

De vreugden en decepties van de één-pitters

In het Engelse taalgebied staan ze te boek als 'solo's' of 'OPL's': One Person Libraries. In Nederland worden ze tamelijk oneerbiedig 'één-pitters' genoemd, aangezien het begrip EPB voor de eenpersoonsbibliotheek nog niet ingeburgerd is. Hoeveel EPB'en Nederland telt schijnt niemand te weten. Maar dat de 'één-pitters' vaak geïsoleerd, soms miskend, en altijd onder grote druk hun werk verrichten weten de meesten uit eigen ervaring. Een gesprek met zes solistische volgelingen van Minerva, godin van wijsheid en kennis en beschermster van de wetenschap.*

Het gezelschap dat zich rond onze gesprekstaf schaart om de voor- en nadelen, de vreugden en decepties van 'n eenpersoonsbibliotheek, -informatiedienst of -kenniscentrum uit de doeken te doen kenmerkt zich door een grote diversiteit. Hoewel ze allen informatie verzamelen, beheren en ontsluiten, lijken de verschillen in beroepsuitoefening bij onze gespreksgenoten op sommige ogenblikken groter dan de overeenkomsten.

Zo is *Rob Knipping*, die al in 1996 met een publicatie in *Open* aandacht vroeg voor de speciale positie van de EPB'er, werkzaam als literatuuronderzoeker/documentalist bij de Nederlandse Kankerbestrijding. Hij zette er een informatievoorziening op voor de hulp- en informatielijn, een gratis 800-lijn voor mensen die vragen aan deskundigen willen voorleggen. Knippings werkzaamheden bestaan nu voor klein deel uit bibliotheekwerk en voor groot deel uit literatuuronderzoek. Daarnaast verricht hij diverse werkzaamheden op ad-hocbasis voor projecten en dergelijke.

Naast hem zit *Daniëlla Stelma* die bij de IRO, de brancheorganisatie voor Nederlandse toeleveranciers in de olie- en gasindustrie, sinds vorig jaar het informatiecentrum beheert. Ze zegt: 'Het lijkt er wel eens op dat men die functie waardeert, als ik er nog maar al die andere dingen bij doe. Dat is niet te geloven: ik ben nu coördinator-secretaris van twee werkgroepen, ik stel tweemaal per week een informatiebulletin op met commerciële informatie, ik neem deel aan allerlei interne projectgroepen en in de staf, en ga maar door. Hoewel ik voor die functie speciaal ben gekozen vanwege mijn achtergrond als informatiespecialist, doe ik veel dingen die niets te maken hebben met het opbouwen van een collectie, of iets dergelijks.'

Bij *Jolanda Siebenga*, werkzaam bij het NIDI (Nederlands Interdisciplinair Demografisch Instituut), is het opbouwen van een collectie en literatuuronderzoek nu weer juist de hoofdschotel van haar functie. 'Het is mijn taak om een kwalitatief hoogstaande en representatieve collectie te vormen. Ik concentreer me op het selecteren van goede demografische literatuur, internationaal georiënteerd. Tevens richt ik me op ontsluiting en dan voornamelijk op key-words. Ik heb een eigen systeem gemaakt waarbij ik betekenisvolle elementen uit een publicatie of abstracts naar voren haal en vertaal in de terminologie zoals onderzoekers die gebruiken. Daar-

W. Verbei is hoofdredacteur van Informatie Professional.



foto: Egon Viebre

naast verricht ik literatuuronderzoek en help zo veel mogelijk op die punten waar ik nodig ben of waar ik geacht word iets te doen. Dat moet je een beetje zelf aanvoelen, en heel flexibel en heel informeel invullen, en daardoor kan ik vrij veel doen in m'n eentje. Maar het is wel erg druk.'

Als nadeel van haar functie noemt ze 'de isolatie - je bent de enige deskundige op een bepaald vakgebied en je moet je staande houden tegenover het management. Je moet van goeden huizen komen om de zaken goed voor het voetlicht te brengen en je nut aan te tonen. Het nut van je werk is indirect, en het management wil altijd graag direct nut zien.'

