

De informatieprofessional in het hart?

Vorig jaar riep Informatie Professional lezers op mee te werken aan een onderzoek naar de ontwikkeling van het werk van informatieprofessionals. Welke rol spelen zij in organisaties? Wie houdt zich binnen organisaties nog meer met informatie bezig? Wat valt daaruit te leren voor de toekomst? Boyd Hendriks presenteert de belangrijkste inzichten en conclusies.

VRIJWEL ELKE ORGANISATIE heeft een hart of een centrum: een plaats waar mensen samenkomen, of waar men als eerste aan denkt als men terugdenkt aan een bezoek. Dit hart speelt een essentiële rol in de cultuur van de organisatie. Soms is het spontaan ontstaan, soms bewust georkestreerd. In het onderzoek hebben we de meest voorkomende plaatsen in een organisatie die zich als hart of centrum manifesteren, als suggestie gegeven. Uit de respons blijkt dat in 21 procent van de organisaties de bibliotheek als centrum van de organisatie beschouwd wordt. Het meest genoemd werden echter de kantine (55 procent) en de ontvangsthuis (26 procent). De virtuele aanwezigheid van bibliotheek of kenniscentrum, bijvoorbeeld via het intranet of elektronische knipseldienst, had weinig invloed op de beleving van de bibliotheek als centrum van de organisatie (tabel 1).

Het belang van cultuur binnen een organisatie is evident. Ook de inkleuring van die cultuur door centrale fysieke elementen is evident. In welke mate bibliotheken hun lot binnen de organisatie positief beïnvloeden door fysiek een centralere plaats te verwerven, is een onderwerp dat nader onderzoek vraagt. Ook is het van belang beter inzicht te

krijgen in de cultuurmatch 'kennisintensieve organisatie – centrale fysieke bibliotheek'. Grootschalig onderzoek van het researchcentrum van Sodexho in Parijs naar de ontwikkeling van telewerken heeft ons vooralsnog geleerd dat deze trend voorlopig in belangrijke mate slechts op papier bestaat.

Het belang van een goed bedrijfsrestaurant, een toegankelijke leestafel of een prettige gemeenschappelijke entree blijft voorlopig dus bestaan.

Om een indruk te krijgen in welke soort cultuur een professionele bibliotheek of een kenniscentrum goed gedijt, is gekeken naar enerzijds de eigenschappen van de organisatie en anderzijds naar de vrijheden of mogelijkheden van medewerkers. Onderzocht werden de innovativiteit van organisaties, de mogelijkheid tot het nemen van risico's, het omgaan met veranderingen en het stimuleren van creativiteit.

Bij de individuele medewerker werd gekeken naar cultuurkenmerken die het individu centraal stellen, met name: het delen van kennis, het leren van fouten, het vrij kunnen kiezen voor trainingen, het willekeurig kunnen benaderen van collega's op kennis en ervaringen.

Bijna vijftig organisaties hebben uiteindelijk meegewerkt aan het onderzoek naar de plaats en toegevoegde waarde van informatieprofessionals in organisaties. Dertig respondenten reageerden direct op de oproep in dit blad (IP nr. 5, 2002). Als afspiegeling van de omvang van de professionele groep is dit een beperkt resultaat. Anderzijds vroeg de vragenlijst om commitment en duidelijke inzichten, zodat de antwoorden verder zouden gaan dan 'stating the obvious'.

De lijst van deelnemers overziende, mag echter worden geconstateerd dat het deelnemersveld voldoende breed was. Dit betekent dat het onderzoek voldoende houvast geeft voor het uitspreken van vermoedens en de observaties van trends. Om deze vermoedens en observaties steviger te onderbouwen met afdoende cijfermateriaal is uiteindelijk echter meer onderzoek nodig, met meer participanten en desnoods op deelgebieden.

