebben heel andere aandachtsgebieden gekregen. Ik heb hem maar geadviseerd om contact op te nemen met Gartner.’ Jansma: ‘Dat je niet meer eenieders vragen beantwoordt, dat is te begrijpen. Maar dat door de bezuinigingsslag de centrale databases zijn weggevallen, dat is eeuwig zonde.’

‘Een nieuwe activiteit is het delen van kennis en informatie buiten de ING-grenzen’



Human Resources. Een maand geleden heeft hij speciaal voor ING een videoconferentie gedaan met managers uit verschillende bedrijfsonderdelen.

Challenging Minds

Diezelfde Daniel Pink vormde de aanleiding om de eerste Challenging Minds te organiseren. ‘Het kenniscafé is een bekende methodiek binnen kennismanagement,’ zegt Jansma. ‘We hebben er een eigen draai aan gegeven en noemen het Challenging Minds. Het is een reeks sessies waarbij deelnemers eerst een video bekijken en het thema daarna uitdiepen in het kenniscafé. Onze taak tijdens zo’n sessie is vooral faciliterend.’

‘Sinds de introductie in augustus 2009 hebben we 28 sessies gehouden. Het concept slaat aan,’ zegt Jansma, die benadrukt dat ze alle ruimte hebben gekregen van hun manager om met Challenging Minds te experimenteren. ‘De sessies zijn bestemd voor iedereen die geïnteresseerd is in de onderwerpen, ongeacht bedrijfsdeel, rol of hiërarchie.’

Evenals bij de invulling van de alert kiezen

de programmamanagers ervoor om bij de inhoudelijke invulling van Challenging Minds buiten de gebaande paden te treden. ‘Interessant en niet voor de hand liggend lees-, luister- en denkvoer staat voorop.’ En niet alleen inhoudelijk. Jansma: ‘We hebben hiermee het “sociaal en informeel leren” bij ING Business School geïntroduceerd. Voorheen lag het accent bij de trainingsprogramma’s voor managers en talenten meer op klassikaal leren.’

CoachingOurselves

Naast de IBS Research Alert en Challenging Minds voegden de programmamanagers aan Innovative Learning nog een product toe: CoachingOurselves, een methode die is ontwikkeld door management-denker Henry Mintzberg en Phil LeNir. ‘Het betreft voorsnog een pilot die we begin dit jaar zijn gestart. CoachingOurselves is gebaseerd op Mintzbergs gedachte dat het nadenken over eigen werkervaringen aan de hand van conceptuele ideeën voor managers de krachtigste manier van leren is,’ vat Jansma samen. ‘Ook is in de methode de gedachte van Mintzberg verwerkt dat aan de huidige financiële crisis een crisis van grotere proporties ten grondslag ligt: de onderwaardering binnen bedrijven van de “gemeenschap”, van het gevoel dat medewerkers ergens bij willen horen. En ergens om geven dat groter is dan zichzelf.’ Op de website CoachingOurselves.com staan een zestigtal leertopics. Omdat ING een overeenkomst met CoachingOurselves heeft, kunnen medewerkers topics downloaden en vervolgens in een groep van zes tot acht personen in ongeveer negentig minuten samen behandelen. De leertopics beslaan zo’n vijftien tot twintig bladzijden. Jansma: ‘Je kunt bijvoorbeeld zelf een leermodule samenstellen over employee engagement. Dan selecteer je de interessante topics, regelt deelnemers en de data voor de sessies. Op deze manier maak je een programma dat de lerende organisatie ondersteunt.’

Aan het begin van elke sessie bespreken de deelnemers wat ze recentelijk hebben meegemaakt en vervolgens werken ze de sheets van de topic door. Steeds wordt er een verband gelegd tussen de eigen ervaringen en de theorie en opdrachten. Deze vorm van leren is – zeker in deze tijden met minder grote trainingsbudgetten – erg aantrekke-

advertentie

lijk, benadrukt Jansma. ‘Er is geen centrale locatie nodig en er staat niemand voor de klas. Het is een goede aanvulling op managementdevelopmentprogramma’s.’

Er zijn binnen ING een paar groepen die nu werken met CoachingOurselves. Jansma: ‘De reacties zijn positief en beemoedigend: veel deelnemers waarderen de combinatie van praten over eigen ervaringen aan de hand van een specifiek thema met collega’s. Het inspireert en geeft energie, vergroot het begrip voor elkaars werk en zorgt voor onderlinge verbondenheid tijdens en na het programma. Precies zoals Mintzberg het heeft beschreven in het Harvard Business Review-artikel “Rebuilding Companies as Communities”: er wordt gebouwd aan een “gemeenschap” binnen de organisatie.’

Sociale media

Om bijvoorbeeld medewerkers in contact te brengen met collega’s die bepaalde expertise hebben, met communities rond bepaalde onderwerpen en om ze te attenderen op aanvullend materiaal, zet Innovative Learning binnen ING ook sociale media in. Zo is er de ING Wiki, voor het samenwerken aan documenten en het zelf publiceren van informatie, ING Connected, een LinkedIn/Facebook-achtig onderdeel waar mensen bijvoorbeeld hun profielen kunnen delen, een netwerk kunnen opbouwen, communities kunnen starten en kunnen discussiëren. Tot slot is er ING Videobox, een YouTube-variant waar mensen filmpjes kunnen uploaden en delen met anderen.

‘Onze collega Dick Ringelberg maakt de verzamelde informatie en bronnen voor een grotere groep mensen toegankelijk door deze interne sociale media te gebruiken,’ aldus Jansma.

Een nieuwe activiteit is het delen van kennis en informatie *buiten* de ING-grenzen. ‘We hebben op de sociale bookmarksite Diigo een groep aangemaakt, waar we zo’n 300/400 links naar “open educatie”-bronnen hebben geplaatst. Op internet is veel kwalitatief goed materiaal te vinden op het gebied van open educatie: van cursussen business-English tot wiskunde. Ook hebben we op managementexchange.com, een initiatief van managementgoeroe Gary Hamel en diverse ceo’s van grote bedrijven die voorstander zijn van innovatie in management, een

beschrijving geplaatst van onze activiteiten bij ING Business School. Op verschillende plekken in de wereld is men zich aan het herbezinnen op de huidige manier van managen en de effecten die dat heeft op medewerkers,’ verklaart Jansma de komst van initiatieven als managementexchange.com.

Consultancy

‘Klanten wereldwijd weten ons ook te vinden voor adviesvragen,’ zegt Jurgen Egges. ‘Zo kregen we laatst een vraag vanuit ING België van iemand die de Challenging Minds had bijgewoond. Hij wil het concept van Challenging Minds, samen met CoachingOurselves, in België gaan aanbieden als programma voor een groep van jonge medewerkers die zichzelf verder willen ontwikkelen.’

‘Deze adviesvragen houden niet in dat we alleen wat informatie gaan zoeken en die vervolgens naar de klant sturen, zoals bij KIC gebeurde. We gaan echt met de klant in gesprek, we luisteren en kijken waar we ondersteuning kunnen bieden. Dat kan bijvoorbeeld met een methode als CoachingOurselves zijn.’

‘Soms krijg ik nog wel eens een zoekvraag,’ zegt Egges. ‘Maar het verschil met wat ik ooit bij KIC deed als informatie-specialist, kan niet groter zijn. Daar kwam een informatievraag binnen, ik zocht in databases en stuurde het antwoord naar de aanvrager. Wat we nu doen, beweegt beide kanten op. We krijgen vragen vanuit de organisatie, maar we weten inmiddels wat de medewerkers in de organisatie bezighoudt, wat de issues zijn. We zijn pro-actief, we gaan

‘Bibliotheken zouden veel meer met een leerfunctie kunnen doen’

naar de bedrijfsonderdelen toe, en omgekeerd komen ze naar ons.’

Jansma legt de relatie met de traditionele bibliotheek: ‘Als je research doet, help je mensen tot inzicht over iets te komen. Ook bibliotheken zouden veel meer met een leerfunctie kunnen doen. Je hebt de traditioneel lerende klaslokalen met een leraar voor het schoolbord, maar je hebt ook het gefaciliteerd zelf leren met educatieve informatiebronnen, gecombineerd met virtuele netwerken en communities. Daar liggen voor bibliotheken kansen.’

Egges: ‘Wat wij binnen ING doen, wordt goed ontvangen. Het is toegankelijk voor een heel grote groep mensen, die niet zo snel bij ING Business School terechtkwamen omdat ze niet tot de primaire doelgroep (talenten en managers) behoorden. En nu dus wel. Ze maken kennis met interessante en belangrijke thema’s en vraagstukken die van grote invloed zijn op ING. Dat brengt verandering in de organisatie. En dat is waar we bij willen helpen.’

‘Geen dag is hier hetzelfde,’ besluit Egges. ‘Soms grapt Mireille wel eens dat ze zich verveelt, maar dan kan ik erop rekenen dat ze binnen een of twee dagen met een nieuw idee komt. We staan nooit stil.’ <

Ronald de Nijs is eindredacteur van InformatieProfessional.

Kenniscafé: KM & IM als inspiratie voor innovatief leren

Op 20 oktober a.s. organiseren Mireille Jansma en Jurgen Egges van ING Business School in Amsterdam een Kenniscafé. Centraal staat de vraag hoe bibliotheken, documentatieafdelingen en kenniscentra een innovatieve spil kunnen worden binnen de organisatie. En hoe wij als professionals een bijdrage kunnen leveren aan de lerende organisatie.

Meer informatie over deze middag en aanmeldingsprocedure is te vinden op www.informatieprofessional.nl/bijdragen.



