

Ieder zijn eigen INFORMATIEMANAGER?

De omgeving verandert, maar verandert de informatiemanager of bibliothecaris in voldoende mate mee? Over welke kennis en vaardigheden moet de nieuwe functionaris beschikken? Of hebben we straks helemaal geen informatiemanager meer nodig omdat iedere medewerker zijn eigen informatiemanager is?

Gespreksleiding: Henk Verbooy

Tekst: Erik Bouwer

Fotografie: NFP Photography/Pieter Magiels

Web 2.0, nieuwe digitale bronnen, open access: de complexiteit van het informatieveld neemt toe, de wet- en regelgeving hobbelt er achteraan. Daarmee wordt de verwachting gewekt dat er meer dan ooit behoefte is aan informatiespecialisten die kenniswerkers wegwijs maken. Toch zijn er bedenkingen: de klassieke bibliothecaris voldoet lang niet in alle gevallen. Er is behoefte aan mensen die oog hebben voor de business. Maar een domeinspecialist zonder technische vakkennis is evenmin waar naar gezocht wordt. Een discussie over de toekomstige rol van de informatiemanager [1] en het bijbehorende opleidingsveld.

Containerbegrippen

‘Eigenlijk is de IDM-opleiding in Nederland dood’, aldus Peter van Gorsel (HvA/UvA). Hoewel de vraag naar stagiaires en afgestudeerden nog groot is, is de instroom bij deze opleiding volgens hem beperkt tot enkele tientallen studenten per jaar. Terwijl Van Gorsel de opleiding tegen wil en dank openhoudt, ziet hij dat aan de kant van de arbeidsmarkt de onduidelijkheid over het profiel van afgestudeerden toeneemt. Containerbegrippen staan het vakgebied in de weg, waarbij Van Gorsel aanvult dat concepten zoals kennis en informatie zo abstract zijn dat ze niet tot nauwelijks uit te leggen zijn aan een 16- of 17-jarige. ‘Deze groep denkt primair dat alles aan informatie – à la Google – gratis is. En werkgevers vragen op hun beurt in vacatures om een IDM’er, maar eigenlijk zijn ze gewoon op zoek naar een systeembeheerder.’

Harry Rombout (Royal Haskoning) geeft aan: ‘Tijdens het Gartner IT-Xpo congres in Cannes was de boodschap: “Kennismanagement gaat nu een volgende fase in. Maar roep het niet al te hard, ga er gewoon mee aan de slag”.’

De verwarring over de rol en de competenties van de moderne bibliothecaris of informatiemanager wordt nog eens onderstreept door Margriet Heijne (ABN AMRO): zij geeft voor haar informatieafdeling zelfs liever de voorkeur aan een afgestudeerde van de Hotelschool dan aan een IDM’er.

Wij trainen geen apen

Moet een informatiemanager allereerst een specialist zijn in het verwerven, opslaan, ontsluiten en beschikbaar stellen van informatie? Of is domeinkennis ten aanzien van de omgeving waaruit de klanten komen, belangrijker? En wat is sneller aan te leren?

Eric van der Klugt (De Brauw Blackstone Westbroek) schetst dat het bedrijfsleven lange tijd de overtuiging heeft gehad dat ze domeinskundigen nodig hadden, die ze op een achternamiddag wel even de juiste skills zouden bijbrengen op informatiegebied. Omgekeerd zijn er ook initiatieven geweest om informatimanagers snel de nodige domeinkennis bij te brengen: Van Dieën (Ingressus) refereert aan de para-legals en de clinical librarians. ‘Daar is veel over afgediscussieerd binnen de NVB [2]: kan iemand met een algemene bibliothekopleiding in een paar lessen de domeinkennis bijgebracht worden? En omgekeerd: kan je een domeinskundige snel opleiden in informatiemanagement? Daar is nooit iemand uitgekomen.’

‘Het is een terugkerend onderwerp in de discussies die we

Eigenlijk is de IDM-opleiding in Nederland dood, er is bijna geen instroom meer.

Peter van Gorsel is onder meer directeur Instituut voor Media en Informatie Management, Hogeschool van Amsterdam en verantwoordelijk voor de inrichting en vormgeving van de brede bacheloropleiding gericht op de keten van media, informatie, kennis en communicatie, die jaarlijks duizend 1^e jaars studenten trekt.



De nieuwe informatie- en kennisafnemer: er komt een complete generatie aan die vooral gebaat is bij een goede laptop met camera en uitstekende wireless verbindingen.

Harry Rombout is manager van de afdeling KIM (Kennis en Informatiemanagement) Corporate Services bij Royal Haskoning, bekend ingenieursbureau met wereldwijd 3.300 medewerkers. De consultants werken aan uiteenlopende projecten zoals het ontwerp van de stormvloedkering van de Palm Islands in Dubai.



met werkgevers voeren. De werkgevers zeggen: jullie moeten de mensen zus en zo opleiden. Ik zeg dan altijd: wij trainen geen apen', aldus Van Gorsel. Het zijn dus geen kunstjes die de informatiemanager moet beheersen, het gaat om complexe competenties.