Dit onderzoek werd mogelijk dankzij de medewerking van: JBR, Integraal Kankercentrum Zuid, Centraal Orgaan Werk en

Inkomen, CVZ/CTZ, CEA, GGD 's-Hertogenbosch, NV Nederlandse Gasunie, Accountantsdienst Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, Kamer van Koophandel Centraal Gelderland, Hulpverlening Gelderland Midden, Thales Nederland, SVB School of Real Estate, Nederlands Normalisatie Instituut, IDC Benelux, DCE Consultants, Rijkswaterstaat Directie Zuid-Holland, Hogeschool PABO, Gemeente Zoetermeer, Egon Zehnder International, Telecom Paper, Bouwradius Groep, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Belastingdienst Apeldoorn, GGD Zeeland, NIZW Jeugd, Gelre Ziekenhuis Zutphen, Gelre Ziekenhuis Apeldoorn, Keunstruwk, NIGZ, Universiteit van Amsterdam, Prismant, De Heel Zaans Medisch Centrum, Rabobank Nederland, Barents & Krans Advocaten en Notarissen, Gelders Genootschap, IFF (NL) BV, Emergis, Bank Nederlandse Gemeenten, Gemeente Den Haag/BBI, Corus, Grafisch Lyceum Rotterdam, Eerste Kamer der Staten Generaal, Nederlandse Politie Academie, NKS, plus een aantal bedrijven en instellingen dat anoniem wenst te blijven. Aan allen hartelijk dank!



Foto: ECON VIEBRE

Het onderzoek richtte zich voorts op de vraag of er enige relatie bestaat tussen de cultuur van de organisatie en de keuze van die organisatie voor bepaalde vormen van informatievoorziening, zoals het gebruik van intranetten, kennismanagement en fysieke locaties van informatiecentra.

Uit de respons zijn twee subsets samengesteld. In de eerste is sprake van een hoge totaalwaardering van beide kenmerken, in de tweede van een lage totaalwaardering. Geconcludeerd mag worden dat bij een hoge waardering van de organisatorische cultuurkenmerken over het alge-

meen ook de waardering van de individuele cultuurkenmerken hoog is. Bij een lage totaalwaardering lopen de verschillen tussen de cultuurkenmerken op (figuren 1 en 3, zie p. 20). Ook tekent zich hier het verschil af dat een hoge cultuurwaardering gegeven wordt aan organisaties waar de informatieafdeling zowel fysiek als virtueel (intranet) sterk aanwezig is (figuren 2 en 4, zie p. 20).

Belangrijk om te vermelden is dat er geen relatie waar te nemen valt tussen cultuurscore en fysieke of intranet aanwezigheid enerzijds, en de rol in kennismanagement anderzijds.

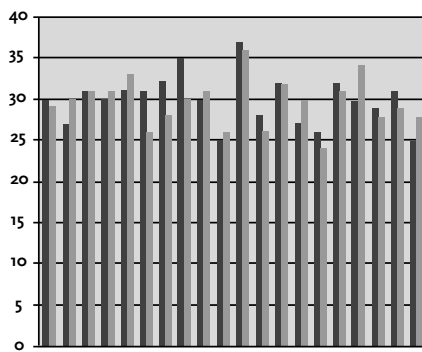
Elektronische versus face to face

Onderzocht is, ook hoe het zit met de ontwikkeling van 'face to face' klantafhandeling en het uitlenen van personeel door de bibliotheek aan projecten of researchafdelingen. Zoals verwacht is ook uit ons onderzoek naar voren gekomen dat er een relatie is tussen het aantal elektronische bronnen en het percentage elektronisch afgehandelde vragen.

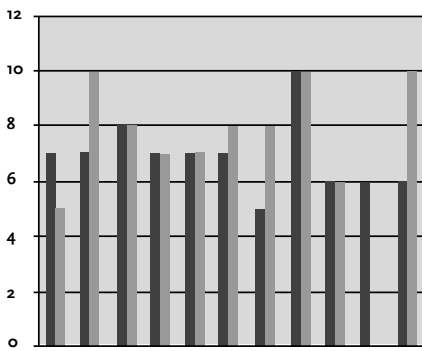
In de praktijk hoort men wel dat 'face to face' dienstverlening uit de tijd is en de ontwikkeling naar elektronische dienstverlening eenvoudig lineair verloopt: het aantal elektronisch afgehandelde vragen stijgt evenredig met de integratie van de communicatietechnologie. →

Locatie	Percentage
Restaurant of kantine	55
Ontvangsthal of receptie-area	26
Koffiehoek	21
Bibliotheek of kenniscentrum	21
Directiekamer	5
Vergaderruimten	5
Borrels en diners	5
Werkvloer	5
Expositieruimte	2