Lees naast uw lijfblad

BIJDRAGEN

Plaats zelf, zonder tussenkomst van de redactie, een bijdrage op InformatieProfessional.nl

ARCHIEF MAGAZINE

Alleen toegankelijk voor abonnees en NVB-leden. Log in met uw inloggegevens* en blader door oude jaargangen

SERVICE

Service biedt toegang tot de rubrieken Agenda, Links, IP Lezing, Leveranciersgids en Abonnementen

AGENDA

Overzicht van workshops, cursussen, congressen en andere bijeenkomsten

LINKS

Relevante links voor informatieprofessionals

LEVERANCIERSGIDS

Overzicht van leveranciers van producten en diensten

Service Home Service Agenda

Agenda

Links
IP lezing
Leveranciersgids
Abonnementen

Recenties
Help
Dossiers

Datum	Titel
22.08.2010 - 24.08.2010	2nd International Symposium
28.08.2010 - 31.10.2010	The Challenging future of...
30.08.2010	De Toekomst van de Accountants
06.10.2010	De Klantgerichte Overname
11.10.2010	17th International Conference Meess, EKAW

Opleiding/cursus

InformatieProfessional.nl



NIEUWS

Neem een abonnement op de twee keer per week verschijnende nieuwsbrief IP Flash: log in met uw inloggegevens* en vink IP Flash aan

BANEN

De laatste vacatures binnen handbereik

REACTIES

Reageer op berichten op InformatieProfessional.nl

FILMPJE VAN DE WEEK

Elke week een filmpje uit het brede informatieveld

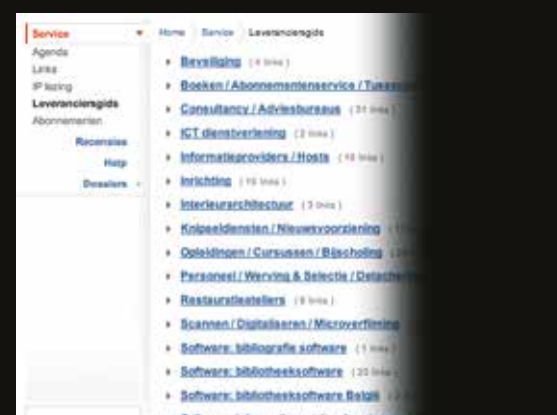
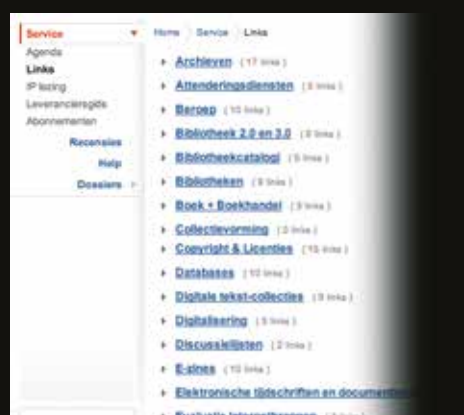
REDACTIEBLOG

Redacteuren van InformatieProfessional bloggen over actuele kwesties

IP MICROBLOGS

Overzicht van recente twitterberichten van @ipnieuws en @bramdonkers

* Beschikt u niet meer over de destijds door InformatieProfessional of NVB verstrekte inloggegevens? Stuur dan een mail naar redactie@informatieprofessional.nl



DANS, door data gedreven

Niet alleen publicaties, maar ook onderzoeksdata dienen duurzaam, toegankelijk en herbruikbaar te worden opgeslagen. In deze derde aflevering van onze dataserie beschrijven medewerkers van DANS hoe zij dat voor gegevens uit wetenschappelijk onderzoek hebben ingericht.

Laurents Sesink en Paula Witkamp

Het digitale tijdperk heeft de wetenschappelijke gemeenschap nieuwe mogelijkheden gebracht. Digitale onderzoeksresultaten kunnen makkelijk worden gedupliceerd en gedistribueerd, ze kunnen worden aangevuld of samengevoegd met andere data en met verschillende tools worden bewerkt. Er is een wijdverbreide erkenning dat wetenschappelijke data ook op de lange termijn een waardevolle bron voor nieuw wetenschappelijk onderzoek kunnen zijn. Toegang tot data is essentieel om potentieel hergebruik mogelijk te maken. Er zijn twee essentiële redenen waarom onderzoeksdata ook voor andere onderzoekers toegankelijk moeten zijn. Allereerst dienen ze deel uit te maken van het wetenschappelijke communicatieproces uit het oogpunt van verificerbaarheid van onderzoek. Ten tweede kunnen deze data bij nieuw onderzoek worden hergebruikt.

Toegankelijkheid

Het deponeren en toegankelijk maken van onderzoeksdata is geen nieuw en onontgonnen terrein. Wetenschappelijke data-archieven houden zich hier al

sinds de jaren zestig mee bezig. Bijna alle wetenschappelijke organisaties in Nederland onderschrijven sinds een aantal jaar het belang om publiek gefinancierd onderzoek zoveel mogelijk vrij toegankelijk te maken. Ook financiers en opdrachtgevers van onderzoek hechten steeds meer waarde aan de blijvende toegankelijkheid van door hen gefinancierde onderzoeksresultaten. De Nederlandse overheid onderschrijft de OECD Principles and Guidelines for Access to Research Data from Public Funding. Daarnaast hebben bijna alle Nederlandse wetenschappelijke organisaties de Berlin Declaration on Open Access to Knowledge in the Sciences and Humanities ondertekend. Deze twee initiatieven laten zien dat zowel de overheid als de wetenschappelijke wereld belang hecht aan (publieke) toegang tot openbaar gefinancierde onderzoeksgegevens.

Data deluge

Overheid, financiers van onderzoek, universiteiten, uitgevers, wetenschappelijke data-archieven en onderzoekers geven op diverse wijze invulling aan beleid om

onderzoeksdata beter toegankelijk te maken. Naarmate het deponeren van onderzoeksdata verder ingebed wordt in infrastructuur en 'mentale' systemen van alle betrokken partijen, zal het delen van data door onderzoekers langzaam toenemen. Bij grote wetenschappelijke data-productie wordt vaak gedacht aan de bètawetenschappen. Ook binnen de alfa- en gammawetenschappen groeit het aantal digitale onderzoeksbestanden exponentieel. Data-intensieve toepassingen als geografische informatiesystemen (GIS), audiovisuele bestanden en de toepassingen waarmee ze gemaakt of bewerkt zijn, zorgen voor een toenemende aanwas van digitale onderzoeksdata. Om die toenemende stroom data in te dammen, zullen per discipline selectiecriteria moeten worden vastgesteld, omdat het niet meer mogelijk zal zijn alles te bewaren.

DANS

DANS is in 2005 opgericht door KNAW en NWO als landelijke organisatie voor opslag en blijvende toegankelijkheid van onderzoeksgegevens in de alfa- en gammawetenschappen. DANS ontwikkelt zelf duurzame archiveringsdiensten, bevordert dat anderen dat doen, en werkt samen met andere databeheerders. De activiteiten van DANS richten zich op het stimuleren van duurzame toegang tot onderzoeksdata, het valideren van onderzoekresultaten aan de hand van de onderliggende onderzoeksdata en het hergebruik van onderzoeksgegevens.

In dit artikel gaan we in op de activiteiten die DANS ontplooit om het delen van onderzoeksdata mogelijk te maken. Het stimuleren van hergebruik van onderzoeksdata komt in een later artikel aan bod.

Om de aanzwellende datastroom goed te kunnen managen, maakt DANS gebruik van verschillende strategieën. Voor het duurzaam opslaan en toegankelijk houden

van data is niet van belang waar die data worden bewaard, maar hoe dat gebeurt. In samenwerking met internationale partners is het Data Seal of Approval (DSA) ontworpen. Het DSA geeft door middel van een aantal richtlijnen aan hoe dataproducenten, dataconsumenten en databebeerders verantwoord moeten omgaan met onderzoeksdata. Organisaties die het DSA verworven hebben, kunnen gezien worden als digitale databebeerders die voldoen aan de gestelde minimale eisen. DANS voldoet aan deze kwaliteitsnormen; daarnaast zijn er ook andere organisaties die volgens deze richtlijnen veilige plaatsen zijn om onderzoeksdata te deponeren.

De taakstelling is om met gelijkblijvende middelen de aanwas aan digitale data door eigen personeel te laten archiveren. Het idee achter *self archiving* is dat producenten zelf hun onderzoeksbestanden bij DANS deponeren, zonder tussenkomst van een archivaris. DANS zorgt voor faciliteiten en ondersteuning om dit op een efficiënte en makkelijke manier te kunnen doen.

Door (bestaande) processen te automatiseren kunnen met dezelfde personele inzet meer onderzoeksdata beschikbaar worden gesteld. DANS heeft in eigen beheer het Elektronisch Archief Systeem (EASY) ontwikkeld. EASY ondersteunt niet alleen op geautomatiseerde wijze het *self archiving* proces, maar biedt onderzoekers eveneens de mogelijkheid zelf de toegangscategorie te bepalen.

DANS staat positief tegenover het Open Access-principe, maar heeft ook oog voor het feit dat niet alle data altijd onbeperkt vrij beschikbaar kunnen zijn. Toch is het van belang dat onderzoeksgegevens die (nog) niet of beperkt beschikbaar zijn, wel duurzaam worden gearchiveerd. Daarom hanteert DANS het principe 'Open als het kan, beschermd als het moet'.



Daarnaast toont EASY de onderzoeker hoe vaak en door wie een dataset geraadpleegd en gedownload is. Zo wordt (her)gebruik inzichtelijk gemaakt voor degene die de data heeft gedeponed.

Stimuleren en belonen

Onderzoekers ondervinden vaak drempels om daadwerkelijk hun onderzoeksdata te delen. Een belangrijk motief om data niet te deponeren, is dat het publiceren ervan geen wetenschappelijke waardering oplevert. Het geschikt maken van data voor hergebruik wordt dan ervaren als een extra inspanning waarvoor men niet

In de gebruiksvoorwaarden, die iedere gebruiker van een dataset verplicht is te ondertekenen, wordt verplicht gesteld dat bij het gebruik van data een referentie naar de dataset en de auteur(s) in de publicatie wordt opgenomen. Daarnaast participeert DANS in een aantal projecten die als doel hebben hergebruik makkelijker te maken, zoals het *persid*-project waarin samen met SurfFoundation en enkele Europese nationale bibliotheken gewerkt wordt aan een Europese infrastructuur voor verwijzing naar digitale objecten.

Met de Dataprijs worden de data-

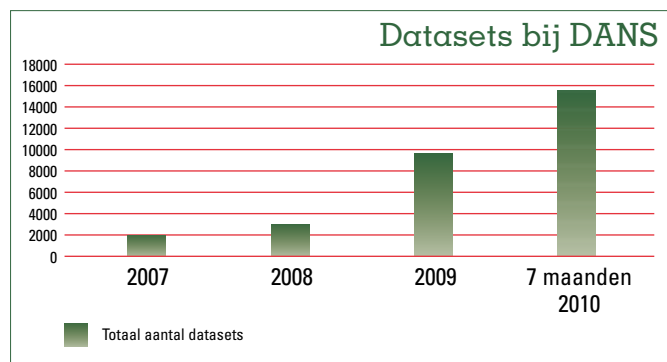
plines wordt versnippering tegengegaan. Data worden beter vindbaar, er worden schaalvoordelen behaald en er zal minder dubbel werk hoeven te worden gedaan. Een grotere eenheid in de datavoorziening zal hiervan het resultaat zijn. Zowel NWO als KNAW staat positief ten opzichte van deze ontwikkeling; zij hebben DANS gevraagd de uitbreiding naar de bètawetenschappen te exploreren.

