

Informationstjenester som aktive formidlende eller som passive grossister

Strategiske overvejelser for informationstjenester i forandring

Af Arne Esmann-Jensen

Resumé: Med baggrund i ansættelser i private informationsvirksomheder i flere år samt undervisning på bibliotekaruddannelsens sidste år beskrives en tendens i udviklingen af informationstjenester, "*informationsgrossistens*" forsvinden. Som eksempel gennemregnes økonomien i en tænkt case for at illustrere en af flere måder at forudse informationstjenestens udvikling. En række spørgsmål, der kan belyse informationstjenesters mulige fremtider stilles. Endelig gives et bud på en ændret rolle for bibliotekaren i fremtidens informationsformidling.

Baggrund.

Denne artikel bygger på adskillige års arbejde i private eller halvprivate informationsformidlende virksomheder.

Indholdet er delvis et koncentrat af dele af undervisningen på en seminarrække på Danmarks Biblioteksskole for sidsteårsstuderende, der skulle danne

sig et billede af de fremtidige jobmuligheder i private virksomheder.

Det var indtrykket, at mange studerende havde en opfattelse af jobmuligheder, der givetvis var relevante for 10 år siden, men næppe er det i dag eller om ganske få år.

Derimod havde kun få øje for de mange muligheder, der lå indenfor det område, der kunne omtales som IRM-området (Information Resources Management).

Det er målet med denne artikel at belyse en tendens, jeg mener vil få afgørende betydning for nogle af de **arbejdsområder, der idag kunne gå under fællesbetegnelsen opslagsværker/vejvisere/firmabeskrivelser/databaser og lign.**

Her er især tænkt på samlinger af data, der har en kilde og en bruger, der ikke har en primær interesse i samlingens opretholdelse, men blot er interesseret i informationen.

Desuden er det en forudsætning, at kilden selv kan stille sine data til rådighed.

Det truede arbejdsområde, *nemlig vedligeholdelse og udgivelse af opslagsværker eller videregivelse af andres data på anden måde*, kan sammenlignes med det, der i andre brancher kaldes en *grossistfunktion*.

Nogle af de tendenser, der peger på en udvikling, der betyder nedlæggelse af specielt *informationsgrossistfunktioner* er,

Udviklingen af informationsteknologiske værktøjer, der gør det nemmere for slutbrugeren at komme direkte i forbindelse med sine informations kilder. Her tænkes f. eks. på data-netværker, på PC-programmer, der gør indlogging til databaser og søgninger nemmere.

Udviklingen af søgesprog og indekseringer, der ligger tæt ved brugernes egne sprog og dermed delvis overflødiggør mellemmand.

Kildernes stigende brug af databaser som egne datalagringsmidler i forbindelse med dataoprettelsen.

Konkurrence på markedet. F. eks. er flere og flere producenter af offentlige registre blevet pålagt at udføre indtægtsdækkende virksomhed (læs: -de skal fremover selv tjene en del af deres penge-).

En generel udvikling, der går mod besparelser, hvor det er muligt - og grossistfunktioner er i mange tilfælde "blot" fordyrende mellemled.

Case.

Illustration af udviklingen af informationstjenester, der lever af at formidle andres data.

Der findes p.t. i Danmark adskillige virksomheder, afdelinger af sådanne, grupper på biblioteker o.

lign., der lever af at samle data indenfor et bestemt afgrænset område.

Området kan være en branche.

Samlingen af data sælges derefter eller stilles frit til rådighed.

Mange af disse tjenester er i en situation som beskrevet i ovennævnte - **Baggrund** -, deres datakilder er usikre, deres kundeantal faldende, deres operationsfelt er præget af store teknologiske forandringer og de må foretage nogle alvorlige strategiske overvejelser (hvad skal der ske i fremtiden).

Det følgende er en tænkt case med beskrivelse af,

- **et informationsprodukt**
- **en tænkt virksomhed i "grossistområdet"**
- **kunderne**
- **datakilderne**
- **økonomien**

Herefter følger beskrivelsen af økonomien og tankerne bag to forslag til forandring af tjenesten.

- **forslag A**, et forslag der indebærer den traditionelle omstilling til ny teknologi med *bevarelse af de gamle funktioner*
- **forslag B**, et alternativt forslag, hvor der tages hensyn til en succesiv omstilling af hele branchens informationsnet

Produktet er et opslagsværk til branchen.

Der er 15 ringbind, der bliver ajourført hos kunden.

Værket vokser med ca 200 sider om året og ca 50 sider forældes.