Technische vakkennis

Volgens Heijne beschikken mensen die van de klassieke bibliotheekopleidingen afkomen niet over de juiste vaardigheden. 'Medewerkers met een brede opleiding en een goed abstractieniveau en eventueel domeinkennis: dat is sneller te realiseren dan mensen die domeinkennis hebben en die je moet leren om zich op de business te richten. Nu haal ik de kennis over ontsluiting eerder bij IT'ers dan bij IDM'ers.'

Van Dieën: 'Het is vlees noch vis. Een IDM'er is niet bij, weet niet wat open URL is en heeft nog nooit een bibliotheekstelsel van dichtbij gezien. Ze hebben geen domeinkennis om met gebruikers te praten.' Volgens Van Dieën is het zeer de vraag in hoeverre deze functionarissen zijn opgeleid om hun diensten zo goed mogelijk weg te zetten in een gebruikersorganisatie. Van der Klugt onderschrijft dat ook de vaktechnische component steeds verder is verwaterd binnen de bestaande opleidingen: de typische backoffice-functie van de oude bibliothecaris is meer dan een administratieve.

De kritiek op een generieke opleiding in informatiemanagement is duidelijk: een leergang als IDM leidt op tot generalisten waar het bedrijfsleven niet op zit te wachten – domeinkennis is dus een noodzakelijke voorwaarde om de informatiemanager in staat te stellen hoe hij het beste meerwaarde kan leveren aan de organisatie.

Veranderende omstandigheden

Rombout verlegt het accent naar de klant, de nieuwe informatie- en kennisafnemer: 'Met welke gebruikers heb je te maken? Er komt een complete generatie aan die vooral gebaat is bij een goede laptop met camera en uitstekende wireless verbindingen. Zij gaan *mij* vertellen waar ik het kan halen.'

De omstandigheden veranderen weliswaar, maar het inkopen en beschikbaar maken van kennis vereist weldegelijk bepaalde vakcompetenties. Hans-Peter Meulekamp (EBSCO) ziet

daarom wel mogelijkheden om informatiespecialisten op te leiden – 'Dat IDM niet meer aansluit, heeft misschien ook te maken met de snelheid van alle veranderingen. Wat is web 2.0?' Van der Klugt vat het probleem samen: 'Ik zoek mensen met de attitude van de Hotelschool, maar met conceptuele kennis van principes zoals die in de oude Bibliotheekacademie gedoceerd werden. Dat is lastig te combineren, want de huidige BDI- of IDM-opleiding levert dat niet meer. Daar zijn we nu sinds 1,5 jaar vanaf gestapt. We weten wel wat we *niet* willen qua opleiding, maar weten niet wat we *wel* nodig hebben.'

Is het een vak dat je kunt leren?

Wat moet die moderne kennismanager dan wel in huis hebben? Meulekamp legt uit met wie EBSCO in de praktijk te maken heeft: 'Het zijn over het algemeen mensen die goed luisteren naar wat er binnen een bedrijf speelt. Het zijn zowel kennis- als informatiemanagers maar ook bibliotheekmedewerkers', waarmee hij maar wil aangeven dat ze toch nog echt bestaan.

Van der Klugt beargumenteert dat er weliswaar vaktechnisch

De innovatie zit niet in de mensen die in dit vak werkzaam zijn.



Margriet Heijne is manager business information services van ABN AMRO Bank. De afdeling bundelt en levert elektronische informatie aan verschillende onderdelen van de bank uit alle delen van de wereld.

goede mensen in bibliotheken werken, die alles weten over selectie, opslag, ontsluiting en beschikbaarstelling, maar dat de aansluiting op de business en organisatiebewustzijn belangrijke skills zijn, die vaak ontbreken. Ook al is er sprake van samenhang, de optelsom van vakmatige skills is niet per definitie een vak, aldus Van Gorsel. Het is wel een keten van vaardigheden die verworven moeten worden – en die kan je in principe iedereen bijbrengen.

Het is de schaalgrootte en het verspreidingsgemak dat de problemen en tegenstellingen creëert: technisch is bijna alles mogelijk, juridisch komen er steeds meer restricties.



Eric van der Klugt is bibliothecaris, jurist en hoofd informatiecentrum bij De Brauw Blackstone Westbroek, een vooraanstaand Haags advocatenkantoor. Van der Klugt koopt kennis in en genereert informatie voor interne klanten.