Verbreding

Doorgaans wordt aangenomen dat de bèta's op datagebied 'hun eigen broek wel kunnen ophouden'. Voor gebruikersgemeenschappen in onder andere de levenswetenschappen, de hoge energiefysica en de sterrenkunde zijn in het kader van BIG Grid grote hoeveelheden fysieke opslagruimte en rekencapaciteit beschikbaar. Maar uit zowel het

plines wordt versnippering tegengegaan. Data worden beter vindbaar, er worden schaalvoordelen behaald en er zal minder dubbel werk hoeven te worden gedaan. Een grotere eenheid in de datavoorziening zal hiervan het resultaat zijn. Zowel NWO als KNAW staat positief ten opzichte van deze ontwikkeling; zij hebben DANS gevraagd de uitbreiding naar de bètawetenschappen te exploreren.

DANS zal niet op alle gebieden dezelfde diensten aanbieden. Dat wordt ook niet gedaan in de alfagamma-sector. Welke rol DANS kan spelen, wordt bepaald aan de



met wetenschappelijke *credits* gewaardeerd wordt.

Een andere reden om data niet voor anderen toegankelijk te maken, komt voort uit de wens van onderzoekers om zelf zoveel mogelijk publicaties te genereren op basis van de verzamelde onderzoeksgegevens.

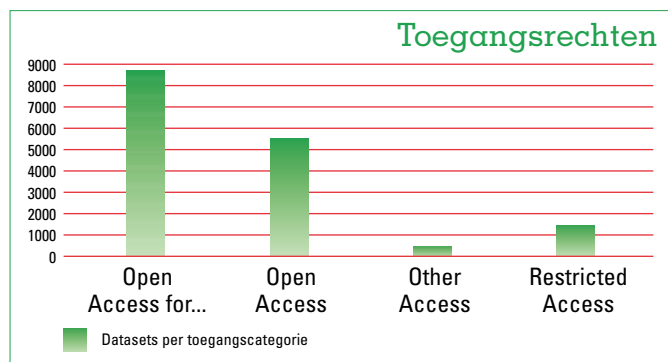
Daarnaast bestaan er ook meer praktische bezwaren. Onderzoekers weten vaak niet waar ze hun data moeten deponeren en hoe ze dit volgens de gevraagde standaarden (metadata en bestandsformaten) moeten aanleveren. Men heeft daar ook weinig tijd voor en de tijd die men heeft, besteedt men liever aan het doen van onderzoek of het publiceren van de resultaten.

DANS probeert zoveel mogelijk deze drempels te verlagen of weg te nemen. Met financiers en opdrachtgevers van onderzoek worden afspraken gemaakt om in projectvoorstellen budget en tijd te alloceren voor datamanagement.

verzameling en -beschikbaarstelling in het zonnetje gezet door expliciete waardering te geven aan de vaak slecht zichtbare onderzoekers die de noeste en niet altijd dankbare arbeid verrichten om data bij elkaar te brengen, te documenteren en toegankelijk te maken. Data op basis waarvan baanbrekend onderzoek wordt verricht en nieuwe inzichten ontstaan.

Daarnaast heeft DANS vergaande plannen om samen met Amsterdam University Press een Data Journal op te zetten met peer reviewed onderzoeksdata.

Onderzoekers kunnen eveneens door de financier of opdrachtgever van het onderzoek gestimuleerd worden hun onderzoeksdata te deponeren bij DANS of een bij het Data Seal of Approval (DSA) netwerk aangesloten trusted digital repository. Door middel van zogenaamde raamcontracten met grote onderzoeksfinanciers worden hier afspraken over gemaakt.



NCDD-rapport als uit buitenlandse onderzoeken blijkt dat er ook sprake is van fragmentatie in organisatie, taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van de duurzaamheid van de datavoorziening in de bètawetenschappen. DANS is in principe opgericht voor de alfa- en gammawetenschappen, maar door een verbreding naar alle wetenschappelijke disci-

hand van de behoeften op verschillende onderzoeksterreinen. Die worden in overleg met de onderzoeksgemeenschappen vastgesteld. <

Laurents Sesink is coördinator archief en data acquisitie bij DANS. Paula Witkamp is projectleider archief en data acquisitie bij DANS.



Links



- > Berlin Declaration on Open Access to Knowledge in the Sciences and Humanities oa.mpg.de/openaccess-berlin/berlindeclaration.html
- > OECD Principles and Guidelines for Access to Research Data from Public Funding tinyurl.com/3349ctz
- > Data Seal of Approval (DSA) www.datasealofapproval.org
- > Persid www.persid.org
- > Nationale Coalitie Digitale Duurzaamheid (NCDD) www.ncdd.nl



Flexibel inspelen op klantbehoefte

Marianne Ellens, Kim Ziengs en Jelmer Epema werken als informatiespecialist bij de Informatiedienst van Twynstra Gudde Adviseurs en Managers in Amersfoort. De Informatiedienst vormt samen met andere intern ondersteunende en adviserende afdelingen de Service Organisatie van Twynstra Gudde. In deze aflevering van weekboek belichten Marianne, Kim en Jelmer een paar aspecten van hun werk.

Marianne Ellens, Kim Ziengs en Jelmer Epema

woensdag
18 augustus

Jelmer en Kim:

Een verzoek van twee adviseurs die een samenwerkingsconcept hebben ontwikkeld: of ik specifieke literatuur kan aanreiken die doorontwikkeling van dit concept kan ondersteunen. Natuurlijk! Vervolgens stel ik een informatiepakket samen voor een acquisitiesprek dat een van de adviseurs binnenkort heeft. Daarin nemen we informatie op over zaken als: Heeft Twynstra Gudde eerder voor deze organisatie gewerkt? Voor welke andere organisaties in deze markt hebben wij gewerkt? Hoe is organisatie X in het nieuws en in hoeverre is dat nieuws relevant voor het gesprek dat de adviseur daar binnenkort heeft? Wat is de achtergrond van de betreffende gesprekspartner bij organisatie X? Hoe zit organisatie X in elkaar qua structuur en besturing? We hebben hierbij veel aan databases als Company.info, LexisNexis en Marketing Data. Zo kan ook deze collega goed geïnformeerd op pad. Ze is er blij mee en koppelt een aantal dagen later terug hoe het gesprek is verlopen. Altijd leuk om daarover iets terug te horen.

's Middags staat een presentatie op het programma. Op een bijeenkomst over accountmanagement geven Kim en ik concrete voorbeelden van de rol die we als informatiespecialisten kunnen spelen bij de ondersteuning van accountteams. Daarmee staan we nu ook op het netvlies bij collega's binnen het bureau die ons tot nu toe niet kenden in die rol. <

maandag
16 augustus

Kim:

De economische crisis maakt het noodzakelijk om scherp aan de wind te blijven zeilen. Daarom bereiken ons ook in de zomerperiode diverse verzoeken van adviseurs om hen te ondersteunen bij acquisities en marktverkenningen. In mijn mailbox tref ik na het weekend een aantal van dergelijke verzoeken aan. Ze vereisen een

snelle afhandeling, aangezien de betreffende adviseurs vanmiddag of morgenochtend op acquisitie gaan. Daarna is het tijd voor de dagelijkse digitale nieuwsbrief, TGKrantennieuws. Deze week ben ik aan de beurt om de edities te maken en de adviseurs van een up-to-date nieuwsoverzicht op hun vakgebied te voorzien. Na de lunch check ik de nieuws-

attendingen die we voor een aantal individuele adviseurs hebben ingesteld rondom specifieke thema's. Er ligt ook een nieuwe aanvraag voor een nieuwsattending. Het blijkt om een breed en 'nieuwsgevoelig' thema te gaan. Om te voorkomen dat de adviseur te veel ruis in het te maken interesseprofiel ontvangt, vraag ik goed door wat hij precies wil weten. <

dinsdag
17 augustus

Jelmer:

Vanochtend hebben Kim en ik twee vertegenwoordigers van een uitgever op bezoek. Aanleiding is een hardnekkig probleem met een van hun databases. Terwijl we hierover van gedachten wisselen, worden we en passant gevraagd naar onze wensen voor een nieuwe versie van die database. Nu maar hopen dat men onze verbeter-suggesties ook doorvoert.

Daarna volgt een lunch met een adviseur die actief is binnen de ruimtelijke ordening. Interessant om te horen met welke projecten hij bezig is en hoe opdrachtgevers vaak geen idee hebben hoe ze projectoverstijgende werkzaamheden moeten managen. Niet verwonderlijk dat procesbegeleiding een veelgevraagde adviesdienst is. Het werk roept weer. Medio 2009 heeft Twynstra Gudde

een nieuw CRM-systeem in gebruik genomen. Hierin is ook een koppeling met gegevens uit Company.Info opgenomen. Ik actualiseer gegevens van een aantal key-accounts in het CRM-systeem. Samen met de manager van een van die accounts loop ik zijn accountgegevens langs en passen we onderdelen aan. Ik verrijk het account vervolgens met extra informatie. <

donderdag
19 augustus

Jelmer en Kim:

Nog meer PR. Enige tijd terug hebben we besloten om een interne nieuwsbrief te maken en onze dienstverlening weer eens breed onder de aandacht te brengen. Kim en ik hebben maanden geleden een aantal teamsites en wiki's gebouwd rondom thema's als samenwerkingspartners, projectreferenties en ondersteuning bij aanbestedingen en andere vormen van acquisitie. We checken voor alle zekerheid alle informatie op die wiki's en teamsites, zodat we zeker weten dat vanuit de nieuwsbrief straks gelinkt wordt naar de juiste informatie.