Indholdet er love, cirkulære o. lign., standarder og produktinformationer.

Virksomheden er en privat informationsvirksomhed, med ansatte fagfolk fra branchen.

De har et lavt forbrug af informationsteknologi.

Der er 5 fastansatte til opslagsværket samt ca 20 timelønnede, der primært er beskæftiget med ajourføring af værket hos kunderne.

Kunderne er ca 1200 brugere. Dette antal falder med ca 100 om året.

Markedet er præget af firmasammenslutninger med faldende antal og voksende størrelse til følge.

Kunderne bruger mere og mere PC'ere i deres sagsbehandling, en tendens der forstærkes af sammenslutninger.

Datakilderne er det offentlige, standardiseringsorganer og private vareproducerende virksomheder.

Økonomien for Branche-data-opslagsværket set isoleret:

For værket opstilles et simpelt overslagsregnestykke, der giver udgifter og indtægter på værket. Med udgangspunkt i en nedgang i indtægterne som følge af frafaldet i kundeantal beregnes perioden, hvor værket stadig giver overskud samt den formue, der i den resterende overskudsperiode, kan tjenes.

Alle tal er hele tusind kr.		
Indtægter 1200 kunder à		4.800
Udgifter		3.625
løn	1.250	
50% overhead	675	
timeløn	1.500	
tryk	200	
Resultat (overskud)		1.175

Med et tab af 100 brugere om året og en fastholdelse af udgifterne ses det, at produktet vil give underskud om 3 år.

Dette resultat fås ved at dividere overskud med pris pr kunde gange mistede kunder pr år.

At fastholde udgifterne som forudsætning kan være rimeligt i en overslagsberegning. Det vil være maginalt, hvad der spares i timeløn og tryk som følge af færre kunder.

Det ses ligeledes, at tjenesten i disse 3 år opbygger en formue på 2.350.000 kr.

Nemlig overskudet i år samt et 2/3 del så stort overskud næste år og 1/3 del så stort overskud andet år. Derefter går tjenesten i 0 og begynder så at give underskud, hvis nedgangen i kundeantal fortsætter.

Det er altså nødvendigt at ændre produktet indenfor få år. Det ses dog også, at der via overskudet er opbygget en vis sum penge til at betale for udviklingen. Det er altså ikke nødvendigt at låne til en fremtidssikring.

Ud over tabet af kunder indikerer den stadig større brug af PC'ere hos brugerne, at en ændring bør være på vej.

Det følgende er økonomien og tankerne bag to forslag til ændring af det nuværende opslagsværk set i lyset af den truende dårlige økonomi.

Det første forslag er blot en ændring af teknologi, uden hensynstagen til hele branchens eventuelle omstrukturering.

Det andet er et forslag, der prøver at komme ind på hvilken ydelse tjenesten har som **kerneprodukt**, og et forsøg på at indpasse sig i en verden, der er stærkt foranderlig.

Forslag A. - Omstilling af opslagsværk fra papir til database med on-line adgang.

Økonomien i dette forslag vil være, hvis vi først ser på udgifterne:

Alle tal i hele tusind kr.		
Udgifter		3.300
<hr/>		
løn	1.250	
100 % overhead	1.250	
edb afskrivninger	400	
edb service	400	

Forudsætningerne for dette regnestykke er,

edb-udstyr til 2 mill. kr afskrevet over 5 år

service i samme størrelsesorden som afskrivningerne

100% overhead på grund af større usikkerhed på indtægter og delvis udgifter

ingen udgifter til overførsel af gamle data til nyt system

samme lønudgifter som i papirsystemet (skøn på nuværende tidspunkt)

Hvis vi skønsmæssigt sætter prisen pr bruger til 5000 kr pr år (de ses at vokse i størrelse, derfor tillader vi os at sætte prisen lidt op), skal der i en 5 års driftperiode (afskrivningstiden) være $3.300.000/5000 = 660$ brugere med egen PC for at tjenesten løber rundt.

Hvis vi oven i det mister indtægter i en indkøringsperiode på f. eks. et år stiger antallet med 20% til ca 800 brugere.

Eller sagt med andre ord, det er nødvendigt med et antal brugere tæt ved alle de nuværende. Så hvis det kun er økonomien, der tages hensyn til er løsningen enten at lukke eller at satse på en overførsel af alle nuværende kunder til en on-line databaseløsning.

