

# Een visie op de e-brancheorganisatie

Bart van der Meij

Binnen brancheverenigingen is in toenemende mate behoefte aan direct contact met leden. Daar waar brancheverenigingen in het verleden boven de partijen opereerden, is vandaag de dag steeds meer aandacht voor de leden en wat zij willen. Brancheverenigingen, maar ook andere belangenbehartigers, kunnen ook weinig anders; de leden vormen immers het bestaansrecht van de eigen organisatie.

Na deze geluiden gesignaleerd te hebben rijst de volgende vraag: Hoe kunnen brancheverenigingen hun leden meer betrekken en op interactieve wijze met hun leden communiceren? Gezien de huidige technische stand van zaken is er veel mogelijk. Maar techniek alleen is niet genoeg. Samen met een brancheorganisatie is Reekx op zoek gegaan naar een visie op het organiseren van een branchebrede kennisinfrastructuur.

## Betrokkenheid, besluitvorming en kennisdeling

Een belangrijk gevaar dat brancheorganisaties bedreigt, is dat leden onvoldoende ruimte ervaren om de betrokkenheid met elkaar te delen en die in de branche tot uitdrukking te brengen. Het risico is dat leden zich onvoldoende in 'hun' club herkennen. Dat gaat ten koste van de verbondenheid met de brancheorganisatie. De kennisinfrastructuur dient in betrokkenheid en verbondenheid naar leden toe te voorzien door het inbrengen van:

- Zichtbaarheid, aan de leden laten zien wat de brancheorganisatie voor ze kan betekenen;
- Terugkoppeling, aan de leden teruggeven wat met hun informatie gedaan wordt en waar dat in resulteert;
- Beïnvloedingsmogelijkheden, voor-



zien in raadplegingen en het uitbrengen van een stem.

Daarnaast is er bij leden in toenemende mate ontevredenheid over de wijze van besluitvorming. Leden van brancheorganisaties zijn immers vaak een heterogene groep qua omvang, kennis en macht in de branche. Per situatie kan bekeken worden welke vorm van besluitvorming ingezet dient te worden. Het informatiemodel kan voorzien in deze vorm van besluitvorming door (digitaal) een ledenraadpleging te organiseren, en leden te laten stemmen.

## Kennis delen: brengcultuur

Het is van belang dat leden de ruimte krijgen aangeboden om inhoud te kunnen geven aan onderwerpen die er voor hen toe doen; bij voorkeur op een wijze die hen past. Met de uitkomsten van die gesprekken oefenen leden invloed uit op de standpunten binnen de branche of van de brancheorganisatie. De leden moeten hun invloed in de besluitvorming terugzien en zich in de belangenbehartiging door de brancheorganisatie herkennen.

In veel brancheorganisaties heerst een *brengcultuur* als het gaat om kennisdeling. Gezien de signalen vanuit de leden is het cruciaal dit te veranderen in een *breng/haalcultuur*. Leden geven aan directer te willen worden betrokken en mee te willen denken over beleid en het oplossen van problemen. Door het bieden van een platformfunctie kan een brancheorganisatie dit faciliteren. De mate van facilitering kan per onderwerp verschillen, maar de volgende kernpunten komen iedere keer terug:

- Ophalen; de brancheorganisatie haalt informatie op;
- Vertalen; de brancheorganisatie vertaalt deze informatie in concrete producten en diensten;
- Brengen; vervolgens worden deze resultaten weer teruggekoppeld;
- Trends en ontwikkelingen worden gemonitord gedurende deze processen.

## Virtuele omgeving

Dit proces kan in een virtuele omgeving veranderen. Ook leden kunnen besluiten om informatie op te halen en deze vervolgens te vertalen in con-

crete producten en diensten. De daarvoor behaalde resultaten kunnen ook weer worden ingebracht in de branchebrede kennisinfrastructuur.

De communicatie is niet eenzijdig en is een organisch proces. Iedere deelnemer aan de virtuele kennisbranche is in staat om informatie te halen, te vertalen en te brengen.

Een e-brancheorganisatie bestaat samengevat uit:

- Het behartigen van de belangen van leden;
- Het bieden van een kenniscentrum, denktank en platform voor nieuwe producten en diensten;
- Het bieden van een platform om

- elkaar te ontmoeten, ideeën uit te wisselen en visies te ontwikkelen;
- Het geven van voorlichting en informatie;
- Het optreden als werkgeverspartij voor leden.