Voordat we er erg in hebben, is het tijd om te vertrekken naar Noordwijk aan Zee. Het jaarlijkse bedrijfsuitje! Strandtent Bries is onze eindbestemming. Het weer werkt volop mee met een lekker zonnetje. Eerst volgt nog een officieel moment: de lancering van de nieuwe corporate website; hij ziet er gelikt uit met volop interactiemogelijkheden. Daarna sluiten we de zomerperiode symbolisch af met een potje beachvolleybal en een heerlijke barbecue. <

JELMER EPEMA | MARIANNE ELLENS | KIM ZIENGs 16.08-20.08.2010



vrijdag
20 augustus

Marianne:

In mijn rol als medewerker van het Tenderoffice maak ik vandaag samen met de bedrijfsjurist de balans op van tenderinschrijvingen over het afgelopen half jaar. Dit voor een overleg met de directie dat wij binnenkort hierover hebben. Het Tenderoffice signaleert relevante tenders en ondersteunt en adviseert bij het inschrijven op tenders. Ook monitoren wij de scores op tenderinschrijvingen. Het Tenderoffice kan, omdat het als spin in het tenderweb binnen Twynstra Gudde opereert, de directie adviseren over het te voeren inschrijfbeleid.

Uit de evaluatie over het afgelopen half jaar blijkt dat we te veel non-gunningen scoren. Dit heeft deels te maken met een aantal lastig te beïnvloeden externe factoren, maar we constateren ook dat de omgang met tenders binnen het bureau wel wat strakker kan. In het overleg met de directie doen we daarom een aantal aanbevelingen om de

hitratio op tenderinschrijvingen te vergroten.

Binnen offertetrajecten merken we dat de eisen op het gebied van milieuzorg en maatschappelijk verantwoord ondernemen, waar leveranciers aan moeten voldoen, strenger worden. We brengen als bureau jaarlijks een MVO-verslag uit en hebben een milieuzorgverklaring. Dit zal wellicht de komende jaren niet voldoende zijn om ons op dat gebied te kwalificeren. Daarom oriënteren we ons nader op de noodzaak van MVO-certificering. In een tijdschriftartikel dat toevallig vandaag in mijn mailbox verschijnt, wordt verslag gedaan van hoe bureau Yacht met het thema MVO omgaat en welke stappen zij hebben gezet op weg naar ISO-certificering. Het artikel komt als geroepen. Al lezend constateer ik dat ons bureau op de goede weg is als het gaat om concretisering van ons MVO-beleid. Bemoedigend. Ik stuur het artikel door naar een

paar collega's die zich ook met deze materie bezighouden. Ook bestel ik meteen het boek over de ISO-norm 26000 voor MVO; ik ben benieuwd hoe die norm zich verhoudt tot de ISO-norm 14001 voor Milieuzorg.

De halfjaargesprekken zijn inmiddels weer achter de rug. We vormen een hecht en vakkundig team dat goed op elkaar ingespeeld is. Dat stralen we blijkbaar uit, want men is zeer tevreden. Mooi dat het bureau de meerwaarde van onze diensten ziet! De twee decennia die ik binnen dit bureau heb doorgebracht, hebben mij geleerd dat je met je dienstverlening flexibel moet blijven inspelen op dat waar het bureau behoefte aan heeft, gegeven bepaalde marktomstandigheden. Ik ben trots op hetgeen wij gezamenlijk de afgelopen jaren hebben bereikt. Met die opwekkende gedachte neem ik het kwartier vertraging van de trein huiswaarts dit keer zonder mopperen voor lief... <

APPS VOOR INFORMATIEWERKERS (SLOT)



Burgerconnect



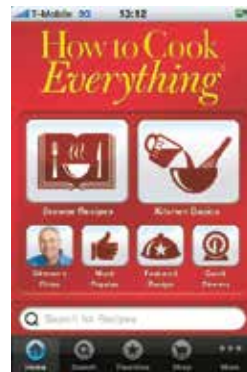
OV Trein



OV chipkaart saldo



ICED



How to cook everything

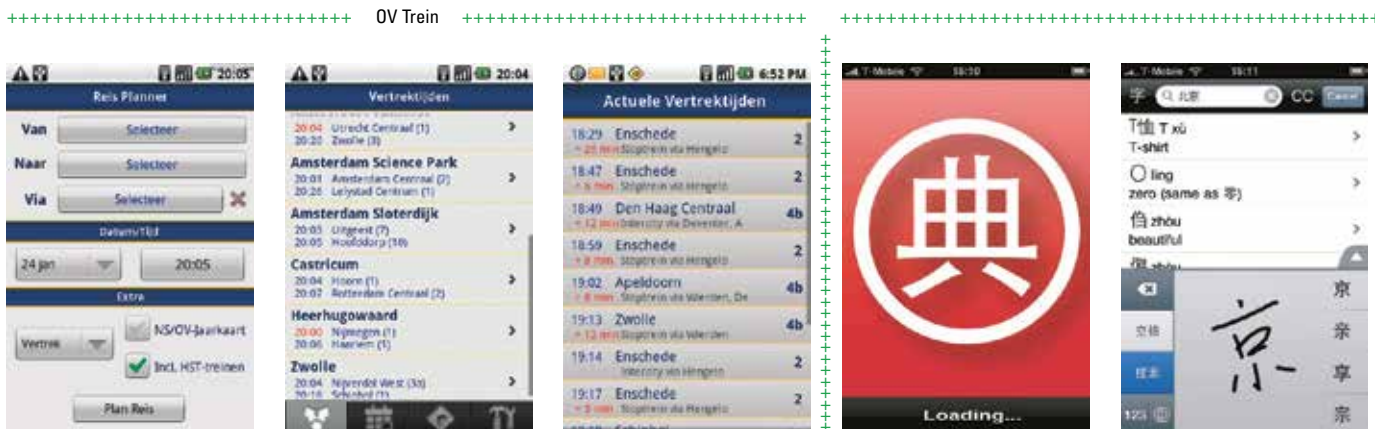


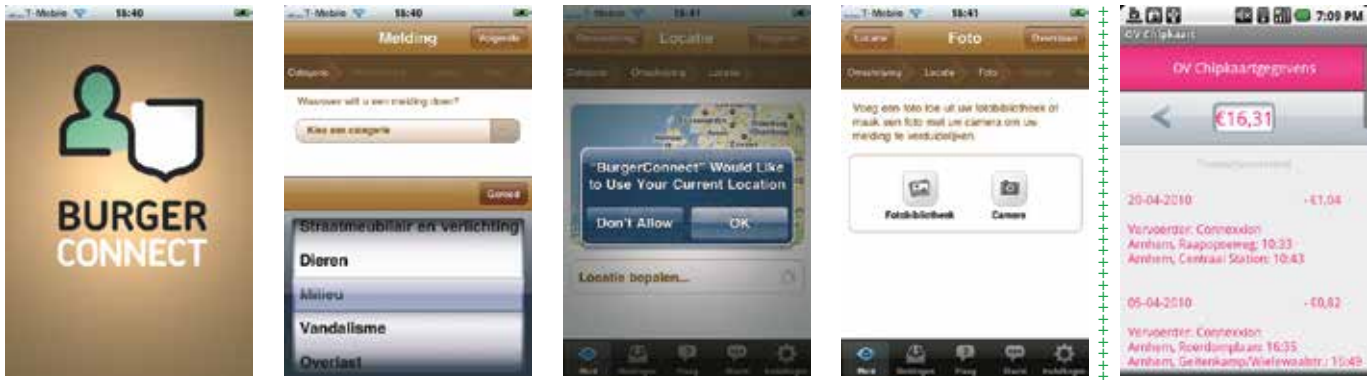
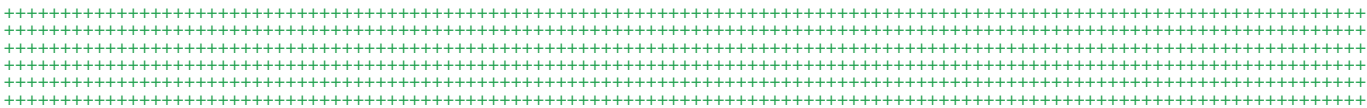
Foursquare

favorieten van de redactie

Nu in deze serie zo langzamerhand alle soorten apps voor informatiewerkers voorbij zijn gekomen, sluiten we af met een overzicht van favoriete apps van redactieleden die een smartphone bezitten. De keuze was vrij, wat heeft geleid tot een zeer divers aanbod. Waar de een het liefst kookboeken meeneemt op zijn telefoon, checkt de ander graag de treintijden, verdient burgemeesterschappen met inloggen of verbaast zich over de snelheid waarmee met dit medium alle oude Chinese woordenboeken worden gepasseerd.

Alice de Jong





+++++ Burgerconnect +++++ +++++ OV chipkaart Saldo +++++

Burgerconnect (iPhone, binnenkort Android)
 Een app die én nuttig is én heel goed gebruikmaakt van geavanceerde mogelijkheden, is *BurgerConnect*. Burgers kunnen er meldingen mee indienen over hun directe leefomgeving: niet opgehaald vuilnis, kapotte straatlantaarns of ernstiger overlast. Bij starten van de app kies je een categorie (zoals afval, verkeer, vandalisme). Dan word je geleid naar een tekstscherm waar je het probleem kunt omschrijven. Volgende stap is dat de locatie wordt bepaald. Dat gaat natuurlijk automatisch. Ten slotte is er de mogelijkheid om de situatie op een foto vast te leggen en als bijlage toe te voegen. De verzending naar een gemeente gaat automatisch en hangt af van de GPS-positie. Als melder kun je kiezen om anoniem te blijven, maar na opgave van een e-mailadres houdt de betreffende gemeente je op de hoogte van de voortgang. Ten opzichte van de gewone manier van misstanden aankaar-

ten heeft *BurgerConnect* een aantal voordelen. Het is laagdrempelig: zodra er aanleiding is, kun je onmiddellijk je ei kwijt, met name onderweg. Er is minder tekst nodig doordat GPS-coördinaten zijn toegevoegd; ook de foto heeft zeggingskracht. En als laatste komt de melding vanzelf op de juiste gemeenteafdeling terecht. Op de website van *BurgerConnect* (burgerconnect.nl) zijn de laatste honderd meldingen te bekijken. Iedere burger en gemeente in Nederland kan *BurgerConnect*, een initiatief van de gemeenten Delft en Almere en ontwikkelaar appnormal.com, gebruiken. De technologie is te koppelen aan de bestaande systemen van de overheid, zodat gemeenten er gemakkelijk mee kunnen werken. [Alice Doek]

