
VERSLAG CONFERENTIE "PUBLIEKS/OVERHEIDSINFORMATIE ON-LINE"

R.J. Visser¹,

Verslag van de NGI/SAIA (Sectie sociale Aspecten van Informatisering en Automatisering) conferentie, gehouden op 13 juni 1989 in de Jaarbeurs congressaal Utrecht

Inleiding

Het doel van deze conferentie was het geven van een overzicht van de actuele ontwikkelingen in Nederland op het gebied van publieks en overheids on-line informatiesystemen. Ook waren er een aantal demonstraties van operationele systemen, waarbij men de gelegenheid had kennis te maken met verschillende vormen van on-line publieks en overheids informatie. Hieronder volgt een samenvatting van de voordrachten van de zeven sprekers op deze conferentie. Voor een meer gedetailleerde inhoud verwijs ik naar de conferentiebundel.

De theoreticus

De eerste spreker, Drs. F. van Rijn (Universiteit van Amsterdam) stelde een aantal vragen, zijn eerste vraag was: "Wie?". Hiermee werd bedoeld: "Wie zijn de betrokkenen bij On-Line informatiesystemen". Hij onderscheidde een drietal groepen te weten: afnemers van informatie, aanbieders van informatie, en derden. Deze laatste zijn de leveranciers van de informatiedragers en/of de infrastructuur, de informatietransporteurs. Een tweede vraag is: "Waarom wil men On-Line informatiesystemen ontwikkelen?". Redenen hiervoor liggen op het gebied van efficiëntie en effectiviteit, betere dienstverlening, meer controle, voortdrijving door technologie, beheersing van informatiestromen, zowel intern als extern, winstbejag, en (on)mogelijkheden. Met dit laatste werd bedoeld dat nieuwe (automatiserings-) technologieën behalve meer van hetzelfde ook nieuwe dingen (diensten) kunnen bieden. Belangrijke opmerking hierbij was dat invoering of het gebruik van nieuwe technologieën met een grote reikwijdte ook van grote invloed zijn op de bedrijfsvoering. Niet alleen op die van de leveranciers, maar ook juist op die van de afnemers. Voor deze laatste groep werd gesteld dat dit in het algemeen een zeer diffuse groep is (in feite de hele industrie, handel, en dienstensector), en dat de effecten derhalve moeilijk te voorspellen zijn.

Naast deze vragen waarschuwde Van Rijn ook nog voor een aantal mogelijke valkuilen. Snelle en brede acceptatie mag geen kritieke succesfactor zijn voor een On-Line systeem, daar dit in veel gevallen op kor-

te termijn niet haalbaar is. De vele mislukte projecten illustreren dit. Ook is het streven naar universaliteit niet altijd goed, de keuze voor de gebruiker wordt te groot, de aard van de informatie (kennis) is te divers, er ontstaan problemen bij de representatie en benadering van een specifiek stukje informatie. Belangrijk aspect is ook de technologische haalbaarheid van een systeem. Hij omschreef videotex als een verouderde technologie met beperkingen ten aanzien van de mogelijkheden. Ook noemde hij de verwachting van de gebruiker; de gebruiker raadpleegt een On-Line systeem omdat hij daarin iets verwacht wat hij nog niet weet. Als laatste noemde Van Rijn nog het spanningsveld en de contradictie tussen de gebruikerswensen enerzijds en het gedrag van diezelfde gebruikers anderzijds. Hij noemde aan de ene kant structuur, eenvoud, en ondersteuning, en anderzijds het struinen (browse) gedrag, vrijheid/flexibiliteit, en mondigheid van de gebruiker. Hij besloot zijn verhaal met te zeggen dat pluriformiteit in het aanbod erg goed is zodat iedereen van elkaars ervaringen kan leren, maar men moet er voor zorgen dat op den duur de systemen op elkaar aansluiten.

De ontwikkelaars

De tweede spreker, H.H. Kuipers van de Provinciale Bibliotheek Centrale Groningen hield een verhaal over AGI, hetgeen Actuele Groningen Informatie betekent. De PBC hanteert een duidelijke filosofie bij het opzetten van het AGI systeem. Deze filosofie wordt allereerst gekenmerkt door een krachtige public relations en promotie aanpak. Daarnaast is AGI zodanig opgezet dat het uitnodigt voor een eerste keer om te gebruiken, en tevens dat het eerste gebruik dermate goed moet bevallen dat die gebruiker ook het nut van dit systeem ziet, en het wil blijven gebruiken. Een derde punt uit de filosofie heeft betrekking op de klantenbinding; de leveranciers van informatie hebben ook belang bij de overige informatie die het systeem biedt. Verder vindt men het persoonlijke contact met de leveranciers van groot belang.

Tot slot en dat werd enkele keren genoemd, als binnen twee jaar het systeem niet voldoende aanslaat, zal serieus worden overwogen of het niet verstandiger is om het hele project stop te zetten. Op dit moment kan men met AGI alleen informatie opvragen, in de (nabije) toekomst hoopt men nog twee extra functies toe te voegen. Ten eerste wordt dat een transactie functie, waarmee men dan diverse dingen

1) Ir. R.J. Visser, Vakgroep Informatica/Bestuurlijke Informatiekunde Landbouwniversiteit Wageningen

zal kunnen bestellen, ten tweede wil men ook mailbox-faciliteiten beschikbaar stellen. Verder is het nog noemenswaardig te vermelden dat AGI gebruik maakt van een associatieve index, een soort 'browse'-achtige manier die lijkt op het "struinen langs rijen boeken" wat men in bibliotheken veelal aantreft. Het is de bedoeling dat de gebruiker zich wat kan voorstellen als hij de onderwerpen uit de (hoofd)index ziet, en dan het goede onderwerp selecteert. Op dit moment heeft men echter al problemen met het onderhouden van deze index.

