

Panorama, een vergezicht met perspectief

Bas Savenije
Bibliothecaris Universiteit Utrecht
Voorzitter NVB

Gepubliceerd in Informatieprofessional 12 (10), pp 34 - 37.

Nederland heeft grote moeite de geformuleerde ambities voor de kenniseconomie te realiseren. Dat heeft diverse oorzaken (Savenije, 2007). Een noodzakelijke voorwaarde voor een succesvolle kenniseconomie is een goede informatie-infrastructuur die onderwijsinstellingen, bedrijven en individuen een adequate toegang verschaft tot beschikbare kennis.

De huidige Nederlandse informatie-infrastructuur voldoet niet. Een tijdje geleden is in NVB-kringen (Nederlandse Vereniging voor Beroepsbeoefenaren in de Bibliotheek-, Informatie- en Kennissector) het project Panorama geconcipieerd. De voorverkenning stagneerde bij gebrek aan middelen, maar recent heeft FOBID (het nationale samenwerkingsverband van de landelijke bibliotheekorganisaties) € 20.000 te beschikking gesteld voor de startfase, die zal worden afgesloten met go/no-go beslissing.

Doel van het project is het verbeteren van de Nederlandse informatie-infrastructuur via een pragmatische benadering.

Probleemstelling

De Nederlandse burger die op zoek is naar betrouwbare informatie, wordt met diverse drempels geconfronteerd. De informatie-infrastructuur is sterk verkokerd en voor het simpel raadplegen van de NCC (Nederlandse Centrale Catalogus), bijvoorbeeld, moet al betaald worden. Niet alleen individuele burgers, maar ook bijvoorbeeld de journalistiek, patiëntenorganisaties, onderwijsinstellingen (zoals ROC's) en het MKB hebben hier last van. Het gevolg is dat de burger naar Google wordt toegedreven: dat is gratis en eenvoudig, maar de kwaliteit van de gevonden informatie is vaak onduidelijk.

Bibliotheken maken een selectie van relevante informatie voor hun eigen doelgroep en ontsluiten deze bronnen. Maar het is moeilijk om inzicht te krijgen in wat er totaal aan gecertificeerde informatie beschikbaar is, d.w.z. informatie waarvan een bibliotheek heeft geconstateerd dat deze betrouwbaar is vanwege de bron, de auteur of de procedure van totstandkoming. Het ter beschikking krijgen van die documenten is meestal nog moeizamer. Daarbij komt dat gecertificeerde wetenschappelijke kennis - met name in wetenschappelijke tijdschriften - duur is. Ook wordt het "vermarkten" door bijv. universiteitsbibliotheken aan externe groepen (niet universitair) door uitgevers bemoeilijkt: alleen de eigen doelgroep mag toegang hebben en aan varianten waarin de licentie tegen betaling wordt uitgebreid voor externen (geaffilieerde instituten, alumni), werken uitgevers niet of slechts zeer incienteel mee. Ook elektronisch interbibliotheecair leenverkeer stuit bij hen op weerstand.

Verder weten maar heel weinig mensen dat je bijvoorbeeld via de openbare bibliotheek artikelen uit wetenschappelijke tijdschriften bij een universiteitsbibliotheek kunt aanvragen.

Ook de Raad voor Cultuur heeft dit gesignaleerd (Raad voor Cultuur, 2007):

"Binnen de sector openbare bibliotheken wordt momenteel gewerkt aan de Netwerkcollectie Nederland: het opbouwen van een gezamenlijke, gelaagde netwerkcollectie, die tekst, beeld en geluid uit allerlei deelcollecties verenigt. Openbare bibliotheken hebben echter weinig digitale *content* in eigen bezit en zijn in dat opzicht sterk afhankelijk van samenwerking

tussen wetenschappelijke bibliotheken, bibliotheken van erfgoedinstellingen, de Koninklijke Bibliotheek (KB) en tal van andere relevante instellingen als het Nationaal Archief, het Letterkundig Museum en de Digitale Bibliotheek voor de Nederlandse Letteren. Naarmate er meer digitaal materiaal beschikbaar komt, is niet alleen meer synergie tussen instellingen *mogelijk* maar vooral ook *nodig*. Mensen hebben - zeker in het digitale domein - behoefte aan geïntegreerde diensten en willen niet langer bij verschillende instellingen aan hoeven kloppen. (.....)

De Raad beschouwt de totstandkoming van een brede, primaire infrastructuur waarin iedereen vrij toegang heeft tot alle bronnen van cultuur en informatie, als een even logisch als noodzakelijk vervolg van het proces van bibliotheekvernieuwing. Een dergelijke 'collectie-infrastructuur' vergt intra- en intersectorale synergie en aansluiting tussen openbare bibliotheken onderling, tussen de verschillende typen bibliotheken.”