OV Trein – OV chipkaart Saldo (Android)
 Mijn favoriete programma's op mijn Android-telefoon zijn *OV Trein* en *OV Chipkaart Saldo*. De eerste app, gemaakt door Geminoide, is een reisplanner voor de trein. *OV*

Trein heeft een eenvoudige interface waarmee je razendsnel stations en reistijden kunt invoeren. Ook in vergelijking met de Nederlandse Spoorwegen is de app razendsnel. *OV Trein* meldt vertragingen en uitgevallen treinen sneller dan de omroepers op het station en heeft me al menig keer overbodig wachten bespaard. Ook de app *OV Chipkaart Saldo* bespaart tijd. Het programma, ontwikkeld door SST Software, laat zien welk saldo nog op de ov-chipkaart staat. In de rij staan voor een kaartjesautomaat is dus niet meer nodig. De app maakt geen gebruik van de handige scanfunctie van Android, maar gewoon van de gegevens van www.ov-chipkaart.nl. [Marie-José Klaver]

iCED (iPhone)
iCED is een van de vele woordenboeken-apps die er voor de smartphone zijn gemaakt. *iCED* biedt de snelheid en het gemak waar je je hele studietijd naar hebt gesnakt. Wie een onbekend Chinees karakter in een woordenboek wil opzoeken, stuit direct op het probleem dat de uitspraak niet zomaar afgelezen kan worden. Het Chinees kent immers geen alfabet. Wil je dus de betekenis van een karakter achterhalen, moet je eerst de uitspraak kennen. Die kun je opzoeken door te determineren onder welk basisonderdeeltje van een karakter (het zogeheten 'radicaal') het karakter zou kunnen vallen (bijvoorbeeld drie druppels water, een dakje, grassprietjes, et cetera). Heb je dat bedacht, kijk je in het woordenboek onder het juiste radicaal, die in de radicalenlijst gerangschikt staan naar hoeveelheid streepjes, en tel je het restant van de streepjes van het hele karakter. Dit is inderdaad zo ingewikkeld als het klinkt. Een karakter opzoeken neemt in een ouderwets woordenboek soms vijf minuten in beslag! Met deze app kan de gebruiker door middel van het touchscreen het onbekende karakter gewoon overschrijven, iets wat voor iemand die basiskennis van het Chinees heeft, niet

ken, stuit direct op het probleem dat de uitspraak niet zomaar afgelezen kan worden. Het Chinees kent immers geen alfabet. Wil je dus de betekenis van een karakter achterhalen, moet je eerst de uitspraak kennen. Die kun je opzoeken door te determineren onder welk basisonderdeeltje van een karakter (het zogeheten 'radicaal') het karakter zou kunnen vallen (bijvoorbeeld drie druppels water, een dakje, grassprietjes, et cetera). Heb je dat bedacht, kijk je in het woordenboek onder het juiste radicaal, die in de radicalenlijst gerangschikt staan naar hoeveelheid streepjes, en tel je het restant van de streepjes van het hele karakter. Dit is inderdaad zo ingewikkeld als het klinkt. Een karakter opzoeken neemt in een ouderwets woordenboek soms vijf minuten in beslag! Met deze app kan de gebruiker door middel van het touchscreen het onbekende karakter gewoon overschrijven, iets wat voor iemand die basiskennis van het Chinees heeft, niet

+++++ iCED +++++



APPS VOOR INFORMATIEWERKERS (SLOT)



How to cook everything

moeilijk is. De app geeft direct een lijst met mogelijke karakters. Kies je er daar het karakter uit, dan geeft hij uitspraak en betekenis, plus een link naar alle mogelijke samenstellingen met dit karakter. [Alice de Jong]

How to cook everything (iPhone) Steeds meer (chef)koks en culinaire auteurs presenteren hun kookboek als app. De Britse tv-chefkok Jamie Oliver kwam eind vorig jaar met *Jamie Oliver's 20 Minute Meals*. Behalve 55 recepten bevat de app ook kookinstructiefilmpjes, tips voor de voorraadkast en de mogelijkheid om een boodschappenlijstje te maken. Via een gratis update voegde Oliver aan zijn app nog eens vijf recepten toe. Zijn collega Nigella Lawson publiceerde afgelopen voorjaar *Nigella Quick Collection* met 70 recepten. Ook hier filmpjes en een boodschappenlijstje. Gek genoeg heb je die recepten op een gegeven moment 'uit'. En verlang je – als je in de trein zit

bijvoorbeeld – naar een nieuwe en vooral heel grote bron van recepten. Om te browsen, om een verrassend gerecht te ontdekken. In dat geval komt favoriet *How to cook everything* van de New York Times-columnist Mark Bittman om de hoek kijken. Een *mère a boire* van 2.000 recepten en 400 how-to afbeeldingen. Plus bij elk recept suggesties om te variëren. Ook kun je recepten tot 'favoriet' maken, zodat je ze snel bij de hand hebt. De ingrediëntenlijst van een gerecht is in een boodschappenlijstje te zetten en aan te vullen met overige benodigdheden. En handig: dit lijstje kun je mailen. Zoeken kan op ingrediënt, kooktechniek, smaak en type recept. Jammer is dat in *How to cook everything* foto's van de gerechten ontbreken. Gelukkig heeft het Franse culinaire blad *Saveurs* een app uitgebracht met meer dan 1500 recepten plus adembenemende foto's. En met een fijne service: na verschijning van het nieuwe (papieren) nummer van

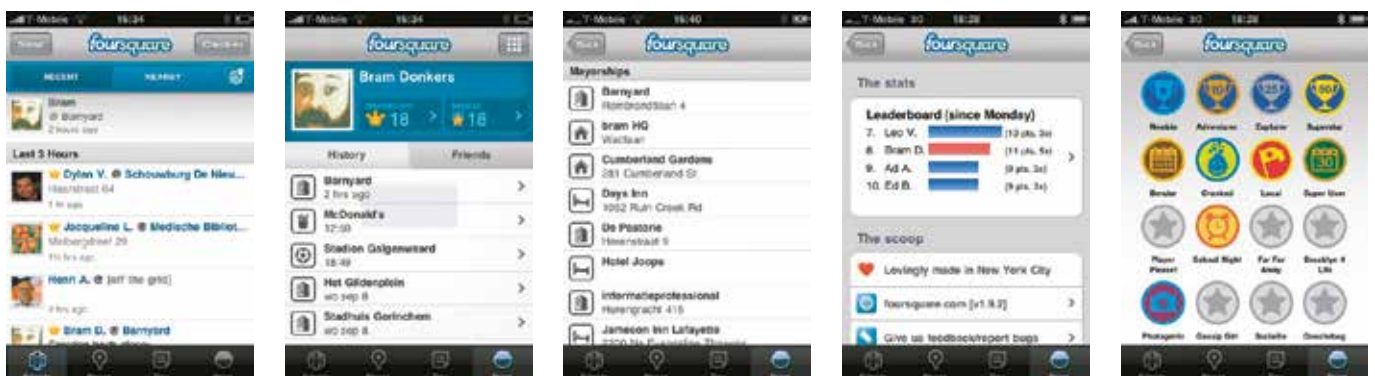
Saveurs, krijgt de app steeds een (gratis) update met zo'n 50 nieuwe recepten. [Ronald de Nijs]

Foursquare (iPhone, Android) Van sceptische probeertwitteraar heb ik mij – tegen wil en dank – ontwikkeld tot beroepstweeter. Niet alleen als @bramdonkers, maar vanuit een hele verzameling organisaties en personal brands hanteer ik de sociale media. Maar willen de volgelingen dan weten waar de afzender is en wat deze doet? Blijkbaar. Twitter ontwikkelt zich tot een volwassen medium, niet in het minst door slimme smartphone-apps, waarmee je kunt twitteren tijdens de talloze verloren momenten. Er zijn allerlei programmaatjes die het delen van een link, foto, nieuwsbericht of mededeling terugbrengen tot een druk op de knop. De koppeling met de gps-functionaliteit van de telefoon is inmiddels in alle apps ingebouwd. De stormachtige ontwikkeling van location-based twitteren heeft ook geleid tot specifieke apps,

die de behoefte om te melden dat de gebruiker zich op een specifieke plaats bevindt, faciliteren. Het lijkt erop dat Foursquare in dit aanbod de slag heeft gewonnen. Het is niet alleen makkelijk om via de Foursquare-app te tweeten waar men uithangt, ook ontstaat er via dit kanaal al snel een soort community van heavy users. De truc van Foursquare om check-ins te belonen met burgemeesterschappen en eervolle badges, lijkt op het eerste gezicht heel flauw. Maar ook ik koester inmiddels een twintigtal mayorships, die mij her en der een gratis kop koffie opleveren. Want ook bedrijven hebben de location-based marketing ontdekt... De strijd om de burgemeesterschappen in Foursquare (ik vind het nog steeds vervelend om een mayorship te verliezen) draagt op een doortrapte manier bij aan het verslavende karakter van deze app. [Bram Donkers]

Alice de Jong is redacteur van InformatieProfessional.