Voor Van der Klugt staan de achterliggende concepten voorop: 'Iedere eindgebruiker kan best zijn eigen lijstje met favorieten in Google aanmaken, maar het grotere geheel moet toch worden gestructureerd.' Heijne sluit zich hierbij aan: 'Binnen grotere organisaties bestaat op heel veel vlakken de behoefte dat soort zaken te structureren.'

Nieuwe competenties

Zou het niet geweldig zijn als iedere medewerker zijn eigen kennismanager is? Groeien we toe naar een model, waarbij de informatiemanager slechts faciliterend is en gericht op waardering en certificering van informatie?

Rombout kijkt bedenkelijk en hecht juist waarde aan de ontwikkeling van bagage van afgestudeerden. Volgens Van der Klugt mag iedere eindgebruiker zelf zoeken en zelfs aanleveren wat hij wil. Het is een wisselwerking met klanten: 'In het aanbieden van informatie zelf is al een vorm van waardering aanwezig en dat belang verdwijnt niet.' 'Daarvoor hoef je geen vakopleiding voor te hebben', vindt Heijne.

Er zijn dus andere competenties nodig, zo concludeert Van Gorsel, 'je moet zorgen dat de aankomende informatiemangers nieuwsgierigheid bezitten, ze moeten overal alles open trekken om te kijken wat er in zit en of ze er iets mee kunnen doen. Dat is interessanter dan iemand urenlang uitleggen hoe je een taxonomie in elkaar zet. De toekomstige rol van de informatiemanager gaat niet over zaken als systemen en ontsluiten en beschikbaar maken. Het gaat straks om iemand die het bedrijf mee helpt sturen en die meer strategisch actief is. Professionals worden immers steeds meer zelfsturend in het verwerven van informatie.' Meulekamp voegt daar aan toe dat dat alleen geldt wanneer die professionals de informatie weten te vinden, want als ze op een niet te beantwoorden vraag stuiten, hebben ze toch weer een informatiemanager nodig.

Het managen van kennis?

Van Gorsel vindt desondanks dat de informatiemanager zijn toegevoegde waarde alleen blijft leveren als deze aan vernieuwing blijft werken: 'Wat heb je aan kennis? Kennis is pas zinvol als je er een uitdrukkingvorm aan hebt gegeven: in de vorm van onderwijs of een product of een dienst. Kennismangers managen eigenlijk helemaal niets.'

Moet de nieuwe informatiemanager dan faciliteren in de mogelijkheid dat mensen zo goed mogelijk kennis kunnen produceren en uitwisselen? Dat leidt tot nieuwe kennis en dat is weer de basis voor innovatie. Meulekamp nuanceert de gedachte dat bibliotheken alleen maar meerwaarde kunnen hebben in de rol van innoverende high tech kenniscentra. Hij vertelt over een Britse farmaceut, waar na vele jaren de bibliotheek weer werd heropend. Men had ontdekt dat de vroegere rol van de bibliotheek – als ontmoetingsplek van mensen die onderling inzichten en artikelen uitwisselen – verdwenen was. Het had ook een lounge of een leeszaal kunnen zijn: de rol van bibliotheek als ontmoetingsruimte is blijkbaar belangrijk.

Veranderende wetgeving

Het werkveld van de informatiemangers verandert. Ze hebben te maken met ingekochte informatie en met vrij beschikbare informatie. Hoe is het gesteld met de juridische kennis van informatiemangers? Weten ze voldoende over ontwikkelingen op het vlak van auteursrecht?

Volgens Van Gorsel krijgt intellectueel eigendom ruimschoots voldoende aandacht in de huidige opleidingen. Van Dieën relateert: tussen begrijpen en doen zit een groot verschil.

Maar ook een goed begrip van de wet- en regelgeving is al lastig; het gebied is doorlopend in ontwikkeling en daarmee is ook de juridische kant altijd in beweging, zo nuanceert Van

Zou het niet mooi zijn als iedere medewerker zijn eigen informatiemanager is?

Hans-Peter Meulekamp is account development manager bij EBSCO Information Services. EBSCO richt zich enerzijds op het verzorgen van abonnementen voor bedrijven en instellingen, anderzijds op publishing zoals content voor databanken.

De helft van het klantenbestand is academisch van aard, een kwart specifiek medisch en de rest komt uit het bedrijfsleven.



der Klugt. 'Wij zijn in onze gesprekken met uitgevende partijen bijvoorbeeld doorlopend samen aan het vormgeven wat mag en onder welke condities.'

'*In order to make the law you have to break the law*', illustreert Van Gorsel. Er is weliswaar een auteurswet, maar veel hangt af van wat nader overeengekomen wordt, aldus Van der Klugt. Van Dieën vult aan: 'Licenties die uitgevers voorstellen, zijn onderhandelbaar. De meeste bibliothecarissen weten dat niet, ze slikken het gewoon voor zoete koek.'