Lorcan Dempsey beschrijft een vergelijkbare situatie in de VS (Dempsey, 2006):

“Lack of integration increases transaction costs. By integration, I mean within processes (there are many discovery options, for example) and between processes (the processes are not always connected in well-seamed ways).

- **Discover.** The discovery experience is a fragmented one. A user has a range of discovery tools available and may not always know which is the most suitable. (....)
- **Locate.** Having identified an item of interest, a user needs to find a service that will supply it. This may be as simple as noting a call number and walking to a shelf. Or it may involve a resolution service that actually provides several service options. Or it may involve a further discovery experience in a library resource if the item was originally found outside the library. (...)
- **Request.** This is another transaction, which may involve one or more steps (...)
- **Deliver.** Again, several potential options exist for resource delivery, which can involve more or less difficulty depending on how the delivery options are presented and on the disposition of supplier and user.(...)”

Het hier geschetste beeld staat haaks op de ambities van de Nederlandse overheid in het kader van de kenniseconomie. Kennis moet eenvoudig ter beschikking staan voor iedereen in de Nederlandse samenleving: individuen, zowel als organisaties. Informatieprofessionals staan vaak voor een hopeloze taak als ze vraaggericht willen werken omdat het burgers niet eens duidelijk is welke informatie beschikbaar is en waar ze die informatie kunnen halen: de volle breedte van het aanbod is dermate versnipperd dat de barriere voor gebruik gewoon te hoog is. Als het aanbod in de volle breedte inzichtelijk is ontstaat een beter gearticuleerde vraag en is er een basis voor interactie tussen vragers en dienstverleners.

Voor boeken zijn in Nederland intussen behoorlijke vorderingen gemaakt. Ik verwijz bijvoorbeeld naar de dienst *Zoek&Boek* van de site *bibliotheek.nl*. Maar dat is niet genoeg. Vanwege actualiteit en snelheid neemt de vraag naar digitale informatie in rap tempo toe. En daarvoor schiet de infrastructuur duidelijk te kort.

Op weg naar een oplossing

Hert is een illusie te denken dat bibliotheken DE informatieportal voor de Nederlandse burger kunnen worden: een website die iedereen hanteert als startpunt voor een zoekactie naar informatie. Maar waarom zouden bibliotheken dat willen? Het boeken van een vakantie of een vlucht, het zoeken naar een hotel, de openingstijden van een museum, of het

wedstrijdschema van je favoriete voetbalclub: het is allemaal zo eenvoudig dat niemand op diensten van de bibliotheek op dit gebied zit te wachten.

Anders wordt het als je zoekt naar bijvoorbeeld medische informatie. Huisartsen en ook specialisten adviseren patienten steeds vaker op internet na te lezen wat voor kwaal ze nu eigenlijk hebben. Maar dan wil je wel graag betrouwbare informatie. Huisartsen zouden zelf ook wel toegang tot wetenschappelijke tijdschriften willen hebben en hetzelfde geldt voor patientenverenigingen. Maar ook iemand die op zoek is naar, bijvoorbeeld, historische informatie wil graag inzicht in de betrouwbaarheid. Google schiet hier te kort; Google selecteert niet. Maar bibliotheken doen dat juist wel. Daar ligt hun meerwaarde.

De zoeker naar informatie zou ermee gediend zijn als het informatieaanbod van alle bibliotheken en archieven wordt geïntegreerd, zodat hij in één zoekactie alle informatie zou kunnen doorzoeken die als relevant en kwalitatief voldoende is aangemerkt door Nederlandse bibliotheken en archieven. Het gezamenlijke, geïntegreerde aanbod moet op een gebruikersvriendelijke manier worden aangeboden. Het geeft de zoeker op eenvoudige wijze inzicht in wat er beschikbaar is. One stop searching dus, en op een wijze die qua gebruikersvriendelijkheid niet onderdoet voor Google.

Er zijn al diverse diensten beschikbaar die een gecertificeerde selectie bieden op deelterreinen; maar het betreft hier deelterreinen en, voorzover de diensten niet afkomstig zijn van bibliotheken, kosten deze diensten meestal ook geld. Veel bibliotheken selecteren en waarmerken bronnen maar doen dit slechts voor hun eigen doelgroep. Door iedereen toegang te verschaffen tot deze diensten die met publiek geld gefinancierd zijn, krijgt de burger gratis inzicht in de beschikbare kwalitatief verantwoorde informatie op alle terreinen. Zodra hij deze informatie daadwerkelijk wil verkrijgen, zal dit in veel gevallen kosten met zich meebrengen. Het systeem zou inzicht moeten verschaffen in de verschillende mogelijkheden om de informatie te verkrijgen (“Ga naar de dichtstbijzijnde bibliotheek”, “Meld je voor interbibliothecair leenverkeer bij je openbare bibliotheek”, met een specificatie van leverduur en kosten; “Vraag het via het bijgevoegde formulier aan via directe digitale levering”, wederom met levertijd en kosten). De klant kan zelf de gewenste variant kiezen. Misschien is het soms ook niet eenvoudig de informatie daadwerkelijk te bemachtigen: daarvoor moet dan een help-functie digitaal of telefonisch beschikbaar zijn, bijvoorbeeld de openbare bibliotheek in de buurt.