Hoewel dát ook sterk afhangt van het management dat op een bepaald moment boven je staat, zo weet *Henny Ruiter-Burger* uit ervaring. Ze zit 33 jaar in het reclamevak, is al 18 jaar manager communicatieservice bij Publicis: 'En onder het vroegere management was het niet altijd even makkelijk. Maar nu hebben we een nieuwe, jonge manager. Die is heel progressief: hij wil meer kennis verzamelen en meer met kennissystemen werken. Maar je moet er altijd zelf veel aan doen. Blijf niet stilzitten en denk niet: ze komen wel naar mij toe; zo werkt het niet. Je moet altijd laten zien en horen dat je er bent, en frisse ideeën in je organisatie blijven stoppen.' Ze heeft daarom in de loop der jaren bewust haar kennis- en interessegebieden successievelijk uitgebouwd: 'Ik ben ook concurrentieanalyses gaan doen, ben me als informatiespecialist bezig gaan houden met bijvoorbeeld de reclamebestedingen voor tv- en radio-commercials. En ik heb daar ook zelf het initiatief toe genomen, om m'n job interessanter te maken.'

Zelf initiatieven nemen, 'als het ware je eigen baan creëren', blijkt voor het functioneren van meer één-pitters essentieel te zijn. *Remy Kok*, die zich als manager market intelligence bij Nedlloyd Flowmasters bezighoudt met informatie op het gebied van markt en concurrentie, heeft het in zekere zin ook zo gedaan: 'Ik heb er vanuit het niets een informatiecentrum opgezet. Bij Nedlloyd kwam ik binnen als analyst, maar het bleek dat basisinformatie niet voorhanden was. De informatiesystemen heb ik zelf moeten aanschaffen en opzetten, en vervolgens heb ik collega's en het management bewust proberen te maken van de waarde van informatie. Eigenlijk vanuit mijn eigen behoefte aan informatie heb ik, onder andere, nieuwsbrieven opgezet. Ik heb bedrijfskunde en marketing gestudeerd, en heb me verdiept in informatiemanagement, hoewel ik niet claim een informatiespecialist te zijn.'

Henriëtte Lane, werkzaam in de bibliotheek van het NBT (Nederlands Bureau voor Toerisme), heeft die achtergrond wel. Ze werkt sinds januari 1996 bij het NBT en meteen na binnenkomst is ze begonnen met een reorganisatie: 'Ik zag dat het een heel statische bibliotheek was waar weinig gebeurde, en waar maar een beperkte groep mensen materiaal kon halen. Samen met een tijdelijke medewerker ben ik een project begonnen en

sinds herfst vorig jaar werkt het zoals ik in gedachte had. De infrastructuur is beter, er komen meer mensen, ik kan meer voor ze doen, en er wordt meer samengewerkt met andere afdelingen. Ik zie het als mijn taak om de weg te weten in informatieland. We gaan steeds meer richting digitalisering, binnen de toeristische branche is het NBT ook een voorloper op dat gebied. Er wordt bij ons onderzoek gedaan, en er wordt onderzoek uitbesteed. Iedereen heeft bij ons Internet op de werkplek. Eerst dacht men daardoor alles zelf te kunnen vinden, maar dat blijkt dus heel erg tegen te vallen. Dus moet ik degene zijn die daar heel erg goed de weg in weet.'

Ondanks de grote verschillen zijn er dus ook overeenkomsten in de werksituatie van EPB'ers. Het aantonen van 'je nut' blijkt daarin een heikele: 'Daar gaat het in ons vak altijd over.'

Henny Ruiter-Burger: 'Een informatieafdeling is servicegericht. Je probeert wel een aantal zaken door te berekenen en *break even* te draaien, maar je doet ook grote investeringen in zaken als databanken, elektronisch materiaal en abonnementen. Hoe vertel je de klanten dat ze voor het servicegedeelte moeten gaan betalen? Op het moment dat je dat doet, zegt zo'n klant: "Ik heb maar dat budget." Dus het is een managementkwestie. Er is nu wel de tendens dat het iets beter wordt en men het belang van de informatieservice inziet, maar een aantal jaren geleden was dat niet zo. Als het economisch wat minder gaat zeggen ze: "Aan jou kunnen we niet verdienen, dus we vinden je overbodig."'

Jolanda Siebenga: 'Ik besteed heel veel tijd aan het bij elkaar halen van een internationale collectie, en men vindt het volledig vanzelfsprekend dat alles op dat vakgebied bij mij te vinden is. Dat is dus niks bijzonders, en dat is in wezen het probleem! De tijd die onderzoekers aan literatuuronderzoek besteden zit in hun onderzoeksuren verstopt. Dus, of zij nu driemaal per week naar de Koninklijke Bibliotheek gaan, of dat ik het doe, dat maakt ze niks uit: ze zien het niet. De dienstverlening is indirect. Onze directeur wil graag dat wij een topinstituut worden. Ik zeg: dan moeten we ook een topdienstverlening hebben, dus ik wil dit en dit om aan die norm te kunnen voldoen. *Niente*. Zij denkt dat onderzoek alleen de onderzoekers vallen, en die onderzoekers kunnen desnoods de bibliotheek overnemen. Dus mochten er mensen uitvliegen, dan weet ik haast wel zeker dat de ondersteunende staf er eerst uitgaat, en de onderzoekers moeten - wat ook al op universiteiten gebeurt - secretaresse, computeranalist en literatuurspecialist gaan spelen.'