Foursquare



oktober

1 oktober

#FOLLOWALIBRARY

Tweet about your favorite library

www.followalibrary.blogspot.com

6 oktober

DE KLANTGERICHTE OVERHEID 2010. Eén

Service Portaal voor burgers en bedrijven

Plaats: Rotterdam

www.klantgerichteoverheid.nl

6 oktober

OCLC CONTACTDAG

Plaats: Utrecht

www.oclc.org

6 oktober

BUYING LIBRARY MATERIALS ON THE

OUT-OF-PRINT BOOK MARKET. ALCTS

webinar

www.ala.org

6-10 oktober

FRANKFURTER BUCHMESSE

Plaats: Frankfurt am Main

www.buchmesse.de

7 oktober

BIEBWATCH-BIJEENKOMST

TOEGANKELIJKHEID. De bibliotheek...

vindbaar maken en gevonden worden

Plaats: Utrecht

www.probiblio.nl

8 oktober

THESAURI & TAXONOMIEËN

Tweede bijeenkomst Centraal

Nederland Informatie Netwerk (CNIN)

Plaats: Utrecht

cnin2010.blogspot.com

8 oktober

KENNISMANAGEMENT ALS TAAK VAN DE

WETENSCHAPPELIJKE BIBLIOTHEKEN

Studiedag NVB-WB en NVB-HB

Plaats: Den Haag

bibliotheek20.ning.com

12 oktober

ARCHIEFRECHT. Start tweedaagse cursus

Plaats: Amsterdam

www.archiefschool.nl

13 oktober

DIGITAAL DEPOT. Start vijfdaagse cursus

Plaats: Amsterdam

www.archiefschool.nl

14 oktober

SURVIVAL (KIT) FOR LIBRARIES

Congres over de (financiële)

toekomst van bibliotheken

Plaats: Amsterdam

www.kit.nl

14 oktober

PROFESIONEEL GELD VRAGEN VOOR

'IJZERSTERKE CULTUURPLANNEN'. Congres

Plaats: Utrecht

www.facta-organiseert.nl

14 oktober

EVERYTHING YOU ALWAYS WANTED

TO KNOW... HET OPZETTEN VAN

EEN OPEN ACCESS TIJDSCHRIFT

Seminar van Igitur

Plaats: Utrecht

www.openaccess.nl

14-15 oktober

EUROPEANA OPEN CULTURE CONFERENCE

Plaats: Amsterdam

version1.europeana.eu/web/europeana-plenary-2010/home

15-18 oktober

E-PULSE FESTIVAL. Aandacht voor

de nieuwe beeldcultuur, audiovisueel

design en ontwikkelingen op het web

Plaats: Breda

e-m0t10n.nl/e-pulse

16 oktober

LANDELIJKE ARCHIEVDAG

www.weekvandeschiedenis.nl

18 oktober

ORGANISATIE EN BEHEER

VAN BIBLIOTHEEKDIENSTEN

Start achtdaagse cursus

Plaats: Voorburg

GoOpleidingen.nl

18-24 oktober

OPEN ACCESS WEEK. Wereldwijd

openaccessweek.org

19 oktober

ZAAKGERICHT WERKEN

Start tweedaagse cursus

Plaats: Voorburg

GoOpleidingen.nl

20 oktober

KM & IM ALS INSPIRATIE

VOOR INNOVATIEF LEREN

Kenniscafé van ING Business School

Plaats: Amsterdam

www.informatieprofessional.nl

20-22 oktober

10th INTERNATIONAL CONFERENCE

ON DUBLIN CORE AND METADATA

APPLICATIONS. Making Metadata

Work Harder: Celebrating 15 Year

of Dublin Core

Plaats: Pittsburgh

www.asis.org

21 oktober

INTERNATIONALE VERNIEUWING

IN REGELGEVING. RDA, FRBR of

doorgaan met ISBD? FOBID Studiedag

Plaats: Amsterdam

sitegenerator.bibliotheek.nl/fobid/overig30/overig30.asp

27 oktober

KENNISMANAGEMENT - MASTERCLASS

Plaats: Voorburg

GoOpleidingen.nl

28 oktober

WAT IS DE MEERWAARDE VAN EEN

DOCUMENTATIEDIENST? Interactieve

workshop door Hanneke Smulders

Plaats: Berchem

www.vbad.be

29 oktober

JEUGDBIBLIOTHEEKWERK

Start tweedaagse cursus

Plaats: Utrecht

GoOpleidingen.nl

29 oktober

NEN MANAGEMENTSEMINAR

INFORMATIEHUISHOUDING

Plaats: Den Haag

www.nen.nl

november

9 november

STUDIEDAG MAKKELIJK LEZEN PLEIN

(MLP). Het MLP uit de kast:

hoe houd ik mijn MLP levend?

Plaats: Amersfoort

www.probiblio.nl

10 november

NVB JAARCONGRES

Plaats: Ede

www.nvbcongressen.nl

12 november

CONNECT! Een nieuwe media workout

voor de culturele sector. Conferentie

Plaats: Zeist

www.connectworkout.nl

12 november

VERANTWOORD OMGAAN

MET AUTEURSRECHT IN

ERFGOEDINSTELLINGEN

Eendaagse cursus

Plaats: Amersfoort

GoOpleidingen.nl

16 november

ZOEKEN DOE JE ZO!

Start vijfdaagse cursus

Plaats: Wageningen

www.nvbonline.nl

16 november

ARCHIVEREN OP KANTOOR

Eendaagse basiscursus

Plaats: Utrecht

www.reekx.nl

16 november

DOCUMENT OUTPUT MANAGEMENT

& DOCUMENT CREATION 2010

Plaats: Hoevelaken

www.heliview.nl

20 november

TEDX YOUTH

Plaats: Amsterdam

www.tedx youth.nl

23 november

VIRTUALISATIE

De werplek van de toekomst

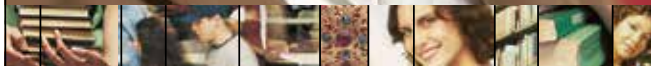
Plaats: Zeist

virtualisatie.heliview.nl

Zie InformatieProfessional.nl

Op zoek naar conferenties en andere bijeenkomsten in de komende maanden? Surf voor een compleet agenda-overzicht naar www.informatieprofessional.nl

"Wij wilden onze dienstverlening verbeteren en efficiënt beheren. Met de automatische attendering en de persoonlijke interesseprofielen voorzien we onze klanten snel van informatie op maat. En met Adlib Bibliotheek is nog veel meer mogelijk"



adlib

Adlib software is al decennia toonaangevend in informatie-, collectie-, kennismanagement en archiefbeheer. Adlib applicaties staan bekend om hun gebruiksgemak, overzichtelijkheid en flexibiliteit. Bel of e-mail voor meer informatie of voor een geheel vrijblijvende demonstratie.

Software voor musea, bibliotheken en archieven.

Adlib Information Systems
Postbus 1436, 3600 BK Maarssen
Tel: (+31) (0)346 - 58 68 00
E-mail: sales@adlibsoft.com
Internet: www.adlibsoft.com

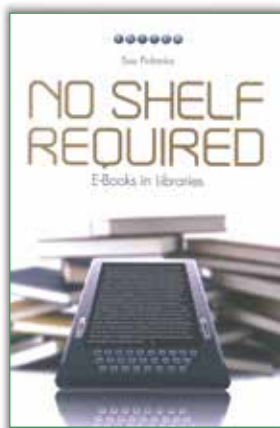
VERSCHENEN

Geen boekenplank voor dit boek?

Aanrader voor bibliotheken die meer van de mogelijkheden van ebooks in de bibliotheek willen weten, maar geen 'must read'.

Door: Jeroen van Beijnen

No Shelf required: E-Books in Libraries | Sue Polanka, American Library Association
→ 2010 | 168 p. | ISBN 978-0-8389-1054-2 | € 65



hoofdstukken te selecteren die betrekking hebben op het eigen werkveld. Tegelijkertijd is dit ook een zwakte van het boek. Al snel merk je op dat er in de hoofdstukken veel herhaling zit.

Leesonderwijs

De auteurs zijn het erover eens dat het ebook binnen het (lees)onderwijs een toegevoegde waarde heeft. De mogelijkheden van ebooks sluiten goed aan op de nieuwe onderwijsmethoden en -theorieën. Voor bibliothecarissen is dan ook een belangrijke rol weggelegd om ouders en docenten te ondersteunen bij het gebruik van deze nieuwe toepassingen. In het boek wordt dit omschreven als: 'Librarians – those in schools and public libraries – are key players in the push to meet the needs of learners in increasingly diverse learning environments'.

Nieuwe werkprocessen

Het uitleen en aanschaffen van ebooks staat niet gelijk aan het uitleen en aanschaffen van papieren boeken. Of men het nu over openbare of universiteitsbibliotheken heeft, in beide gevallen geven de auteurs aan dat het collectiebeleid van ebooks heel erg verschilt van dat van papieren boeken. Bibliotheken moeten hier rekening mee houden en hun collectiebeleid erop aanpassen. Zo zou een speciaal budget vrijgemaakt moeten worden voor de aanschaf van ebooks en hoeft het niet de traditionele collectioneur te zijn die op basis van oude richtlijnen bepaalt welke

Begin augustus werd *No Shelf Required* op ereaders.nl aangekondigd als een 'must read' voor iedereen die werkzaam is in de bibliotheeksector. Een veelbelovende aankondiging die mijn nieuwsgierig wakte.

Het boek bestaat uit negen hoofdstukken waarin auteurs uit zowel de openbare en wetenschappelijke als uit de schoolbibliotheek aan het woord komen. De bijdragen staan los van elkaar en behandelen elk verschillende aspecten van het ebook. Aan bod komen onder andere de geschiedenis van het ebook, het gebruik ervan in verschillende Amerikaanse bibliotheken, het collectiebeleid, beschikbare standaarden en wat het ebook in de toekomst te wachten staat. Met de term ebook doelen de auteurs overigens niet alleen op de digitale versie van het papieren boek, maar ook op de digitale versie van audioboeken.

Deze opzet heeft als voordeel dat het boek lekker wegleest en je de mogelijkheid hebt om alleen die

titels aangeschaft moeten worden. Een collectie ebooks zou ook bepaald kunnen worden door de vraag van lokale leners. Namelijk door alle boeken in de catalogus op te nemen, maar een exemplaar pas daadwerkelijk aan te schaffen als een lener deze wil lenen.

Statistieken

Om deze nieuwe manier van collectioneren te ondersteunen wordt een belangrijk hulpmiddel besproken, namelijk online statistieken. Door de manier waarop ebooks vaak worden gedistribueerd, is het mogelijk om uitgebreide gebruikstatistieken op te vragen. Welke ebooks worden het meeste opgezocht, welke worden het meeste gedownload, welke pagina's worden bekeken en hoe lang? Dit zijn een paar van de mogelijke statistieken die door verschillende systemen bijgehouden kunnen worden en waarmee een bibliotheek bij het collectioneren haar voordeel kan doen. Dergelijke gegevens zijn natuurlijk ook heel interessant voor subsidiegevers zoals gemeentes of schoolbesturen, om aan te kunnen tonen hoe vaak er gebruik wordt gemaakt van de (digitale) bibliotheek.