De benodigde infrastructuur kan worden gerealiseerd binnen de huidige business modellen in de informatiesector. Wel is het nuttig om te bezien of ook de daadwerkelijke levering van informatie vereenvoudigd kan worden, bijv. door middel van elektronisch doorsturen van tijdschriftartikelen; dit wordt op dit moment nog vaak verboden door uitgeverij. Hiermee zouden ook de kosten van documentlevering omlaag kunnen worden gebracht. Het is duidelijk dat de toegankelijkheid van informatie gediend is met Open Access, maar dat valt buiten de scope van dit project.

Overigens valt wel te verwachten dat, wanneer het aanbod voor iedereen inzichtelijk is en daadwerkelijk vraag genereert, er kritiek zal komen op de omslachtige wijze waarop informatie beschikbaar kan komen. En naar verwachting ook op de kosten die er mee gemoeid zijn. In de Verenigde Staten kent men een Taxpayers Alliance: belastingbetalers die zich hebben georganiseerd omdat ze willen dat resultaten van onderzoek die met overheidsgeld zijn gefinancierd, voor iedereen gratis toegankelijk zijn. En de inkomstenbelasting is daar toch echt lager dan in Nederland.

Projectbeschrijving *Panorama*

Het doel van het project Panorama is: Het realiseren van een nationale informatie-infrastructuur waartoe de gebruiker gratis toegang heeft, en die gebruikersvriendelijk (one-stop-searching), met gecertificeerde informatie en met een helpdesk.

In de **startfase** wordt, behalve het opzetten van het project en het bemensen van projectstructuur, het probleem van de huidige (verkoerde) informatie-infrastructuur gespecificeerd. Daarnaast wordt een indicatie gegeven van de oplossingen, de haalbaarheid wordt globaal aangeduid en tenslotte worden al deze ingrediënten gecombineerd in een visueel aansprekend beeld dat begrijpelijk is ook voor mensen buiten de sector. Daarmee worden vervolgens sponsors en partners gezocht om Fase 1 van het project te financieren. Verkennende interviews met representatieve potentiële afnemers en leveranciers van informatie en daarnaast een internationale quick scan van mogelijke soortgelijke initiatieven vormen de belangrijkste basis van de startfase. De Startfase die 4 maanden duurt, wordt naar verwachting begin 2009 afgesloten met een go/no go beslissing.

Fase 1 moet een demonstrator en een proof of concept opleveren die op hun beurt nodig zijn om de financiering van de volledige nationale informatie-infrastructuur te verkrijgen (fase 2 van het project). Een degelijke haalbaarheidsstudie voor de beoogde infrastructuur, een business case voor diverse afnemersgroepen, marktverkenning en tenslotte ontwerp en bouw van de demonstrator zijn de stappen van de Fase 1.

De beoogde aanpak zowel voor de demonstrator als voor de uiteindelijke informatie-infrastructuur is vergelijkbaar met open source community waarin iedere aanvulling mogelijk is en de levensvatbaarheid bepaald wordt door de marktwerking (gebruik). Hiermee beoogt het project het intellectueel, ervarings- en kennispotentieel van de community van Nederlandse informatieprofessionals aan te boren en te benutten.

Fase 1 beslaat een half jaar en loopt dus tot de zomer van 2009; deze fase kost naar schatting 80.000 euro.

Zoals gezegd zal daarna Fase 2 de volledige infrastructuur moeten realiseren. Het opstellen van een planning en begroting daarvoor zijn onderdeel van Fase 1.

Een aparte rode draad door het hele project is het informeren en mobiliseren van de community van Nederlandse informatieprofessionals en het opzetten van een netwerk van ambassadeurs. Marketing en branding van zowel het project als het uiteindelijke product zullen voornamelijk *peer to peer* worden gerealiseerd.

Op deze wijze kan het project ook een positieve impuls geven aan het vak van informatieprofessional.

Referenties

Dempsey, Lorcan (2006). 'Libraries and the Long Tail: Some Thoughts about Libraries in a Network Age'. *D-Lib Magazine*, April 2006.

<http://www.dlib.org/dlib/april06/dempsey/04dempsey.html>

Raad voor Cultuur (2007). Innoveren, Participeren! Maart 2007. www.agendacultuurbeleid.nl

Savenije, Bas (2007). Informatieprofessionals hebben een rol in de kenniseconomie: Roep om kennisdeltaplan. *Informatieprofessional 2007 (2)* p. 14-17.
<http://www.library.uu.nl/staff/savenije/publicaties/informatieprofessional11-2007.pdf>