Behalve het aantonen van je nut, blijkt ook het afbaken van het takenpakket en de functie voor velen een heet hangijzer.

Daniëlla Stelma: 'Ik kom van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten vandaan. Daar werkten vijftig mensen op het informatiecentrum en ik was er informatie-



Remi Kok, één-pitter bij Nedlloyd Flowmasters. Foto: Peter Hilz/HH

specialist openbaar bestuur. Ga je naar zo'n één-pitterclub, bij zo'n kleine organisatie als de IRO, dan is dat een enorme omschakeling. Ik ben manager documentatie- en informatiecentrum, en daarmee - zoals de directie het uitdrukt - "manager van A tot en met Z", waarmee wordt bedoeld dat de manager niet alleen verantwoordelijk is voor de taken, maar ook de bijbehorende werkzaamheden zelf geheel uitvoert. Een aantal taken en werkzaamheden heeft niets met informatievoorziening te maken en daarvan denk ik weleens: kon ik daar maar vanaf. Maar goed, dat hoort er dan bij.' De anderen herkennen dit fenomeen: Rob Knipping doet er ook dingen bij die niets met literatuuronderzoek te maken hebben, Henny Ruiter-Burger heeft een deel van de automatisering onder haar hoede genomen - 'Ik probeer zo veel mogelijk allround te zijn en van alles af te weten, ze hebben je dan altijd nodig' - en slechts een enkeling weet het werkpakket te beperken tot de kern-taken.

Jolanda Siebenga: 'Ik heb een paar taken en die doe ik goed, en voor de rest kan ik er niks bij hebben. Het is echt van: dit en dit doe ik voor jullie, en voor de rest: sorry. Men accepteert dat, omdat ik de paar dingen die ik doe goed doe. Daar haal ik ook mijn voldoening uit: uit het feit dat ik een goede collectie binnenhaal, een leuk keyboard-systeem in elkaar bouw, dat heel simpel is maar dat wel werkt, een attenderingsbulletin uitgeef en informatie geef. En als ik geen tijd heb zeg ik: "Sorry, ga

zelf maar naar de KB." Dat is ook je persoonlijkheid natuurlijk en het ligt eraan wat je zelf leuk vindt, want je maakt tenslotte je eigen baan.'

Daniëlla Stelma: 'Ja, maar het werk moet wel gedaan worden... en wie doet het anders? Het heeft natuurlijk met je persoonlijkheid te maken: hoever gaat je betrokkenheid. Dat is wel moeilijk in zo'n kleine organisatie waar ik nu werk. In het weekend of tot 's avonds negen uur werken, daar weet ik alles van. Dat is het allergrootste probleem - continu de druk dat je het werk niet afkrijgt. Want je kunt niet zeggen: streep eronder, de rest gaat niet. Je staat toch voor een stuk continuïteit van de vereniging.'

Henriëtte Lane: 'Dat herken ik wel. Het ligt er maar net aan hoe je organisatie daarmee omgaat. Als je op een gegeven moment kunt aantonen waar je structureel mee bezig bent geweest en hoeveel extra uren je dat kost, dan is het aan zo'n directeur om... Het is eigenlijk een probleem van de organisatie.'

Rob Knipping: 'Het is een probleem dat vaak speelt: de druk die je hebt, het aantal taken dat je hebt. Dan is het goed om te bekijken of de taken die je uitvoert ook werkelijk de taken zijn die je moet uitvoeren en of er behoefte aan is.'

Daniëlla Stelma: 'Ik ga me natuurlijk niet bezighouden met dingen die geen nut hebben.'

Rob Knipping: 'Nou, ik zou de mensen niet de kost willen geven die dat wel doen en zo het probleem voor zichzelf

creëren. Er zijn er genoeg die óf vanuit passiviteit, zwart-wit gezegd, óf vanuit de opleiding die ze hebben gehad, allerlei dingen creëren waar mensen soms niet op zitten te wachten.'

Remy Kok: 'Dat is misschien zo bij grote organisaties, maar in zo'n klein team waar jij het over hebt weet je bijna intuïtief waar behoefte aan is. Hoe je in de informatiebehoefte voorziet, formeel of heel informeel, dat verschilt naar gelang de organisatiecultuur en -structuur.'

