

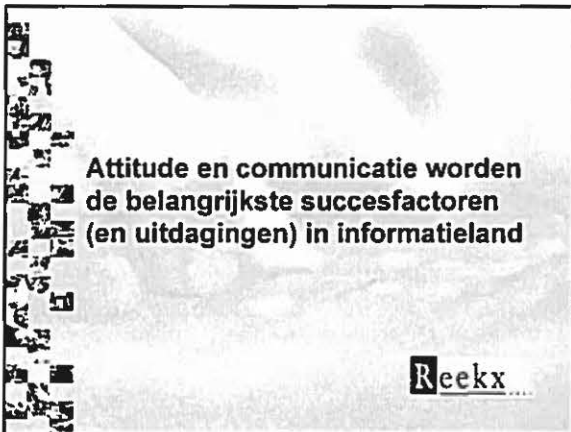


**Mag ik van u een postzegel
van een kwartje?**

*Communicatie en attitude van de informatie
intermediair*

Kees Westerkamp

Reekx...



**Attitude en communicatie worden
de belangrijkste succesfactoren
(en uitdagingen) in informatieland**

Reekx...



Eric van der Klugt
*Hoofd InformatieCentrum De Brauw
Blackstone Westbroek*

***Wat mij steeds weer opvalt is dat veel bibliothecarissen
collectiegericht zijn in plaats van klantgericht. Deze oude
beroepsgewoonte wordt, denk ik, deels veroorzaakt doordat
menig bibliothecaris helemaal niet zo communicatief is
ingesteld als hij of zij met de mond belijdt. Klanten
zijn vaak "eng" of lastig en leiden maar af van het werk (wat
dat dan ook moge zijn). En dat terwijl communicatie met de
klant één van de assen is waarom onze beroep draait...***

Reekx...

De ontwikkelingen

- Informatieconsumptiegedrag van de gebruiker verandert
- Informatie is geen alleenrecht meer van de bibliotheek
- Interne kennis en de exploitatie daarvan wordt belangrijker

Reekx

Complex krachtenveld

- Techniek
- Arbeidsmarkt
- Management
- Personeel en organisatie
- Vraag en aanbod informatie

Reekx



Hugo van Roy
*Strategie- en communicatieadviseur,
Generator*

"Meer weten, sneller handelen, dat is het adagium voor succesvol ondernemen.
Wanneer informatiespecialisten niet in staat zullen zijn in dat krachtenveld hun zo cruciale rol van kennis- en intelligence-managers af te dwingen, zouden ze wel eens bezig kunnen zijn met een achterhoedegevecht"

Reekx



De (potentiële) klant

- Wil meer toegevoegde waarde
- Wil meer betrokkenheid
- Wil meer pro-activiteit
- Wil meer professionaliteit

Reekx



Het IC-team

- Te intern gericht
- Geen duidelijk producten- en dienstenportfolio
- Te weinig toegevoegde waarde
- Te weinig zichtbaar
- Te weinig betrokken
- Te eenzijdig samengesteld

Reekx



Spanningsveld

Verandering is noodzakelijk

Reekx



Gevolgen voor de informatiespecialist

- Onze rol in de organisatie wordt groter of wijzigt
- We moeten ons huidige diensten- en productaanbod herzien
- We moeten meer servicegericht worden
- We moeten meer/beter communiceren

Reekx



De informatiespecialist bepaalt

- Zichtbaarheid
- Toegevoegde waarde
- Voortbestaan van de afdeling

Reekx



Communicatie

Smeerolie van de organisatie

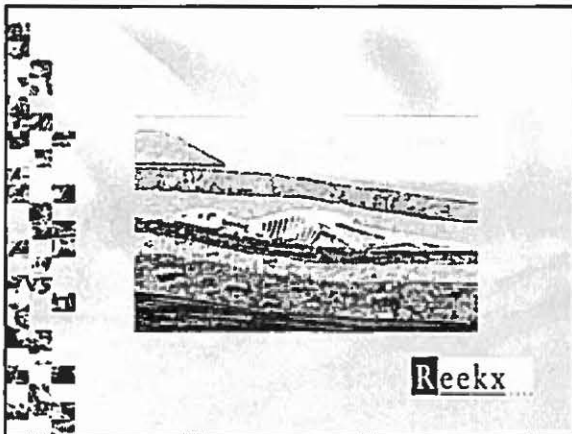
- Interne communicatie
- Externe communicatie

Reekx

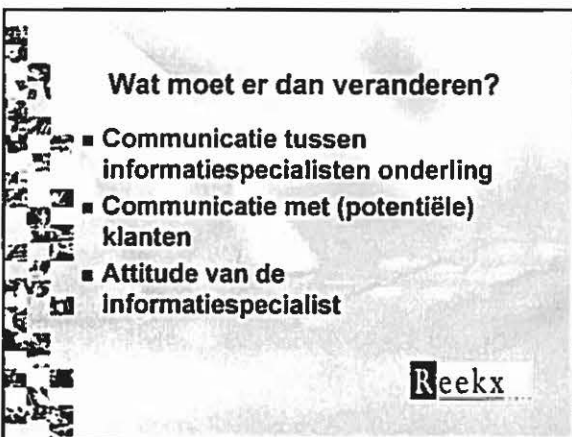


Verandering is noodzakelijk

Reekx



Reekx



Wat moet er dan veranderen?