Rechtenproblematiek

Het boek is geheel vanuit een Amerikaanse invalshoek geschreven; een hoofdstuk over de situatie in andere landen ontbreekt jammer genoeg. De handreikingen kan de Nederlandse lezer daardoor niet een op een overnemen. Zo zijn er in Amerika meerdere leveranciers van portals met ebooks, terwijl wij er in Nederland maar één hebben. Toch is er een duidelijke overeenkomst met de situatie in Nederland. Zowel Amerikaanse als Nederlandse bibliotheken blijken tegen hetzelfde probleem aan te lopen: het is moeilijk om de rechten met betrekking tot ebooks te regelen. Maar bij onze Amerikaanse collega's is hier al veelvuldiger over gesproken en nagedacht. In de VS houdt men zich namelijk al bezig met vragen omtrent het

eigendom van ebooks, de digitale duurzaamheid en de mogelijkheid om digitale bestanden via het interbibliothecair leenverkeer (IBL) uit te wisselen. Dit terwijl wij ons in Nederland voornamelijk bezighouden met de omvang van het totale aanbod van digitaal beschikbare titels.

No Shelf Required laat zich makkelijk lezen en geeft een duidelijk overzicht van de mogelijkheden en gevolgen van ebooks binnen de bibliotheek. Het is dan ook zeker een aanrader voor bibliotheken die serieus overwegen om ebooks uit te gaan lenen en inzicht willen krijgen in de vraag-

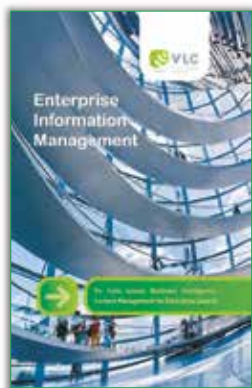
stukken en keuzes waarmee zij te maken krijgen. Het predicaat 'een must read voor de bibliotheeksector' is evenwel een stap te ver. Hiervoor bevatten de hoofdstukken te veel herhalingen en richt het boek zich te veel op de situatie van Amerikaanse bibliotheken. <

Visie op Enterprise Information Management

Meerwaarde van *Enterprise Information Management* bewijst zich vooral in de integratie met de andere disciplines.

Door: Peter Becker

Enterprise Information Management : de fusie tussen business intelligence, content management en enterprise search | Peter van Til, Anja van der Lans, Paul Baan | VLC
↪ 2010 | 53 p. | ISBN 978-1-4457-2910-7 | € 31,45 via Lulu.com



De auteurs van het boek zijn als consultant verbonden aan VLC, een snel groeiend adviesbureau op het gebied van enterprise information management. VLC publiceert regelmatig artikelen en whitepapers waarin de eigen visie op informatiemanagement wordt uitgedragen. Dit boek gaat uit van de visie dat de fusie tussen gestructureerde informatie (business intelligence) en ongestructureerde informatie (content management) leidt tot een werkelijk efficiënt en effectief informatiebeheer. Ongetwijfeld om de eigen adviezen in de markt te kunnen zetten, denkt VLC ook na

over de waarde en het rendement van informatie en de verhoging daarvan. Aan het begin van het boek gaan de auteurs hier dan ook uitgebreid op in. De auteurs onderbouwen de visie duidelijk en geven nadrukkelijk aan dat het rendement van goed informatiebeheer uiteindelijk staat of valt met een goede vindbaarheid (enterprise search).

Praktische insteek

Dat het boek afkomstig is uit een consultantpraktijk, kan als nadeel worden gezien. Het verwoordt immers één bepaalde visie en de auteurs hebben er logischerwijs belang bij die visie als de oplossing voor informatieproblemen te presenteren en aan te geven dat hun methode werkt. Het boek bestempelen als 'advertorial' zou de auteurs en het boek echter tekort doen. Zoals gezegd, wordt de visie goed onderbouwd. Het behandelt veel begrippen en ontwikkelingen in het vakgebied van de informatievoorziening. Hierbij heeft het soms een wat opsommerig karakter en daarbij is enige kennis van

de achtergronden en context wel handig. Dankzij de verschillende voorbeelden, modellen en schema's heeft het boek ook een praktische insteek.

Lezers van *Information Professional* zullen zich voornamelijk bezighouden met ongestructureerde informatie en 'search'. Zij zullen in de betreffende hoofdstukken van dit boek ongetwijfeld zaken tegenkomen die bekend zijn. De meerwaarde van het boek bewijst zich vooral in de integratie met de andere disciplines. Informatiespecialisten bewegen zich immers steeds meer in de richting van de totale informatievoorziening van een organisatie. Hun ervaring met opslaan, vindbaar maken en vinden is daarbij een belangrijke troef. Een goede integratie van business intelligence en content management kan volgens de auteurs alleen plaatsvinden door gebruik van een gezamenlijke set termen (metadata), aangevuld met tekstzoeken. *Information retrieval* heeft dan ook een eigen plaats in het boek, waarbij ook de nieuwste ontwikkelingen en trends aan bod komen.

Lesboek

In de inleiding staat dat het boek ook als lesboek kan worden gebruikt. Een specifieke doelgroep of opleiding staat daar niet bij vermeld, maar als docent aan de opleiding IDM kan ik er in ieder geval mee uit de voeten. Wie die complete informatievoorziening van zijn of haar organisatie wil verbeteren, vindt in het boek zowel achterliggende theorie als praktische handvatten om ermee aan de slag te gaan. <

Het gaat er niet alleen om wat hij wil.

Het gaat erom hoe u hem hiervan voorziet.



Als informatiespecialist doet u meer dan alleen informatie verzamelen. Door eindgebruikers te voorzien van datgene dat zij nodig hebben, op het juiste moment en in de juiste vorm, helpt u hen betere professionals te worden.

Als 's werelds toonaangevende aanbieder van informatiediensten kan EBSCO u hierbij helpen. Wij doen dit door u toegang te bieden tot content van meer dan 79.000 uitgevers en door u te ondersteunen met een team van getrainde professionals. Daarnaast besparen onze informatiebeheerssystemen u veel tijd, waardoor u zich kunt richten op uw eindgebruikers.

Hierdoor kunt u zich ervan verzekeren het juiste antwoord altijd bij de hand te hebben.

Neem vandaag contact met ons op!
mailnl@ebSCO.com
tel: +31 297 386 386

EBSCO

ebSCO.com

information to inspiration

Kwaliteitsinformatie • Beheer van bronnen • Toegang • Integratie • Consultatie

COLOFON

ISSN: 1385-5328

InformatieProfessional is een uitgave (14de jaargang) van Otto Cramwinckel Uitgever, Herengracht 416, 1017 BZ Amsterdam. www.informatieprofessional.nl

redactieadres

InformatieProfessional, Herengracht 416, 1017 BZ Amsterdam, tel. 020-4276583, fax 020-6383817, e-mail redactie@informatieprofessional.nl.

redactie

Jos van Dijk, Alice Doek, Bram Donkers (hoofdredacteur), Alice de Jong, Marie-José Klaver (nieuwsredacteur), Marieke Kramer, Hans van der Laan, Jenny Mateboer, Paul Nieuwenhuysen, Ronald de Nijs (eindredacteur), Eric Sieverts, Jeroen Tegelaar en Ans ter Woerds.

vormgeving

Eric van den Berg, Tom van Staveren, graphicsland@upcmail.nl.

medewerkers aan dit nummer

Peter Becker, Marianne Ellens, Jelmer Epema, Hans Overbeek, Johan Oomen, Laurents Sesink, Jeroen van Beijnen, Geert-Jan van Bussel, Titia van der Werf, Paula Witkamp en Kim Ziegns. Omslagillustratie: Eric van den Berg

redactieadviesraad

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

abbonementen

Otto Cramwinckel Uitgever, Herengracht 416, 1017 BZ Amsterdam, tel. 020-6276609, fax 020-6383817. InformatieProfessional verschijnt maandelijks (10 x per jaar, juli/augustusnummer en november/decembernummer gecombineerd). Abbonementsprijs € 80,-. Instellingen met meer dan één abonnement op hetzelfde adres betalen voor het tweede en volgende abonnement € 55,-. 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. Studentenabonnement € 50,-, losse nummers € 10,-. 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, email info@nvbonline.nl.

advertentieverkoop

Otto Cramwinckel Uitgever, tel. 020-6276609, fax 020-6383817.

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

Nederlands
uitgeversverbond
Groep uitgevers voor vak en wetenschap

ADVERTENTIE-INDEX

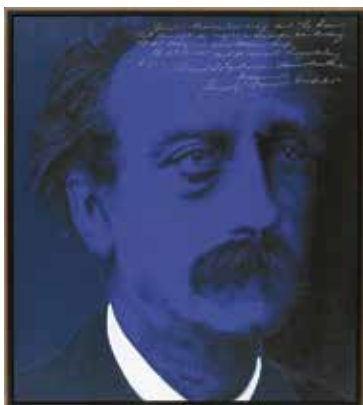
Reekx	2	NVB	10
Randstad /ProBiblio	7	Adlib	34
Infomare	22	EBSCO	36
Ingressus	8	GO opleidingen	40

Zwartvoet Indianen

Tot 1 november

De Zeeuw Meinard Sprenger (1860-1951) ver- trok eind negentiende eeuw in zijn eentje naar Canada, waar hij de Domburg Ranch begon. Hij vestigde zich vlak bij een reservaat van de Zwartvoet Indianen, waarmee hij jarenlang handel dreef. In de tien jaar dat hij in Canada verbleef, stuurde hij regelmatig stukken naar het Zeeuws Genootschap. Bij zijn overlijden in 1951 schonk hij hen zelfs zijn complete privé- collectie. In de expositie komt niet alleen Sprengers verhaal aan bod, maar wordt tevens de betekenis van de Zwartvoetobjecten zoals messschesdes, een paardenuitrusting, mocassins en leggings uitgelegd. De voorwer- pen verblijven al ruim honderd jaar in Neder- land, maar voor vele stamleden zijn ze nog steeds relevant. De verzameling is aangevuld met Zwartvoetobjecten van andere musea en particuliere collecties.

Zeeuws Museum, Abdij (plein), Middelburg.
Geopend: di t/m zo 11-17 uur.



Beeld: Koninklijke Bibliotheek, Den Haag

Multatuli door Nick Oudshoorn



Beeld: Collectie UB Leiden

Gegraveerd portret van Bonaventura Vulcanius op 58-jarige leeftijd. Op de gravure is ook Vulcanius' motto Idem Omnibus te zien

Hollandse Helden

Tot 19 november

De Koninklijke Bibliotheek staat in het teken van Hollandse Helden. Geen stoffige portret- ten, maar historische figuren die door de Leid- se kunstenaar Nick Oudshoorn in een popart- jasje zijn gestoken. Van Willem van Oranje tot Aletta Jacobs, van Piet Mondriaan tot Eras- mus. Voor elk schilderij gaat Oudshoorn uit van gravures, tekeningen en afbeeldingen. Daarna brengt hij fragmenten van het hand- schrift van de geportretteerde (meestal uit brieven, afkomstig uit onder andere de KB) met zeefdruk over op het schilderij. Deze nieu- we schilderijen vormen de basis van series zeefdrukken. De geëxposeerde werken maken onderdeel uit van het project 'Erflaters en Hol- landse Helden' dat de in geschiedenis geïnte- resseerde kunstenaar in 1999 is gestart.