Beleidsplan

Naar aanleiding van Rob Knippings eerdergenoemde publicatie in *Open* in 1996 is er een aantal bijeenkomsten en workshops gehouden voor informatiespecialisten op eenmansposten. Een advies dat daar opklonk om te grote druk of 'vervuiling' van het eigenlijke takenpakket te voorkomen was: stel een beleidsplan op, en hou je daaraan. Hebben onze gespreksgenoten zo'n beleidsplan?

Remy Kok: 'Ik heb wel op papier gezet wat ik voor mezelf als missie, als uiteindelijk doel zie en hoe ik de organisatie, uiteraard in overleg met mijn interne klanten, mijn collega's, wil helpen met informatie. Op basis daarvan zijn grofweg wat projecten en activiteiten gedefinieerd, maar niet tot in de details. Nee, ik heb daar geen begroting aan gehangen. Ik heb wel een budget voor de aanschaf van de elektronische database en dat soort dingen, of het kopen van een marktonderzoek of het inschakelen van externe bureaus. Maar niet: zo veel

voor een bepaald project. Ik hou wel bij wat ik kwijt ben aan een bepaald project, maar ik gebruik dat niet om vooraf te gaan budgetteren.'

Henny Ruiter-Burger: 'Budgetteren is ook heel moeilijk, want dat hangt vaak samen met de zoektijd. Voor het ene onderwerp kun je in de kortst mogelijke tijd zulke stapels literatuur en gegevens vinden waaruit je een marktplaatje kunt halen, en er zijn onderwerpen waarbij je dagen aan het zoeken bent en helemaal niets kunt vinden. Ga dat maar eens van tevoren begroten, dat is bijna niet te doen.

Maar ik maak elk jaar wel een analyse van wat er op de afdeling speelt en dat presenteer ik aan de directie. Daar maken we afspraken over, bijvoorbeeld om in bepaalde onderdelen te investeren of te bezuinigen.'

Daniëlla Stelma: 'Ik heb een persoonlijk werkplan, en daar stopt het mee. Er staat niet bij wat het kost. Wij zijn ook een kleine club, met 7,4 fte, dus dat is heel overzichtelijk. Er zijn begrotingen, maar geen persoonlijke budgetten, hoewel ik dat wel graag zou willen. De vereniging is wat dat betreft nog in ontwikkeling.'

Rob Knipping blijkt tot ieders verbazing geen beleidsplan te hebben: 'Dat heb ik niet nodig.' (Hilariteit) 'Ik had zo'n plan alleen nodig toen ik daar kwam, want toen was er helemaal niets. Wat ik nu wel een keer per jaar doe is een analyse maken van de wensen en behoeften van de gebruikers op het gebied van informatievoorziening: kijken wat er is en hoe ze dat gebruiken. Ik kan wel tientallen naslagwerken aanschaffen, maar als ze er maar twee van gebruiken is het natuurlijk onzin dat



allemaal aan te schaffen. Ik probeer dus heel erg op de gebruikers in te spelen. Dan gaat het om de mensen die in de voorlichting werken, aan de hulp- en informatielijn zitten, campagnes voeren, brochures schrijven, aan de fondsenwervende kant zitten, of analyses moeten maken. Ik voer gesprekken met hen om te peilen wat hun wensen en behoeften zijn en stem daar mijn beleid op af.'

Jolanda Siebenga: 'Omdat onderzoek dan weer door ministeries, dan weer door internationale organisaties gefinancierd wordt, is het niet mogelijk een beleidsplan te maken. Het enige wat ik doe is zeggen: die kerntaken doe ik, en daar is men het mee eens. Voor de rest schaf ik aan wat nodig is in overleg met de senior projectleiders. Ik heb een budget voor de collectie, dat ik doelbewust apart heb gehouden van de literatuur die de onderzoekers voor projecten nodig hebben. Is die niet demografisch, dan kan ik het niet in de bibliotheek hebben. Ondersteuning van die projecten is allemaal ad hoc, en we weten absoluut niet door wie volgend jaar een onderzoek gefinancierd zal worden; het heeft daarom geen zin een beleidsplan op te stellen. Wat dat betreft is het dus heel wankel en ook wel kenmerkend voor deze tijd. Tien jaar terug was dat niet zo; toen was het allemaal veel gezapiger, en kwam het geld vanzelf binnen.'