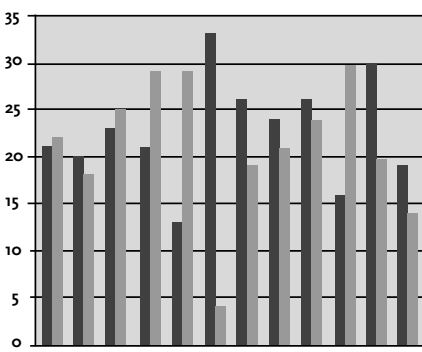
Tabel 1. Het hart of het centrum van de organisatie. Extra genoemd werden: de keuken, het intranet, het voetbalspel



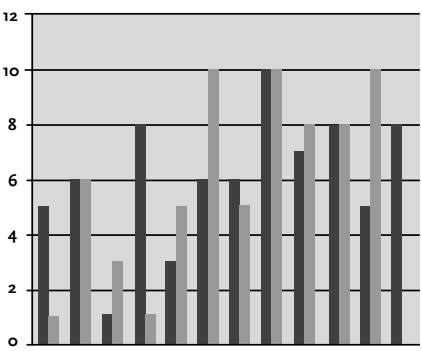
*Figuur 1.
Hoge scoringsparen
organisatie (zwart)
vs. individueel (grijs)*



*Figuur 2.
Gerelateerd aan
paren figuur 1
fysiek (zwart) vs.
virtueel (grijs)*



*Figuur 3. Lage
scoringsparen
organisatie (zwart)
vs. individueel (grijs)*



*Figuur 4.
Gerelateerd aan
paren figuur 3
fysiek (zwart) vs.
virtueel (grijs)*

In de respons op ons onderzoek is echter geen relatie te vinden tussen de mate van face to face vraagafhandeling en de toename van communicatietechnologie. Elektronisch afhandelen van vragen betekent naar onze waarnemingen dat er meer tijd vrij komt voor verdere dienstverlening, die vaak persoonlijker en diepgaander is.

De trend geen informatie te verschaffen maar professionele menskracht ter beschikking te stellen die met informatie om kan gaan in een individuele, persoonlijke dienstverlening moet serieus genomen worden.

Bijna 60 procent van de respondenten leende met regelmaat informatiefprofessionals uit. Ondanks de grote verscheiden-

heid aan projecten die genoemd zijn, ligt het zwaartepunt bij de inbreng van de informatiewerker op de kennis en kunde van het professioneel omgaan met informatie. Het gebruik van elektronische bronnen verschilt sterk per respondent, maar vrijwel allen schatten de toename van dat gebruik in de komende twee jaar tussen 15 en 30 procent.

Problemen en verbeteringen

De problemen die informatiefprofessionals tegenkomen in hun dagelijkse werk zijn legio, maar er is een duidelijke shortlist van meest voorkomende problemen. Die shortlist ziet er als volgt uit:

Te hoge werkdruk / onderbezetting	35 %
Te weinig invloed, te laag in de hiërarchie	12 %
Te weinig budget	10 %
Slechte eigen PR en communicatie	10 %
Gebrek aan erkenning	7 %
Te weinig verbonden met ICT	7 %
Te weinig kennismanagement	7 %
Concurrentie van elektronische alternatieven	7 %

Verder worden genoemd: gebrek aan feedback, problemen met de overgang naar digitaal, te snelle veranderingen, diensten verlenen aan verschillende locaties, gebrek aan elektronische leermiddelen, RSI, geen inzicht in interesses van de klant, het niet vastleggen van impliciete kennis, te grote inhoudelijke wisseling aan informatiebehoefte, slechte vraagformulering, en: de organisatie vindt ons te duur.

De vraag hoe dit alles is te verbeteren, resulteerde in de volgende wensen:

- Bijna 80 procent wil verbeteringen in het informatiesysteem. Iets minder dan de helft daarvan zoekt dit in verbetering van het intranet, het merendeel specificeert de wensen niet.
- 18 procent zoekt zijn heil in kennismanagement.
- Uitbreiding van personeel wordt in 15 procent van de gevallen gewenst. Verbetering van huisvesting is eveneens voor 15 procent van de respondenten belangrijk.
- Een betere interne marketing en PR wordt door 10 procent van belang geacht.
- Enkele malen wordt een algemene verhoging van de kwaliteit van dienstverlening genoemd, alsmede een betere samenwerking met de afnemers van de diensten.