Al met al kan gezegd worden dat een brancheorganisatie een groot deel van haar 'problemen' zou kunnen oplossen door een branchebrede kennisinfrastructuur te bouwen. Naast bovengenoemde punten is nog een aantal andere voordelen te benoemen ten aanzien van het realiseren van een branchebrede kennisinfrastructuur. De opbrengsten van een dergelijke infrastructuur zijn ook:

- Communicatie en uitwisselen informatie;
- Realiseren kostenvoordelen; een brancheorganisatie behaalt meer voordelen uit het ontwikkelen van een branchebrede kennisinfrastructuur;
- Innovatie;
- Reductie administratieve lasten en regeldruk;
- Betere bereikbaarheid; men hoeft niet ver te reizen om elkaar te spreken;
- Meer gerichte informatie; door het

→ Lees verder op pagina 13

(advertentie)

**OCLC PICA**  
At the heart of your information

Het nieuwe OCLC PICA: wij bieden u oplossingen waarmee u de toegang tot en het behoud van al uw culturele en intellectuele bronnen kunt verbeteren. We doen dat door middel van innovatie, samenwerking en standaardisering. Van openbare tot universiteitsbibliotheek, van overheid tot bedrijfsleven: we zijn u graag van dienst.

**OCLC PICA B.V.**  
t (071) 524 65 00  
e info@oclc-pica.org  
w www.oclc-pica.org

## OCN 2006

EXTREME MAKEOVER!  
GEDURFD ONDERNEMEN MET INFORMATIE!

OCN2006 is de enige Nederlandse conferentie waar innoverende visies en projecten over de digitalisering van de wetenschappelijke documentaire informatievoorziening uitgebreid aandacht krijgen. Dat geldt ook voor nieuwe toepassingen zoals Repositories en Open Access: buzz words in het hoger onderwijs. Maar wat behelst het nu eigenlijk precies? En wat is de huidige stand van zaken binnen het werkveld? Het beheer van materialen in Repositories vergt niet alleen een andere manier van werken, maar biedt ook mogelijkheden voor nieuwe diensten en gebruikers. Tijdens OCN2006 wordt door verschillende universiteiten uitgebreid aandacht besteed aan (inter)nationale ontwikkelingen op het gebied van Open Access en Repositories: organisatie, registratie, toegankelijkheid, financiering en uitdagingen.

# Als Google het niet heeft, vergeet het dan maar!

Mathieu Sikkema

Eind jaren tachtig studeerde ik aan de bibliotheekopleiding in Amsterdam. Eén van de docenten vertelde toen het volgende verhaal: er was eens een chirurg die tijdens een operatie een bepaalde keuze moest maken maar niet wist welke. Hij liet door de hoofdverpleegkundige naar de medische bibliotheek bellen om de informatie op te zoeken die hij nodig had. Met bloedspoed ging de bibliothecaris aan de slag en vond de oplossing in een artikel gepubliceerd in *The Lancet*. Hij belde naar de operatiekamer waar iedereen vol ongeduld wachtte op zijn antwoord. De bibliothecaris werd op de intercom gezet en las het relevante deel van het artikel voor. De chirurg bedankte hem hartelijk en kon zijn operatie vervolgen. De moraal van het verhaal: bibliothecarissen zijn onmisbare schakels in het zoeken en vinden van vitale informatie.

In de jaren tachtig was er de fysieke beperking van het tijdschrift: het bestond alleen op papier. Van internet en elektronisch beschikbare informatie was nauwelijks sprake. De vlucht die het internet heeft genomen is enorm, zowel als als het gaat om de vorm waarin informatie verschijnt, als om de inhoud: miljoenen websites van allerlei pluimage bieden een overweldigend aanbod aan informatie.

Bij de internetgeneratie leeft het idee dat alle informatie via internet beschikbaar is. Alles waarover men vragen heeft, wordt allereerst *ge-googled*: vindt Google het niet, dan bestaat het niet. Die redenering is zo gek nog niet, gezien de enor-

me hoeveelheid informatie op het net en bijvoorbeeld de ontwikkelingen met Google Scholar. Echter, een algemene internetsearch leidt niet automatisch tot de gewenste informatie. Sterker nog, internetinformatie roept regelmatig meer vragen dan antwoorden op. Zo zoeken veel mensen op medische sites naar informatie over hun kwaal of ziekte. Vervolgens verzanden ze in duizenden pagina's informatie en stappen daarna toch naar de eigen huisarts. Het zoeken en vinden van informatie leidt niet vanzelf tot een (juiste) interpretatie ervan; vaak heb je daarbij de hulp van anderen nodig.

Kennis is macht, maar wéét hebben van de weg naar kennis is machtiger.