Koninklijke Bibliotheek,
Prins Willem Alexanderhof, Den Haag.
Geopend: ma 12-17 uur, di 9-20 uur,
wo t/m za 9-17 uur, zo 12-17 uur.

Netwerken in 16e eeuw

Tot 13 december

De humanist Bonaventura Vulcanius (of De Smet in het Nederlands) (1575-1614) was een echte netwerker. Maar hoe creëer je een netwerk zonder moderne communicatiemidde-



Beeld: Glenbow Archives NA-4967-57

O.B. Buell, Zwartvoet Indianen (Siksika) op doorreis in zuidelijk Alberta, Canada, 1885

len zoals Hyves en Facebook die ons nu ter beschikking staan? Vulcanius gebruikte hier- voor een Album Amicorum, een vriendenboek, waarin tijdgenoten blijk gaven van hun vriend- schap of waardering voor de bezitter van het album. Vulcanius gebruikte het Album bewust als een instrument voor pr en voor de publi- citeit van zijn eigen persoon en zijn werk. Het is het topstuk op de tentoonstelling 'Face- book in the Sixteenth century? The Humanist and Networker Bonaventura Vulcanius'. De

tentoonstelling geeft een beeld van de net- werken van geleerden die ontstonden in het zestiende- en zeventiende-eeuwse Europa. Naast het Album Amicorum zijn er bijzondere Leidse drukken, brieven, manuscripten en geschilderde en gegraveerde portretten van Vulcanius te zien.

Plaats: Universiteitsbibliotheek Leiden,
Witte Singel 27, Leiden.
Geopend: ma t/m vr 8.30-22.00 uur;
za 9.30-17.00 uur; zo 13-22 uur.

PROFESSIONAL IN HET NIEUWS

Wat is de bibliotheek van 100 talenten?

Dat is een concept voor een jeugdbibliotheek van de toekomst, waarbij wij uitgaan van creatieve zelfwerkzaamheid van kinderen. Op basis van hun kwaliteiten en capaciteiten zouden bibliotheekcollecties ontsloten en gecontextualiseerd kunnen worden. Daarbij gebruiken wij de beginselen van meervoudige intelligentie. Dan wordt niet de vraag gesteld 'hoe knap is dit kind?', maar: 'hoe is dit kind knap?' De bibliotheek van de 100 talenten speelt daarop in en geeft kinderen een belangrijke en vooral een actieve rol in de openbare bibliotheek: eigenlijk worden zij een beetje bibliothecaris nieuwe stijl.

Hoe kun je de bibliotheek toegankelijk maken via muziek, beweging en ruimtelijk inzicht? Een voorbeeld: bij een eerste workshop met kinderen bleek dat zij hun toekomstbibliotheek vormgaven en indeelden als een landschap! Wat zij in het landschap zagen, pasten zij toe op de bibliotheek en het werd een geweldige bibliotheek! In termen van meervoudige intelligentie gaat het dan om 'natuurknap' en 'ruimtelijk knap' en zij konden probleemloos hun boeken erin ordenen en terugvinden. Spelenderwijs vonden zij nieuwe vormen van toegankelijkheid

Rob Bruijnzeels (1948), directeur van de LibrarySchool, is een van de initiatiefnemers van de Bibliotheek van 100 talenten. Onlangs werd een boekcassette over dit concept voor jeugdbibliotheken gepresenteerd.



en dat is volgens mij een verrijking voor de traditionele bibliotheek, die altijd 'logisch' of 'talig' geordend is. En later leerde ik bijvoorbeeld van jonge gameontwerpers hoe belangrijk geluid is bij interactief en 'adaptief' design. Erg veelbelovend en fascinerend allemaal, maar we staan pas aan het begin van die ontwikkeling.

Is 'taligheid' juist niet enorm belangrijk in de informatiemaatschappij? Taligheid is belangrijk, maar niet het enige! Juist in deze digitale tijd zie je het belang van andere vormen van informatieoverdracht. Beeld en interactieve navigatie zijn veel belangrijker geworden dan ze waren. En niet alle kinderen zijn talig, terwijl de bibliotheek er - als plaats voor kennis en inspiratie - ook voor hen is. Wij willen kinderen juist aanspreken op waar ze wél goed in zijn.

Wat is je vooropleiding? Ik ben opgeleid als bibliothecaris in openbare

bibliotheken; later heb ik nog de studie 'marketing en sociologie' gevolgd aan de Tilburgse Universiteit.

Je allereerste baan? Krantenjongen en de rest is history...

Waarom gekozen voor dit vak? Omdat ik bibliotheken altijd prachtige plekken heb gevonden waar je onbeperkte toegang tot kennis hebt en waar je fantasie wakker werd gekust. De bibliotheek was voor mij echt een verboden rijk, waar je zomaar naar binnen kon en waar je - als je er moeite voor deed - antwoorden op 'alle vragen van de wereld' kon vinden.

Wat is er veranderd in het vak? Niets: want de functie van de bibliotheek als bron voor persoonlijke ontwikkeling en maatschappelijke participatie is niet veranderd. Alles: werk maar eens een half uur met een iPad!

Van wie heb je in je loopbaan veel geleerd? Richard van Dijk, boekhandelaar en uitgever. Ik ging bij hem wer-

ken toen ik afstudeerde en hij inspireerde mij enorm door zijn gedrevenheid, vakkennis, maatschappelijk bewustzijn en koopmanschap. Hij was ook een van de eersten die marketing introduceerde in de bibliotheekwereld.

Het hoogtepunt in je loopbaan? Dat moet natuurlijk nog komen, maar ik denk dat de definitieve start van de LibrarySchool, eind dit jaar, een mijlpaal voor me is.

En wat vergeet je het liefst? Het afgelopen jaar, waar mijn oude club (de VOB) werd opgesplitst in drie instellingen en waarbij structuren en competenties belangrijker bleken dan innovatie en inhoud.

Welke vakbladen zijn het belangrijkste voor je? Ik ben niet zo'n fanatiek vakbladenlezer; ik haal eigenlijk veel meer informatie uit kranten, weekbladen en specialistische bladen als Wired of Bright.

Wat is je favoriete site of weblog? Ik ben verslaafd aan nieuwssites en binnen mijn eigen vak is edwinmijnbergen.nl onmisbaar.

De mooiste bibliotheek die je kent? Dat is toch wel de Centrale Bibliotheek van Amsterdam. Een plek waar je altijd met plezier heen gaat en waar je geen passieve gebruiker bent, maar participant in een groter geheel; je creëert daar met z'n allen een grote culturele ontmoeting.

Wat had je willen zijn als...? Geen idee; vast iets met een creatieve drive. En uiteindelijk is iedereen in dit digitale tijdperk 'informatiewerker'... <

OVERSTAP

>> **Peter Evers** is gestart als Beleidsmedewerker Digitale Bibliotheek & Kennismanagement bij het onderdeel Informatiediensten van De Nederlandse Bank. Hiervoor werkte hij aan een digitale bibliotheek bij ABN AMRO en als kennismanager bij een groot advocatenkantoor. Ook verrichte hij diverse andere activiteiten, onder ande-

re voor de NVB. Evers blijft zich bezighouden met het Amsterdam Informatie Netwerk en de rss-tool RSScockpit. Peter Evers is lid van de redactieadviesraad van InformatieProfessional.

>> De Vereniging van Vlaamse Provincies in Brussel heeft **Karolien Selhorst** aangesteld als stafmedewerker digitale bibliotheek. Hier zal zij het beleid inzake de digitale bibliotheek coördineren voor de vijf Vlaamse provincies. Eerder was Selhorst beleidsmedewerker Digitale Bibliotheek & Kennismanagement OB Vlissingen.



Peter Evers



Antia Wiersma

>> **Antia Wiersma** heeft haar baan als Hoofd Communicatie & Educatie bij het (Koninklijk Kabinet van Schilderijen) Mau-

ritshuis verruild voor die van Manager Marketing, Acquisitie & Projecten bij Aletta, instituut voor Vrouwengeschiedenis. <

Mail Overstaptips naar redactie@informatieprofessional.nl

> **BOEKEN- EN**

ABONNEMENTENSERVICE

EBSCO Information Services

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

Selexyz zakelijk

Postbus 486
3990 GA Houten
Tel 088-7353968
Fax 030-6386958
www.selexyz.nl/zakelijk



selexyz zakelijk

*Leverancier van vakinformatie. Laat
het beheer over uw abonnementen-
pakket en boekbestellingen aan sel-
exyz zakelijk over, en creëer voor
uzelf overzicht en kostenbesparing.*

> **CONSULTANCY**

> **ADVIESBUREAUS**

InfoManagement

Postbus 79010
1070 NB Amsterdam
Tel 020-6707686
info@infomanagement.nl
www.infomanagement.nl

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

Damsterdiep 231
9713 ED Groningen
Tel 050-3124618
Fax 050-3120592
www.reekx.nl

> **INFORMATIEPROVIDERS**

> **HOSTS**

EBSCO Information Services

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

Hogeschool van Amsterdam

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

> **PERSONEEL**

> **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

Damsterdiep 231
9713 ED Groningen
Tel 050-312 46 18
Fax 050-312 05 92
www.reekx.nl

> **SCANNEN**

> **DIGITALISEREN**

> **MICROVERFILMING**

Karmac

Pascallaan 74
8218 NJ Lelystad
Tel 0320-286969
kms.karmac.nl

> **SOFTWARE**

Adlib

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

Nedap Library Solutions

Parallelweg 2
Postbus 6
7140 AA Groenlo
Tel 0544-471111
Fax 0544 463475
www.nedaplibrary.com

**Infor Library
and Information Solutions**

Statenlaan 65
5223 LA 's-Hertogenbosch
Tel 073-6205222
Fax 073-6205298
www.vubis-smart.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 Jocelyne Koenders bij
Acquire Media op 038-4606384 of mail jkoenders@acquiremedia.nl.