Henriëtte Lane: 'Ik heb wel een beleidsplan. Op het moment dat ik daar kwam, heb ik meteen een projectplan gemaakt omdat ik het idee had dat de bibliotheek anders gestructureerd moest worden. Toen dat af was heb ik steeds een beleidsplan gemaakt. Daar staan naast de normale werkzaamheden, of wat echt de functieomschrijving is, een aantal extra projecten in. Ik beslis zelf welke dingen in een jaar meer aandacht krijgen en hoe de begroting, die ikzelf opstel, wordt verdeeld. Aan de manager van mijn afdeling rapporteer ik daarover. Het is heel fijn werken zo, het beleidsplan is een makkelijke leidraad.'

Toekomst

Voor de nabije toekomst kennen de meeste aanwezigen wel het voorlopige scenario: na de vakantieperiode ligt er een ongezonde opeenhoping van werk op de informatiespecialist te wachten. Ook zo'n nadeel van de één-pitter. Maar hoe zien ze de ontwikkelingen in het vak op de langere termijn?

Jolanda Siebenga: 'Belangrijk blijft dat je een goede collectie - elektronisch of op papier - in huis haalt, en die goed ontsluit. Dat is en blijft onze taak: goed verzamelen en goed ontsluiten is ook in de Internetsituatie nodig. Dat blijven de kerntaken van het informatievak.'

Henny Ruiter-Burger: 'Over een paar jaar zitten wij in een kantoor dat vrijwel papierloos zal zijn. Door de digitalisering zal er meer aandacht komen voor de opbouw van een kennissysteem. En ik denk dat wij informatiespecialisten daarin meer moeten gaan helpen en sturen, en dat we minder nodig zullen zijn op het gebied van opzoeken en uitzoeken. Dat kunnen ze straks

Eigen organisatie?

Als je zo geïsoleerd bent in je werk, is dat des te meer reden erbuiten contact te zoeken. In kringen van de eenpersoonsbibliotheken wordt al geruime tijd gesproken over de oprichting van een eigen organisatie/club/actiegroep, bijvoorbeeld als onderafdeling van de NVB. Ook tijdens ons rondetafelgesprek komt de behoefte aan een vakgroep - nuttig voor de feedback, zegt de een, goed voor de contacten meent de ander - weer bovendrijven. De Special Library Association (SLA) in de Verenigde Staten heeft een Solo Librarians Division (www.sla.org.membership/divisions/solo.html), met een eigen Listserv (www.simmons.edu/~myles/listserv.htm). Degenen die menen dat dit ook in Nederland moet kunnen, worden verzocht contact op te nemen met Rob Knipping, Nederlandse Kankerbestrijding, Sophialaan 8, 1075 BR Amsterdam.

allemaal zelf in het kennissysteem in de computer.'

Remy Kok: 'Naast het ontsluiten is voor mij ook de weg wijzen van belang. Indien iets goed ontsloten is, is dat niet voldoende. Dan heb je nog iemand nodig die de weg weet binnen de bronnen, dus weet waar je moet zoeken, en bovendien inhoudelijk met de bronnen kan omgaan en hun waarde weet. Aan je zoektaak voeg je zo een stuk interpretatie toe voor je afnemers. Ik denk dat het in de toekomst die richting opgaat: dat je op een specifieke vraag een op maat gesneden antwoord geeft.'

Henriëtte Lane: 'Bij ons heeft iedereen informatiestress: grote stapels papieren en knipsels. Dat is dus wel iets voor een Intranet denk ik dan: een database erachter, het zaakje daarin opslaan en als mensen iets nodig hebben kunnen ze er bij. Hoeven ze het niet meer aan elkaar door te geven.'

Jolanda Siebenga besluit anekdotisch: 'Ik maak de attenderingslijst nog op papier, in de vorm van kopietjes. Onlangs was ik al bezig dat op Intranet te zetten, kreeg ik me daar toch een verweer tegen! Want iedereen zei: zo'n papieren lijst is zo lekker in de trein of tijdens de lunch; ik pak dat ding en ruk eruit wat ik nodig heb. Zo iets is organisatie- en cultuurgebonden.'

Als *Henny Ruiter-Burger* fijntjes opmerkt dat in de reclamebranche de lunchtijd doorgaans niet gebruikt wordt voor het lezen van attenderingslijsten maar voor lunches met zakenrelaties, repliceert Siebenga met: 'Daar zie je nu goed aan dat onze taak voornamelijk bestaat uit het inspelen op de behoeften van de organisatie waar je werkt. Wat wij in onze functies doen heeft veel meer te maken met de organisaties waar we werken, dan met het feit dat we informatiespecialist zijn.'

* In samenwerking met Kees Westerkamp, redacteur van *Informatie Professional*.