Veel bedrijven en instellingen begrijpen dat kennis van de concurrentie en van het vakgebied noodzakelijk is voor een goede bedrijfsvoering. Wie bezig is met de ontwikkeling van een nieuw product, wil weten of een ander al patent heeft aangevraagd op zijn idee. Wie op een goede manier aan collega's de weg weet te wijzen naar de informatie die nodig is, wordt gewaardeerd.

De ene keer zijn we informatieverstrekkers, de andere keer informatie ontvangers. Als iemand u op straat de weg vraagt naar de Kerkstraat, dan treedt u in de rol van informatieverstrekker. Vraagt u zelf een passerende voetganger om hulp, dan bent u informatieontvanger.

Beroepshalve zullen velen van ons zich rekenen tot de informatieverstrekkers. Als zodanig zullen wij ons moeten realiseren dat elke informatieont-

vanger een diepgevoerde behoefte heeft om kant en klaar de informatie aangeleverd te krijgen die hij/zij precies nodig heeft. Het is de kunst om als informatieverstrekker dit te bieden. Wijzen op een weg (*"daar staat de PC met internet, succes met zoeken"*) is onvoldoende. De toegevoegde waarde van de informatieverstrekker zit 'm in de op maat gemaakte informatie die je kunt bieden. Daarbij zijn de *tools* waarmee, en de manieren waarop je dat doet van essentieel belang. Terugdenkend aan de chirurg uit het begin van mijn verhaal, zal de tegenwoordige informatieverstrekker niet wachten tot hij gebeld wordt. Hij zal proactief handelen en bij de artsen langsgaan om te vragen wat ze willen. Hij zal ze vertellen dat er informatie via een *hand held PDA* beschikbaar is, dat attenderingen op vakliteratuur via e-mail mogelijk zijn, en dat ze vanuit huis toegang hebben tot de elektronische collectie tijdschriften van het ziekenhuis.

Wie zo aankijkt tegen de informatievoorziening stelt zich open voor de toekomst. Een toekomst waarin iedereen op elke gewenste moment de exacte informatie vindt die hij of zij zoekt. Die toekomst is vandaag al begonnen. Mis die toekomst-trein niet en verruim de blik tijdens OCN 2006!

Mathieu Sikkema is werkzaam als Sales Manager Benelux bij EBSCO Information Services.



→ Vervolg van pagina 11 - Een visie op de e-brancheorganisatie

aanmaken van profielen kan aangegeven worden aan welke informatie behoefte is (reductie informatie-overload);

- Discussie op gang brengen; men zit bij elkaar in een virtuele ruimte.

Tot slot een metafoor waarmee een dergelijke structuur kan worden weergegeven.

## Metafoor

Men kan zich een kennisinfrastructuur voorstellen als een glazen bol (waardoor begrensd binnen de branche) waarbinnen activiteit plaatsvindt. Binnen deze glazen bol kunnen verschillende partijen virtuele verbindingen met elkaar aangaan en elkaar weer loslaten (al naar gelang de situatie en de ontwikkelingen binnen de branche).

Het proces binnen de bol is te vergelijken met magnetisme (verbindingen zoeken en weer loslaten). De virtuele kennisbranche is dus in feite niets anders is dan een virtuele ruimte waarbinnen zaken geregeld worden. De branchevereniging is in dat model de actor die binnen de glazen bol interactie faciliteert en informatie bij elkaar brengt. In de webcultuur wordt deze actor een moderator genoemd.

Om binnen de metafoor te blijven:

- De branchevereniging is degene die het leggen en loslaten van verbindingen faciliteert
- en daarmee informatie clustert (in de zin van het samenbrengen in groepen met gemeenschappelijke eigenschappen), en
- vervolgens monitort wat er met deze informatie gebeurt, en
- reageert en anticipeert op wat er zich in de glazen bol afspeelt,
- met als doel om tot duurzaam leren en innoveren te komen.

In feite is het organiseren van een branchebrede kennisinfrastructuur 'oude wijn in nieuwe zakken'. Immers, vroeger vonden vergelijkbare processen plaats in het Forum Romanum of later in de Engelse theehuizen. Zij het dat de huidige maatschappij andere eisen stelt qua vorm, inhoud en techniek, maar ook mogelijkheden biedt aan een dergelijke gemeenschap.

Bart van der Meij is directeur projecten bij Reekx, Adviseurs en dienstverleners in informatievoorziening.

(advertentie)

Digitale Bibliotheek

Documentbeheer

**informatie**

**Organisatie**

**Kwaliteit**

**Continuïteit**

Information Retrieval

Content Management

Deskresearch

Digitalisering

Adviseurs en dienstverleners in informatievoorziening

**Reekx** ....

advies detachering training coaching  
www.reekx.nl