De vraag naar datgene waar informatiefprofessionals goed in zijn, leverde een wolk van opmerkingen op waar statistisch weinig structuur in valt aan te brengen. Als er al een conclusie uit te trekken is, dan is het dat de responderende informatiefprofessionals menen snel te zijn in de informatievoorziening, goed te zijn in het zoeken, alsmede goed te zijn in het op maat leveren van informatie. Ook vindt de informatiefprofessional zich goed in direct klantcontact.

De respondenten onderstreepten nog meer goede eigenschappen van de informatiefprofessional, tezamen een lijst die ik u niet wil onthouden. Alle suggesties zijn slechts één of enkele malen genoemd, maar ze geven een beeld van de competenties die men in het veld onder collegae aanwezig acht.

Volgens de respondenten zijn informatieprofessionals ook goed in: document-flow, metadata, deskresearch, bemiddeling, structureren van informatie, vastleggen, toegankelijk maken, beheer van traditionele bibliotheekcollecties. Daarnaast hebben ze de ambitie om volledig en actueel te zijn en hebben – last but not least – kennis van de organisatie waarin zij werken en haar omgeving.

Groeien en krimpen

Indien we de geluiden mogen geloven die ons voortdurend bereiken, is een informatieafdeling een sluitpost op iedere begroting en moeten de informatiewerkers het ieder jaar met een beetje minder doen. Dit onderzoek met zijn beperkt aantal deelnemers is niet maatgevend, maar kan inzicht geven in een trend.

In het onderzoek werd gevraagd naar de verwachting omtrent de omvang van de personele bezetting in één en drie jaar, en naar de verwachtingen ten aanzien van het

intranet betrokken en verantwoordelijk zijn. Waar ligt de eindverantwoordelijkheid? Waar de inhoudelijke verantwoordelijkheid, naast de technische, of de gespecialiseerde verantwoordelijkheid, bijvoorbeeld voor de interface, de navigatie, de onderliggende taxonomie etcetera?

Een intranet is een dure grap, zowel bij de opstart als bij het onderhouden van een goed gevulde informatiebasis. Het monitoren van het gebruik zou daarom logisch moeten zijn. Ook de toegevoegde waarde zou evident moeten zijn, en het aantal bronnen dat niet via het intranet ontsloten is moet tot een minimum zijn beperkt. Iets meer dan 80 procent van de respondenten beschikt over een intranet, en voor dit deel van het onderzoek beperken we ons tot deze groep.

Bij de meeste respondenten is, op een enkele uitzondering na, de informatietoevoer naar het intranet goed verankerd in de organisatiestructuur. Veel afdelingen leveren input

‘Te hoge werkdruk/onderbezetting is een van de meest voorkomende problemen bij informatieprofessionals’

budget in één en drie jaar. Afgezet tegen de problemen, vooral in personele bezetting, levert de respons daarop geen bemoedigend beeld op. In het overzicht (tabel 2) ontlopen de voorspellingen over bezetting en budget elkaar niet veel.

Bakkeleien over budgetten en mensen heeft ook veel te maken met de mate waarin de meerwaarde van de bibliotheek of het kenniscentrum binnen de organisatie duidelijk is. Het afsluiten van een SLA (een Service Level Agreement), waarin kwantiteit en kwaliteit van de diensten zijn overeengekomen, is hierin een goede stap in de juiste richting. Enkele respondenten meldden over een dergelijke SLA te beschikken, enkele meldden dat ze er een gingen opstellen. Geen wonder dat we de problemen hebben die we hebben! Geen duidelijke afspraken betekent geen duidelijkheid over resultaten en dat betekent weer geen eerlijke afrekening aan het eind van het jaar.

Intranet

Enkele jaren geleden werd het intranet gepositioneerd als het ultieme platform voor professionele informatiedienstverlening. Inmiddels heeft iedere organisatie er een, al heeft het zijn belofte niet waargemaakt, althans: nog niet. Om een goed beeld te krijgen hoe vitaal een intranet in een organisatie is, werd onderzocht wie in welke mate bij het

of zijn verantwoordelijk voor een stuk decentraal content-beheer. Het rapportcijfer dat de respondenten gaven voor de inhoud van het intranet is een kleine 6 (5,8).