Vælges der at fortsætte, skal der ud over præcise økonomiberegninger også svares på spørgsmål som:

- er det realistisk med en brugerpris på 5000 kr pr år
- kan alle brugerne fastholdes
- har alle brugerne PC'ere, skal sådanne eventuelt indgå i løsningen
- ønsker vi udskiftning til andet type personale
- er vi forpligtiget til at videreføre den trykte udgave i en periode
- har vi andre tjenester, der burde revurderes i samme omgang og kan de slås sammen med denne
- hvilke konkurrenter har vi
- er vores dataleverendører indforstået med denne løsning

Med hensyn til dataleverendørerne kan der gøre sig det gældende, at de **selv er ved at etablere on-line løsninger til deres data**, eventuel udenom Branche-data-værket.

Forslag B. - Et forsøg på at passe sig ind i en informationsverden i konstant forandring.

Forslag B er et forsøg på at give et bud på en udvikling, der kan tilpasse sig en ikke kendt ændring af omverdenen.

Dette er kun eet bud, i praksis bør der laves flere scenarier.

Forslaget deler det nuværende værk i to opslagsværker.

Værk 1.

Produktinformationerne overføres til bogform med faste udgivelsestidspunkter f. eks. en gang om året. Indtægten skal komme fra salg af bogen samt fra salg af annoncer i bogen.

Værk 2.

Love og standarder fortsætter som tidligere, indtil de eventuel findes som database hos producenterne.

På dette tidspunkt opbygger tjenesten en **frontend** til de andres database. Denne indgang for brugerne forsynes med en Thesaurus opbygget af indekserne fra det nuværende opslagsværk, ligesom der laves henvisninger til de enkelte tekster fra en orddatabase i frontenden.

Herved opnås en glidende overgang, hvor endemålet kan være egen database, men beslutningen udskydes til et tidspunkt, hvor beslutningsgrundlaget er mere sikkert.

Samtidig fastholdes de nuværende kunder i venteperioden.

Forslaget er ikke gennemregnet som forslag A i artiklen, da det kræver et regneark og en PC'er.

Det bliver først spændende, når man kan ændre på de forskellige parametre og se det samlede resultat.

Parametre som:

kundeunderlag til en produktbog

fordeling af indtægter på bogsalg og annoncer

udgivelsesfrekvenser

trykkeudgifter

osv

(Min erfaring med tal er, at det ofte lader sig gøre med overslag at se, hvad vej en tjeneste går.

Omvendt for at fastlægge en tjeneste med flere valgmuligheder indbygget, er det nødvendigt med en grundig gennemregning.

Det er ganske overraskende, hvad der gør en tjenesterentabelt, betalingstidspunkter, lagerstørrelser, introduktionstidspunkt osv.)

Også dette alternativ rejser en række spørgsmål, f. eks.:

- hvilke andre databaser er med tiden interessante for kunderne
- kan vi også lave frontend-løsninger til disse
- hvordan ser den ideelle arbejdsplads ud hos kunden om 2-3 år
- er det tiden at slutte sig sammen med andre på markedet
- bør tjenesten sælges, f. eks. til dataleverandørerne

I det virkelige liv skulle der nok gennemregnes yderligere et par alternativer, f. eks. et med andre samarbejdspartnere.

Er dette så en sandsynlig case, er det virkeligheden for mange informationstjenester i dag.

Svaret for en kommerciel tjeneste findes muligvis via et regnestykke som eksemplet.

For den såkaldte frie tjeneste er det måske ikke så nemt at se blot ved en økonomiberegning.

Men en metode kunne være at svare på spørgsmål som følgende vedrørende brugerne:

- er deres gennemsnitsalder stigende
- er det de samme ansigter hver dag
- er det gamle informationer de søger
- kender de de nye opslagsværker og evt. online tjenester
- kommer de med komplicerede spørgsmål
- kan de kontrollere svarene på stedet
- har de tid til at græsse, nu de alligevel er der

eller spørgsmål vedrørende informationskilderne:

- er det nye opslagsværker
- er det nødvendigt med opslag i flere opslagsværker
- er spørgsmålene til brug i private eller i erhvervssammenhæng
- hvor stor del af beredskabet i tjenesten bliver brugt

Der bliver næppe flere penge til at bruge på informationstjenester i de kommende år og da mange nye er på vej (for eksempel skabt af det offentliges indtægtsdækkende virksomhed) bliver det vigtigt med en fornyelse i den rigtige takt og den rigtige vej. Ihvertfald for dem, der selv skal skabe deres indtægter.

Konklusion

Hvis opfattelsen, at **informationsgrossister forsvinder**, er rigtig ændres samtidig bibliotekarernes rolle i informationsbehandlingen.

