

## Buying information systems Information strategy in practice In archieftijdschriften gelezen

### Buying information systems: selecting, implementing and assessing off-the-shelf systems

David James. - Burlington : Gower, 2004. - 128 p.  
ISBN 0-566-08559-3.

Informatie 2003 bewees het vorig jaar nog maar eens: in ons werkveld is er grote nood aan kennis over informatiesystemen en -technologie. Ook de bibliotheekscholen worden bij momenten overspoeld met vragen over de implementatie van een informatiesysteem.

Voor iedereen die wil starten met een *Content Management System* (CMS) of van systeem wil overschakelen is er nu het boek van David James. Een helder geschreven werk over de aanpak van informatiesystemen. De aangehaalde cases zijn toegepast op het bedrijfsleven, maar niettemin zullen ook andere sectoren er hun gading in vinden. De centrale case over het bedrijf Electam loopt als een rode draad doorheen het boek. Het behandelt de zeer herkenbare situatie waarbij de implementatie van een nieuw CMS compleet de mist ingaat. Zo is er de niet aangepaste hardware, zijn er de ontelbare bugs, de faciliteiten die nog niet operationeel zijn, de hoog oplopende kosten... Ook is er stevast de tergend trage implementatie waardoor de deadlines verschoven worden.

Een ander sprekend voorbeeld is de universiteit van Cambridge, die in 2001 10 miljoen pond gemeenschapsgeld verspilde aan een waardeloos boekhoudsysteem. Dat was te wijten aan de onkunde van het management. Dit zijn maar twee van de tientallen voorbeelden waarmee de auteur de noodzaak van zijn boek wil aantonen. Hij kleurt dit alles ook met statistieken: zo blijkt uit onderzoek dat tussen 1991 en 2001 wereldwijd de uitgaven voor informatietechnologie meer dan verdubbeld zijn. Maar wanneer men die uitgaven opsplijst in zinloze en zinvolle bestedingen, zien we dat de zinloze uitgaven veel sneller stijgen dan de zinvolle.

De uitnodiging in het inleidend hoofdstuk vat de doelstelling van het boek goed samen: *"So, no matter what experience you have of purchasing information systems, make yourself comfortable, with your equivalent of a gin tonic by your side, and learn from other organisations that have already successfully (or otherwise) purchased information*

*systems. Our aim is to avoid the euphoria of the sale/purchase transgressing into the despondency of an over-budget, over-time and underperforming project."* (p. 7)

De auteur trachtte met de indeling van het boek een logische structuur te bieden, wat in grote lijnen ook geslaagd is. In

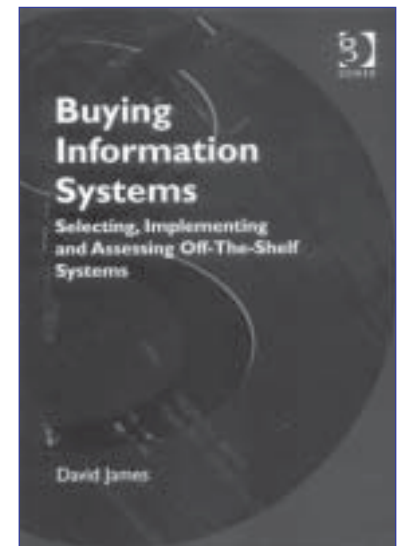
het eerste hoofdstuk wordt het verschil geduid tussen configureerbare softwaresystemen en producten 'recht van het schap'. Hier tref je echter een opeenstapeling van dooddoeners en veel aanschouwelijke schemaatjes, zo weggelopen uit IT-cursussen voor beginners. Dit heeft alles te maken met de doelstelling om ook de lezer zonder voorkennis inzichten bij te brengen voor de aanschafprocedure.

Dan volgt de voorbereidende fase, met de bronnen die je kunt aanspreken voor advies en met de noodzakelijke managementvaardigheden en de *Return on Investment* (ROI).

Hoofdstuk drie haalt de stakeholders aan, de mensen met wie je rekening moet houden (directie, gebruikers, toeleveringsbedrijven...) en de goedkeuringen die je nodig hebt. Tevens komen de verschillende verwachtingen aan bod en de manier waarop je ermee kunt omgaan. Hier gebruikt de auteur goede vergelijkingen die leken zullen aanspreken.

Het uitvoerige vierde hoofdstuk heeft de praktische organisatie van de aanschaf als onderwerp. De betrokkenen worden verdeeld in 3 groepen. Je hebt de sponsors en het algemeen management, daarnaast is er de stuurgroep en ten slotte het core-team, dat het uitvoerende werk verricht. Het belang van een projectmanager wordt onderstreept. Er wordt ook ingegaan op de soorten contracten: welke te kiezen, waarmee rekening te houden en wat zijn de valkuilen.