Zwakke kenmerken intranet

Over de zwakke kenmerken van het intranet eerst de opmerkingen die het meest voorkwamen, gevolgd door een longlist van aanmerkingen die slechts één of enkele malen werden genoemd. De opsommingen zijn vooral interessant omdat ze uit de mond komen van informatievakgenoten met een professionele kijk op informatie op het intranet.

Meer dan eenderde rapporteerde dat de structuur van het intranet een probleem is, of niet voldoende is uitgewerkt om goed te laten functioneren. Nog groter is het probleem van de inhoud. Bijna de helft zet vraagtekens rond content-aspecten. Bijna 60 procent van die vraagtekens betreft verouderde inhoud, of inhoud die z'n relevantie verloren heeft maar nog steeds op het intranet te vinden is.

De overige 40 procent heeft vooral last van gebrek aan voldoende inhoud. In enkele gevallen is er sprake van onvolledigheid en zelfs onbetrouwbaarheid. Een enkeling meldt dat het intranet te veel een informatiesysteem benadert, terwijl een ander het gebrek aan verbinding met het informatiesysteem juist betreurt.

Er zijn weinig problemen naar voren gekomen over de zoekfunctionaliteit op het intranet. Het meest uitdagende probleem waar melding van gemaakt wordt, is dat niet alle via het net benaderbare applicaties in de search worden meegenomen, maar vooral dat dit voor de zoekster niet duidelijk is.

De overige aanmerkingen:

Grafisch niet aantrekkelijk, inhoud gericht op verstaand moederbedrijf, ontoegankelijk van buiten (vanuit klant of

	Bezetting in 1 jaar (%)	Bezetting in 3 jaar (%)	Budget in 1 jaar (%)	Budget in 3 jaar (%)
Gelijk	66	59	57	49
Groei	18	31	32	41
Krimp	16	10	11	10

Tabel 2. Groei en krimp van bezetting en budget in de periode 2003-2006

huis), navigatie verloopt stroef, relevante onderwerpen te diep weggestopt, gebrek aan interactie, slecht gevuld smoe-lenboek, geen goede afspiegeling van informatierijk bedrijf, te veel verschillende rubrieken, te weinig ingezet voor kennismanagement, geen eenduidigheid over de ver-schillende secties, meerdere intranetten aanwezig, gebrek aan commitment binnen de organisatie, enkele afdelingen ontbreken als inbrengers van informatie, functioneert te weinig als bindmiddel, informatieaanbod is versnipperd, veel tijd tussen aanbod en publicatie, afdelingen niet con-sistent in beeld, geen meerwaarde voor dagelijks werk, applicaties niet eenduidig.

Sterke kenmerken intranet

De lijst van de positieve, sterke kenmerken van het intranet was langer dan de opsomming van de problemen. Opval-lend bij de problemen is dat overload van informatie geen issue meer is, terwijl het beschikbaar hebben van veel informatie door een substantieel deel van de respondenten als een sterkte werd ervaren.

Nog opvallender was dat de goede structuur van het intra-net door een kwart als sterkte werd genoemd. Belangrijke termen die daarbij gebruikt werden, zijn standaard naviga-tie, consistentie en het gebruik van templates bij afdelings-intranetsites.

In 20 procent van de gevallen werd het uiterlijk of de vormgeving als sterk punt naar voren gebracht. Er werd regelmatig gekozen voor termen als 'visueel sterk', 'goede look and feel', 'aantrekkelijke opmaak', 'esthetisch goed', 'geheel in huisstijl', 'goede lay-out', etcetera.

Het hanteren en managen van informatie door middel van het intranet wordt in een kwart van de gevallen genoemd. Belangrijke opmerkingen in relatie hiermee zijn:

- Rapporten kunnen worden gedownload
- Document management tools kunnen worden benaderd of ingezet
- Verslagen en publicaties zijn voorhanden
- Alle betrokken informatie is verzameld in één database
- Iedereen kan publiceren, of heeft de mogelijkheid te delen of uit te wisselen
- Wordt gebruikt als basiskennissysteem
- Het is eenvoudig zelf documenten in de kennisbank te plaatsen.



