

Literatuuronderzoek en het bedrijfsleven

De markt van de information retrieval

Interview met: Gert Jan Bokdam, e-mail: g.j.bokdam@ub.rug.nl en
Sjouke Kuindersma, e-mail: s.r.kuindersma@ub.rug.nl,

Frank den Hollander, e-mail: f.j.den.hollander@ub.rug.nl
en Kristien Piersma, e-mail: k.i.piersma@rc.rug.nl

Eind jaren zeventig opgericht als de afdeling Geautomatiseerde Literatuur Ontsluiting, is de huidige afdeling Information Retrieval van de Universiteitsbibliotheek uitgegroeid tot een team van informatiespecialisten met veel klanten in het bedrijfsleven. Gert Jan Bokdam en Sjouke Kuindersma richten zich momenteel vooral op het midden- en kleinbedrijf: ze proberen ondernemers ertoe over te halen van hun informatiediensten gebruik te gaan maken.



foto:Gert Jan Bokdam en Sjouke Kuindersma

Hoe is de afdeling Information Retrieval ontstaan?

Kuindersma: Op de UB is vakreferent Theo Scheepens begonnen met de geautomatiseerde literatuurontsluiting, in 1979. Het begon op wat toen de medische leeszaal heette. Er was nog niks on line, het was een 'batch job' die gestuurd werd naar Stockholm, waar de Medline geladen was in een computer. Een profiel werd opgestuurd, daar met de hand ingevoerd en vervolgens kwamen de resultaten met de post weer terug. Na 1980 kwamen er meerdere host-organisaties, met on line verbindingen op 300 baud. En in 1981 kwam ik erbij. De vragen zijn hetzelfde gebleven; voornamelijk wetenschappelijk getint. Het aanbrengen van een coating op een gaspijpleiding, een exotisch stofje waarvan je de naam niet kunt uitspreken en dat gesynthetiseerd moet worden.

Binnen de universiteit komen nog steeds veel vragen uit de hoek van de exacte wetenschappen. Tot vorig jaar hadden we daar ook speciale budgetten voor de searches, maar door de herstructurering is dat afgelopen. We zitten nu ook niet meer liefelijk vijf middagen per week in de bibliotheek van Chemie, Fysica en Milieukunde, dat scheelt ook. Verder doen ze nu vaak zelf hun searches, je hebt ERL Silver Platter, databases op CD-ROM, dat is allemaal verschoven.

boven: Gert Jan Bokdam,
onder: Sjouke Kuindersma

Hoe is Gert Jan Bokdam bij het team gekomen?

Bokdam: Ik ben psycholoog van huis uit, ik heb een leergang bedrijfskunde gedaan, en ik heb tien jaar in de bibliotheek van de Kamer van Koophandel gewerkt, in Amsterdam.

De Europese politiek heeft besloten dat de Eems-Dollard Regio hier wel wat hulp kan gebruiken, en die zou dan bestaan uit de wetenschappelijke kennis die wij beschikbaar stellen. De bibliotheek hier had een projectvoorstel dat paste in dat verhaal, en toen was er opeens een vacature.

Het is een regio die nog niet zo veel aandacht heeft gehad. En mijn vrouw is Duitse, dus mijn tweetaligheid en begrip van de culturele verschillen kwamen bijzonder van pas. Verder ben ik er achter gekomen dat Sjouke en ik elkaar aardig aanvullen. Hij is de wetenschapper en ik ben de netwerkman.

Zitten mensen nog te springen om door jullie uitgevoerde searches?

Kuindersma: Op het gebied van wetenschappelijke vragen hebben we hier natuurlijk een jarenlange ervaring. Maar daarnaast kunnen we ook best marktrapporten en dergelijke opsporen, nieuws uit bedrijven en sectoren

van de markt.

Bokdam: De verschuiving is dat de informatie nu wel wordt aangeboden aan steeds meer mensen, maar dat nog niet al die mensen in staat zijn om daarmee om te gaan zoals ervaren rotten als wij. En natuurlijk zitten nog steeds mensen van ons Information Retrieval team op de facultaire bibliotheken.

Kuindersma: Er wordt naar ons doorverwezen vanaf de balie.