Mit bud vil være, at bibliotekaren har to muligheder og bør benytte sig af begge,

- søg tættere til informationskilderne og find jobbene der, eller
- søg tættere til brugerne og bliv selv en kvalificeret bruger og find jobbene der

formidlerens rolle mellem kilde og bruger, som noget eksklusivt er på vej væk.

At ændre teknologi med fastholdelse af de nuværende funktioner er ikke altid vejen frem og kan i visse tilfælde vise sig at være en økonomisk katastrofe.

Dataleverandør og slutbruger er begyndt at få øje på hinanden, i informationsbranchen, som i alle andre vareproducerende brancher.

Efterskrift

Da artiklen var skrevet, blev den vist til en kollega (der er offentlig ansat). Han stillede 3 relevante spørgsmål, hvis svar jeg medtager her.

1. Hvem er disse private virksomheder, der står i den situation og især, hvordan er deres strategi for området?

Som man vil se af andre artikler, der omhandler det private område, er studierne, om ikke behandlet så dog beskrevet i meget generelle vendinger. Det skyldes, at det ikke tillades at benytte intern viden fra virksomheder erhvervet fra eksempelvis ansættelser eller konsulentvirksomhed til at pege på typer af virksomheder, man mener er i en bestemt situation. Blot det at påstå, de har et problem, kan i visse tilfælde påvirke markedet og ændre deres konkurrencesituation. *Så derfor er artiklen udformet som spørgsmål, jeg med min baggrund finder dele af informationsbranchen bør stille sig.*

M.h.t. virksomhedernes strategier på området. Der viser min erfaring, at netop de virksomheder, der i deres strategi har taget hensyn til denne udvikling har klaret sig godt. Dem ville jeg meget gerne have henvist til, men hvis der er noget et privat foretagende vogter om så er det strategiplaner.

Det ser ud til at behandlingen af virksomheder ud fra oplysninger, der ikke er alment tilgængelige, enten må ske retrospektivt eller holdes i almene vendinger.

Denne artikel peger på en problemstilling, der stadig kan tages stilling til og er derfor generel.

Det næste spørgsmål var,

2. Er casen sandsynlig?

Desværre er problemstillingen den samme som under spørgsmål 1, lad mig dog give et enkelt eksempel.

Der findes en række produkter, der er forskellige udtræk af love m.m. f. eks.

- Karnov's lovsamling med typiske domme og andre udvalgte eksempler på praksis.
- Byggedata en stor samling af love, bekendtgørelser o. lign. om byggeri.
- Hof og statskalenderen med de ansatte personer.

og mange andre.

Jeg går ud fra som givet, at denne type producenter i denne tid vurderer deres produkter med henblik på fremtiden (laver en strategisk planlægning) set i lyset af en netop udkomne CD-ROM med en overvældende mængde skattelovgivningsinformationer på.

Jeg har for nyligt oplevet en bibliotekar på kursus i opbygning af databaser, hvis arbejde med opbygning af en in-house juridisk database i virksomheden pludselig blev overflødiggjort og forvandlet til køb af udstyr, der kunne afspille nævnte CD-ROM.

Det sidste spørgsmål var,

3. Hvad betyder det for bibliotekarers kvalifikationer, at de må søge nærmere
- informationskilderne
 - brugerne

Dette er nemmere at gå til, til gengæld kan det bære sine egne artikler.

Lad mig i kort form antyde, hvad det kunne betyde for kvalifikationerne.

Hvis bibliotekaren er beskæftiget tæt ved informationskilden.

Her vil jeg henvise til det nyligt afholdte møde på Danmarks Biblioteksskole om fremtidens bibliotekaruddannelse, hvor rektoren for Norges biblioteksskole påpegede, at for at sikre deres bibliotekarers en stor andel af job'ene ved databaseværterne, havde de udformet deres overbygningen med fag, der i 85 % af tiden handlede om discipliner, der kan genfindes på studier for programmører og datalogi.

Dette blot som eksempel, hvis "værten" er et TV, mener jeg, at disciplinerne naturligvis er nogle andre.

I den anden ende, med tæt på brugerne, er der mange eksempler på bibliotekarers rolle er skiftet fra "kun" at indsamle information til også at udføre selve sagsbehandlingen. Typiske eksempler er analyseinstitutter.

Kvalifikationerne hertil er, ud over personlige egenskaber, kendskab til fagområdet.

Her håber jeg at kombinationer mellem korte bibliotekaruddannelser og universitets/højskolefag snart bliver mulige. Dette arbejdes der således også på i Norge.