Afdeling	Percentage
Communicatie en ICT	35
Speciaal projectteam	20
Volledig extern	20
Deels extern	5
Informatieprofessional	20

Tabel 3. Betrokkenheid bij de opbouw van navigatiestructuren

Kennismanagement wordt slechts in 8 procent van de gevallen in verband gebracht met intranet. Voor 60 procent van de respondenten vertegenwoordigde de actualiteit van de informatie een hoge waarde, terwijl 8 procent het volledig zijn belangrijk achtte en 12 procent de professiona-liteit van het intranet als geheel van belang vond.

Het professioneel en dynamisch hanteren van informatie vindt door middel van het intranet door de gehele organisa-tie plaats. Het is een situatie waar we een aantal jaar gele-den niet van zouden hebben durven dromen.

Verantwoordelijkheid voor het intranet

Het is niet moeilijk te voorspellen dat als het in dit tempo doorgaat, het intranet in de toekomst kans maakt het hart van de organisatie te worden. Het kan het nieuwe machts-centrum worden en het is dan ook van belang waar te nemen wie binnen organisaties de verantwoordelijkheid voor het intranet heeft.

Om hier inzicht in te krijgen is een verdeling gemaakt tus-sen technische en inhoudelijke verantwoordelijkheden. Bij die laatste groep mag logischerwijs de aanwezigheid van de informatieprofessional verwacht worden. De verdeling ziet er als volgt uit:

Technische verantwoordelijkheid:

- Afdelingen met informatie- en communicatietechnologie in hun pakket: 65 procent
- Andere afdelingen die genoemd werden maar geen van alle boven de 5 procent kwamen: communicatie, onder-wijs, competentiecentrum, kenniscentrum, informatie-dienst, directie, beheer en extern.

Inhoudelijke verantwoordelijkheid:

- Decentrale verantwoordelijkheid: 30 procent
- Communicatieafdeling: 30 procent
- Informatiedienstverlenende afdelingen: 21 procent
- Directie: 6 procent
- Andere afdelingen die genoemd werden maar geen van alle boven de 5 procent kwamen: beleidsafdeling, onder-wijs, servicebureau, of helemaal geen afdeling.

Naar wij menen is de informatieprofessional doorgaans prima toegerust om de inhoudelijke verantwoordelijkheid van het intranet op zich te nemen. Het begrijpen en faci-literen van de informatie ontvangende partij past uitstekend bij het professionele profiel. Toch gaat het begrijpen en toepassen van strategische wendingen van organisaties ons echter steevast voorbij.

Communicatiemanagers zijn uit hoofde van hun beroep al bezig met de laatste bestuurlijke inzichten. Het intranet is echter beter te classificeren als informatie- dan als commu-niciatiemiddel. Voor het met informatie faciliteren van de

kernprocessen van een organisatie is eenvoudigweg meer nodig dan inzicht te hebben in communicatieprocessen. Mogelijk is het historisch zo gegroeid dat de 'bidocs' weinig budget hebben, het onderzoek geeft hier geen inzicht in, maar in alle redelijkheid kan gesteld worden dat de informatieprofessional zich binnen zijn organisatie niet afdoende heeft gepositioneerd, zodat budgetten en inhoudelijke verantwoordelijkheid voor onder andere intranet niet zijn kant uit zijn gegaan.

Navigatie

In het onderzoek werd extra stilgestaan bij navigatie door eindgebruikers. Er is momenteel weinig consensus over welke kwaliteiten er gelden bij informatie-interactie bij gebruik van beeldschermen. Er is daarom gekeken naar de overzichtelijkheid, het klikgedrag en de oorsprong van de navigatiestructuur, alsmede naar de relatie met de bestaande taxonomie of kennisboom.