Bokdam: We beantwoorden nog steeds vragen, en dat komt volgens mij omdat de medewerkers de overtuiging hebben dat wij dat beter kunnen dan zij. Ze hebben de informatie wel maar kunnen er niet goed mee uit de voeten. In het algemeen is het zo dat al die ondernemers in die markt steeds meer informatie tot hun beschikking hebben, maar de jongens die bijvoorbeeld het meest op Internet zoeken komen er het eerst achter dat ze toch niet alles kunnen vinden. En die zijn blij met onze informatiedienst.

Hoe komen jullie aan klanten?

Bokdam: Het toverwoord van de laatste tijd is natuurlijk netwerken. Je moet zelf met je product naar buiten omdat de markt van alle kanten wordt bestookt door informatiespecialisten.

Daar hoort bij dat je interviews doet, bijeenkomsten afloopt waarvan je op voorhand niet weet of het wat oplevert, en je moet dus hopen op wat mond-tot-mond reclame. Het is niet zo dat alleen wij twee de Information Retrieval zijn, wij leveren met zijn allen een pakket. We moeten naar een confrontatie toe. Daar bedoel ik mee dat wij demonstraties moeten geven van wat wij kunnen, maar dat we ook de rest van de medewerkers er op moeten wijzen dat ze een deel in het geheel vervullen.

Kuindersma: Het mooiste vinden wij, dat wij niet geleerd bezig zijn binnen de UB en dat je terug kunt vallen op een aantal andere medewerkers. Kijk maar naar het Uitleenbureau. Of we maken graag gebruik van de medewerkster op de Zaal Overheidsdocumentatie die over de statistische gegevens gaat, als een vraag beter door haar beantwoord kan worden.

Bokdam: Onze collega van de Fachhochschule Ostfriesland doet dat helemaal alleen. Die hebben dat probleem heel anders ingeschat, dachten: dat doen we er wel even bij.

Kuindersma: Wij hebben hier dus een heel bevoorrechte positie, binnen een bestaande organisatie die helemaal op informatie gericht is. Je kunt op zoveel mensen terugvallen. En we hebben natuurlijk altijd al een basis gehad richting het bedrijfsleven: we hebben gewerkt voor Friesland Coberco Dairy Foods, de Gasunie, biotechnologiebedrijfjes ? Zo weten we ongeveer hoe we met het bedrijfsleven moeten omgaan, hoe zij tegen informatie aankijken, dat is anders dan een wetenschappelijk medewerker dat doet. Dat zijn voordelen ten opzichte van een jonge starter die in een kantoorruimte op het Zernikepark gaat zitten.

Met welke soort vragen komt het midden- en kleinbedrijf bij jullie?

Bokdam: Ingang is altijd het product. Hoeveel wordt er ergens anders van verkocht, of wat wordt er het meest mee gedaan? Voornamelijk biotechnologiebedrijven komen bij ons met dat soort vragen, dat is de boom op dit moment. Die doen al op voorhand geheimzinnig over wat ze aan het produceren zijn, en dan krijg je dus zo'n vage vraag: wat heb je voor mogelijkheden om dat product te veranderen en is er ergens anders al iemand mee bezig? En dan hangt het van het beschikbare budget van zo'n partij af hoe lang je daarmee mag blijven knutselen.

Aan de andere kant is het dan de markt in zijn algemeenheid die ze dan onderzocht willen zien, of het Business Process Redesign: dat gaat erom hoe je je eigen bedrijfsprocessen intern stuurt en inricht.

Zo'n intern communicatieproces is vaak wel iets dat aan de orde komt als je de kans krijgt om wat langer met iemand te spreken. Hoe doen jullie dat, hoe verdeel je het werk?

Kuindersma: Het is onze manier van werken dat we ons verdiepen in datgene waar de klant wat aan heeft. Volgens mij is dat ook de enige manier waarop je kunt werken. Niet alleen even snel een vraagje beantwoorden, het werkt beter als je informeert bij de klant of het resultaat goed was, wat er verbeterd kan worden, waar nog meer behoefte aan is, dat soort zaken. Dat krijg je er uit door een middag naar een bedrijf toe te gaan, een praatje te maken, te vertellen wat je in huis hebt op het gebied van bedrijfskundige zaken, patenten, wetenschappelijke informatie.

Hoe verloopt de samenwerking met andere informatievoorzieningen binnen de RUG?

Hoe valt jullie bedrijfsmatige aanpak binnen de UB?

Nemen jullie je werk ook mee naar huis?

Kuindersma: Bij ons volleybalt iedereen.

Website Information Retrieval: <http://www.ub.rug.nl/ir/>

[index](#) Pictogram 2

▲ Begin pagina ▲