Hoofdstuk vijf staat stil bij de bepaling van de noden en de performantie van het systeem. Daarna volgt de praktische aanpak over het kiezen van het product en de leverancier, met de uitdrukkelijke waarschuwing dat een standaardaan-



besteding niet zal werken. Hoofdstuk zeven behandelt de aanpak van de implementatie, met vooral veel aandacht voor de communicatie tussen alle betrokkenen. Het achtste en laatste hoofdstuk handelt over de testfase, hoe we kunnen weten of het systeem succesvol is. Het biedt een overzicht van mogelijke evaluatietechnieken en checklists en koppelt terug naar het begin van het proces, of er met name aan de verwachtingen van de stakeholders werd voldaan.

Het boek beschikt over handige indexen, een verklarende woordenlijst en een samenvattend eindhoofdstuk, ideaal als checklist voor wie weinig tijd heeft.

Misschien is dit boek voor specialisten iets te algemeen en te vrijblijvend, maar mensen die hoogstens enkele keren in hun carrière met dit thema te maken (zullen) krijgen, hebben er een stevige houvast aan. Een boek om in de eigen bibliotheek te koesteren en te attenderen aan het management, want wat voor een bibliotheekstelsel geldt, geldt evenzeer voor een boekhoudprogramma of een volgsysteem.

**Jan Van Hee**  
 Docent Bibliotheekschool Gent  
 jvanhee@vspw.be



## Information strategy in practice

Elisabeth Orna. - Grower, 2004, 163 p.



Elisabeth Orna is een gewaardeerde informatieconsulente en haar vorige boek *Practical Information Policies* wordt beschouwd als een standaardwerk. Dit boek, *Information Strategy in Practice*, is voor een groot deel een herwerking van haar vorige boeken en is bedoeld voor niet-informatiespecialisten: studenten die in het vak willen stappen, beleidsmensen uit andere vakgebieden die verantwoordelijkheid dragen voor informatieactiviteiten, beginnende informatiespecialisten. Toch is het ook zeker geschikt voor elke informatiespecialist die op zoek is

naar checklists, visies, praktische tips of bronnen voor het uitvoeren van een informatie-audit of die zijn/haar inzichten in informatiebeheer wenst te toetsen.

Dit is dan ook de essentie van dit boek. Het zit vol met praktijk, casestudies van verschillende organisaties, vragen en antwoorden. Deze opzet wordt gereflecteerd in de structuur en elk hoofdstuk wordt gevolgd door een gedeelte 'Practical insights'. Een nadeel is dat men soms de indruk krijgt dat een idee meer dan één keer wordt ontwikkeld.

De twee eerste hoofdstukken zijn een inleiding en zetten een aantal basistechnieken op een rij voor het formuleren van een *information policy* en het ontwikkelen van een strategie. Het boek start met interessante definities van 'kennis' en 'informatie' met de nadruk op de onderlinge afhankelijk van beide. E. Orna verwijst hierbij naar de one-liner 'Een kip is vooral de manier waarop een ei een ander ei maakt' (Samuel Butler).

De volgende hoofdstukken en het grootste deel van het boek zijn richtlijnen voor het uitvoeren van een audit (hfdst 3), het interpreteren en presenteren van de gegevens (hfdst 4). Een audit is nodig om te achterhalen wat een organisatie vandaag doet met haar informatie en kennis en om dat dan te vergelijken met wat ze zou moeten doen. Hoofdstukken 5 en 6 zijn gewijd aan de omzetting van de resultaten van de informatie-audit in een beleid en de ontwikkeling van een strategie, dit is het maken van een actieplan en het uitstippelen van een tactiek. Het laatste hoofdstuk '*Thinking allowed! Ideas and arguments*' is een reflecterende afsluiting. Het bevat ervaringen uit moeilijke projecten en richtlijnen om de grootste fouten te vermijden. Ook hier is er een overtuigend pleidooi voor het gebruik van taxonomieën, classificaties, metadata en voor indexeren.

Dit boek is merendeels een praktische handleiding. Mijn grootste kritiek betreft de badinerende stijl. De opeenvolging van de hoofdstukken is meer dan helder, maar binnenin een hoofdstuk kan een niet-Engelstalige lezer soms de draad verliezen. Dit wordt nog versterkt door een zeer compacte lay-out. Sommige tabellen gaan over verschillende pagina's en dan gaat de tekst weer verder.

Dit boek kan zeker een breed publiek aanspreken, de onervaren en de ervaren informatiespecialist – eenieder die een praktisch inzicht wil verwerven in de plaats van informatie in organisaties.

**Mia Brugmans**  
 Business Intelligence Interbrew  
 mia.brugmans@interbrew.com