- Communicatie tussen informatiespecialisten onderling
- Communicatie met (potentiële) klanten
- Attitude van de informatiespecialist

Reekx



Gerben Jansen
Hoofd Communicatie, Gemeente Woerden

"Informatiespecialisten bestaan bij de gratie dat er over, met en door hen wordt gepraat."

"Zeg niet alleen wat je waard bent als informatiespecialist, maar bewijs het ook."

Reekx

Externe communicatie

- Gebruikersonderzoek
- Marktonderzoek
- Marketingplan
- Communicatieplan
- Positionering (waar wil je voor staan?)
- Produkten- en dienstportfolio

Reekx

Interne communicatie

- Structuur van de afdeling
- Werkoverleg
- Werkafspraken en -procedures
- Heldere besluitvorming
- Veilige werkomgeving

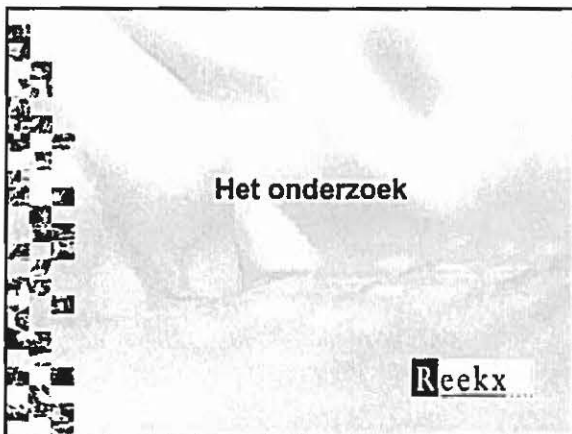
Reekx



De mens

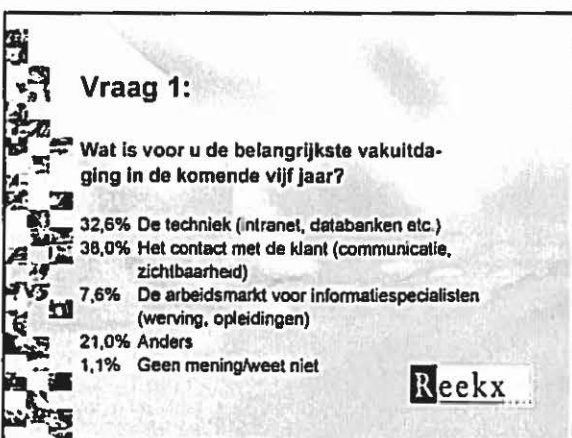
- Samenstelling team
- Zit je op je plek
- Functioneringsgesprek
- Persoonlijk ontwikkelingsplan
- Vertrek bij ontevredenheid

Reekx



Het onderzoek

Reekx



Vraag 1:

Wat is voor u de belangrijkste vakuitdaging in de komende vijf jaar?

- 32,6% De techniek (intranet, databanken etc.)
- 38,0% Het contact met de klant (communicatie, zichtbaarheid)
- 7,6% De arbeidsmarkt voor informatiespecialisten (werving, opleidingen)
- 21,0% Anders
- 1,1% Geen mening/weet niet

Reekx

Vraag 2:

Wat is het toverwoord om aan die vakuitdaging het hoofd te kunnen bieden?

- 13,0% Geavanceerdere techniek
- 39,1% Meer en/of betere communicatie
- 26,1% Gedragsverandering
- 18,4% Anders
- 3,3% Geen mening/weet niet

Reekx

Vraag 3, 4 en 5:

Heeft u als afdeling een marketingplan?

- 53,3% Ja
- 45,7% Nee

Heeft u als afdeling een communicatieplan?

- 51,1% Ja
- 47,8% Nee

Heeft u de afgelopen 3 jaar een gebruikersonderzoek gedaan?

- 77,2% Ja
- 22,8% Nee

Reekx

 **Désirée Vatten**
directeur Ziel & Zaligheid, Bureau voor VeranderCommunicatie

"Juist als de kwaliteit van jouw afdeling voor zich spreekt, moet je het van de daken schreeuwen!"

Reekx