Meulekamp: 'Met print kan je content niet zo snel verspreiden, met online informatie zijn uitgevers echter als de dood voor verspreiding. Ze bedenken daarom allerlei licentiemodellen. EBSCO zet dat voor haar klanten nu in een systeem, zodat duidelijk wordt welke informatie onder welke voorwaarden gebruikt kan worden. Wat krijg je als je iets koopt en wat mag je er mee?' Hij legt verder uit, dat het niet alleen een hele exercitie is om dat allemaal inzichtelijk te maken, de gegevens veranderen doorlopend en de ene gebruiker heeft andere rechten dan de andere. Uitgevers beseffen in zijn ogen, dat het bestaan van te veel beperkingen niet in hun voordeel werkt. Sommige uitgevers, zoals Springer, maken het downloaden van hun uitgaven daarom vrij in de veronderstelling dat de meeste bedrijven en instellingen gewoon zullen overgaan tot aankoop en daarna netjes met hun rechten zullen omgaan. Het zwakke punt, zo legt Meulekamp uit, zit bij de eindgebruiker. 'Binnen elke beroepsgroep ken je wel iemand die wel toegang heeft tot informatie die jij niet kunt krijgen.'

Opvoeding van de eindgebruiker

Moet de kennismanager de gebruikers binnen een organisatie opvoeden als het gaat om rechten en plichten? Rombout: 'Je moet informatie zo aanbieden dat er geen problemen ontstaan. Koop het af, maak het beschikbaar, zodat gebruikers zich binnen een gesloten omgeving geen zorgen hoeven te maken.' 'Ook al koop je het af voor een totale organisatie, je moet er wel actief mee aan de slag en volgen wat er mee gebeurt', geeft Heijne aan. Van der Klugt is het met Heijne eens, maar rekent af met de laatste zekerheid rondom rechtmatig gebruik: 'Je hebt er nooit 100 procent grip op.'

Het uitlenen van een vaktijdschrift aan een collega is geen probleem, maar het sturen van 10.000 e-mailberichten met daarin een bepaald artikel mag niet. Of zoals Van der Klugt de paradox verwoordt: 'Het is de schaalgrootte en het verspreidingsgemak dat de problemen en tegenstellingen creëert: technisch

Een IDM'er is niet bij, weet niet wat open URL is en heeft nog nooit een bibliotheekstelsel van dichtbij gezien.

Ronald van Dieën is consultant bij Ingressus, een serviceorganisatie gericht op informatiedienstverlening. Ingressus richt zich met projecten (van traditionele catalogisering tot elektronische dienstverlening) op het onderwijs (hogescholen, universiteiten), de medische sector (ziekenhuizen), de overheid en de cultuurhistorische sector.



is bijna alles mogelijk, juridisch komen er steeds meer restricties. In sommige opzichten kunnen de technische mogelijkheden steeds minder goed worden uitgenut. Als je rechten wilt afkopen, stuit je op de tarieven van uitgevers, die steeds vaker de hoofdprijs vragen.'

Een nieuwe rol voor de informatiemanager?

Van Gorsel is van mening dat er naast de organisatie die kennis en knowhow voor eigen gebruik creëert, er nog een andere wereld bestaat: die van de communities, waar mensen elkaar vinden en waar vrij kan worden geschreven. Hij voorziet dan ook, dat als uitgevers doorgaan met het steeds verder afschermen van hun informatie, de Wiki's over enkele jaren hoogtij zullen vieren: 'Digitalisering biedt altijd een escape, *information wants to be free*.' Meulekamp stelt dat er altijd mensen zullen blijven die de mogelijkheid willen houden om hun onderzoeksresultaten eerst in het meest prestigieuze blad te publiceren. Het grote verschil is dat kennis vroeger binnen organisaties en universiteiten gecertificeerd werd in een *small circle*, nu lijkt de certificering van (wetenschappelijke) informatie in verschillende gradaties plaats te vinden, aldus Van der Klugt. Een gevolg is dat waardering van informatie steeds vaker verschillende niveaus van zekerheid zal kennen.

Het is volgens Van Gorsel maar de vraag of de gevestigde wetenschappelijke titels in de toekomst nog de aangewezen plek zullen zijn waar gewaardeerde en gecertificeerde kennis terechtkomt. 'Aan die oude bibliothecaire waarderingsvorm is 150 jaar gewerkt, het internet heeft in dat opzicht nog maar vijftien jaar ervaring.' Van Gorsel geeft in dat opzicht hoe dan ook graag het voordeel van de twijfel aan web 2.0. **IK**

[1] Voor 'informatiemanager' mag de lezer ook 'kennismanager' of 'informatieprofessional' lezen. Functiebenaming en functieinhoud lopen in de praktijk nou eenmaal door elkaar.

[2] NVB: Nederlandse Vereniging voor Beroepsbeoefenaren in de bibliotheek-, informatie- en kennissector (zie ook www.nvbonline.nl).