Uit de respons blijkt dat de gemiddelde bezoeker met een doorsnee informatiebehoefte in drie muisklikken bij zijn bestemming komt. De mate waarin de gebruiker tijdens het navigeren overzicht houdt over de plaats waar hij zich bevindt, scoort een rapportcijfer van net boven de 6. Er bestaat een meer uiteenlopende mening over het gemak waarmee de gebruiker door de informatie heen navigeert. Je zou denken dat het bouwen van de navigatiestructuur een taak van de informatieprofessional is. Toch blijkt dat ook daar deels (en onterecht) naast het net wordt gevist. Informatieprofessionals zijn slechts bij één op de vijf navigatieprojecten betrokken (tabel 3).

Uit het onderzoek blijkt tevens dat de navigatiestructuur in de meeste gevallen eerder ontstaan is vanuit een goede logica, dan vanuit een taxonomie of kennisboom.

Teleleren

Bijna tweederde van de responderende organisaties doet aan enige vorm van teleleren. De verwachting is dat de komende drie jaar het aantal organisaties en het aantal deelnemers per organisatie in e-learningprogramma's toe zal nemen.

Kennismanagement

Tot slot werd in het onderzoek stilgestaan bij kennismanagement. In minder dan een kwart van de responderende organisaties wordt kennismanagement op een of andere manier gemeten. Het is interessant om er even bij stil te staan hoe men dat doet. Het meest gebruikt men hiervoor de balanced scorecard. Andere methoden zijn het gebruik

	Kennismanagementdoelen
1	Verbeteren werkprocessen/commerciële processen
2	Sneller de juiste mensen kunnen benaderen
3	Uitrusting van medewerkers
4	Hergebruik van kennis en expertise
5	Verhoging bedrijfsresultaat
6	Sneller opbouwen van kennis
7	Besparingen

Tabel 4. Prioriteit in kennismanagementdoelen

	Instrumentarium
1	Kennisbank
2	Intranet
3	Best practices
4	Yellow pages
5	Evaluaties / debriefings
6	Gemeenschappelijke geheugenruimte

Tabel 5. Tevredenheid in kennismanagementinstrumentarium

van prestatie-indicatoren, gebruik en meting van kostenbesparing, gebruik en omvang van systemen en als laatste vertaling en interpretatie van productiecijfers.

Er werd naar twee zaken gekeken. Ten eerste wilden we weten wat de doelen zijn die organisaties met kennismanagement nastreven en hoe belangrijk die doelen voor hen zijn. Ten tweede werd gekeken naar het gebruik van het kennismanagementinstrumentarium en de tevredenheid met het gebruik.

Het aantal respondenten is te gering om in een matrixmeting met exacte getallen te komen. In het overzicht (tabel 4 en 5) staat de hoogste prioriteit op nummer 1.

Conclusies

Uit het onderzoek naar de ontwikkeling van het werk van de informatieprofessional mogen een aantal conclusies worden getrokken. De belangrijkste zijn:

- De bibliotheek is momenteel niet het meest vanzelfsprekende hart van de organisatie; het intranet is dat in de toekomst mogelijk wel.
- Organisaties die op individuele cultuurkenmerken hoog scoren, doen dit ook op de cultuurkenmerken van de organisatie als geheel.
- Organisaties die zowel op individuele als op organisatiecultuurkenmerken hoog scoren hebben hun informatieafdeling vaak zowel fysiek als virtueel centraal.
- Bovenaan de lijst van problemen van onze professionele groep staan werkdruk en onderbezetting.
- Voor verbeteringen van onze dienstverlening in het algemeen kijken we vooral naar het informatiesysteem. In de helft van de gevallen bedoelt men hier het intranet mee.
- Er zijn weinig informatie- of kenniscentra die een Service Level Agreement hebben met hun organisatie.
- Ondanks het tekort aan menskracht en budget ziet het merendeel geen verbetering in de komende drie jaar.
- Informatie-overload is geen issue meer.
- Structuur wordt in het intranet evenzo vaak als sterkte dan als zwakte genoemd.
- In slechts één op de vijf organisaties heeft de informatieafdeling verantwoordelijkheid over de inhoud van het intranet. Ook wat betreft betrokkenheid bij het navigatieontwerp scoort de informatieprofessional slechts een vijfde plaats.
- Het belangrijkste doel van kennismanagement is het verbeteren van het werkproces of het commerciële proces.
- Het meest gewaardeerde kennismanagementinstrument is de kennisbank.

Boyd Hendriks is directeur van Informatieland en redacteur van Informatie Professional.