De derde spreker, Drs. J.A. Mug (ook van PBC-Groningen) hield een letterlijk en figuurlijk flitsende presentatie met behulp van een groot videokanon over hoe AGI opgebouwd is, en liet zien wat er zoal aan informatie in AGI te vinden is. De samenstelling van het informatieaanbod in AGI is onder andere gebaseerd op het waargenomen zoek- en consumptiegedrag, zoals dat onder meer gesignaleerd kan worden in iedere bibliotheek. Het blijkt dat bibliotheekbezoekers een grote diversiteit aan literatuur meenemen, variërend van studie/informatieve boeken naar streekromans, literatuur en strips. In AGI vinden we dus ook weer een zelfde rijke schakering van het informatieaanbod. Zo bevat AGI informatie van de hogere en lagere overheden, het weerbericht, de vacatures van de arbeidsbureaus, het aanbod van de dierenasiels, het volledige onderwijsaanbod boven de achttien jaar in de provincie, en het wekelijkse bioscoopprogramma. "Kortom, van bloedserius tot uiterst lichtvoetig."

De laatste spreker voor de lunch was Ir. R. Sprecher, projectleider van PIGA (Publieksgericht Informatiesysteem Gemeente Amsterdam). Aanleiding voor de gemeente Amsterdam om een publieks informatie-systeem te ontwikkelen is de wens het publiek beter te betrekken bij het democratisch proces dat ten grondslag ligt aan het besturen van een grote stad. Ook het streven naar een betere dienstverlening (klantgericht) heeft een rol gespeeld. Volgens Sprecher is er een essentieel verschil tussen wat hij noemt de professionele gebruiker (iemand die vanuit zijn beroep of functie een bepaalde informatie-behoefte heeft), en de consument (de burger). Zo is een burger bijvoorbeeld alleen geïnteresseerd in de openingstijden van Artis, en niet in het feit dat Artis een recreatieve instelling is, een gemeentelijke instelling etc. Een onderzoeker die een artikel zoekt is best bereid om daar een hele middag voor in de bibliotheek door te brengen om een aantal artikelen door te nemen totdat hij gevonden heeft wat hij zoekt.

Sprecher betoogde dat vragen als "Wie zijn de klanten?" en: "Welke informatie moet het systeem aanbieden?" beantwoord moeten worden door mensen die op dit moment ook al informatie verstrekken aan anderen. Dit zijn bijvoorbeeld: voorlichters, balieme-

dewerkers, hulpverleners, medewerkers van bibliotheken en andere (gemeentelijke) instellingen. Deze mensen leveren op dit moment ook al een grote hoeveelheid informatie en zullen, in tegenstelling tot de gewone burger, beter in staat zijn om ook op een abstractere wijze de informatiebehoefte cq publieksvragen te formuleren. Een ander belangrijk aspect is het feit dat de leveranciers van informatie ook gebruikers van het systeem zijn, namelijk de gemeentelijke instellingen zelf, die bij publieksvragen het systeem kunnen raadplegen om een antwoord te vinden.

De bestuurders

Na de lunch kwamen twee bestuurders aan het woord, als eerste was er Dr. J. Lansink, lid van de tweede kamer voor het CDA. Hij vertelde over PARAC, het PARlementair Automatiserings Centrum van waaruit een aantal applicaties ontwikkeld worden voor ondersteuning van de parlementariërs en het 'parlementaire proces' met bijbehorende afdelingen. Behalve de kamerdebatten worden ook de stukken, kamervragen, persberichten, en interviews in het systeem opgeslagen. Het systeem heet PARLIS en betekent PARlementair Informatie Systeem.

Het parlementaire proces van wetgeving is erg ingewikkeld. Lansink demonstreerde dat met een voorbeeld, en er bleken zo'n twintig stappen (het heen en weer sturen van documenten tussen de eerste en tweede kamer, naar de commissies en de regering) nodig voordat een stuk door de kamer heen was. Met behulp van PARLIS probeert men de papierstroom te beperken, en anderzijds de informermogelijkheden te verbeteren en op een hoger niveau te brengen. Dit vraagt de nodige discipline van de betrokkenen, en ook adaptatie van de gebruikers en de gehele organisatie.

Vervolgens kwam Drs. R. van der Brug aan het woord. Hij hield een betoog over RIS, het Raads Informatie Systeem van Den Haag. Weliswaar is op gemeentelijk niveau het besluitvormingsproces niet zo ingewikkeld als op regeringsniveau, maar er valt nog het nodige te automatiseren. Het systeem wordt ontwikkeld voor in principe drie doelgroepen: bestuurders (raadsleden), ambtenaren van de gemeente en burgers. Als basis van het systeem is men uitgegaan van de bestaande verzameling van goedlopende ambtelijke en administratieve procedures. Een ding neemt men echter niet mee in beschouwing. Dit zijn 'de wandelgangen'. Het is bekend dat er ook veel mondelinge informatie overdracht plaatsvindt, echter het is de vraag of men behoefte heeft om deze informele circuits te institutionaliseren. De initiatieven voor het opzetten van het RIS zijn echter ook hier (vergelijk AGI) ontstaan onder druk van de bezuinigingen. Er moest bezuinigd worden, maar tegelijker-

tijd moest de dienstverlening op hetzelfde peil blijven. Ook heeft de invoering van het RIS de nodige invloed gehad op de organisatie, met name doordat betrokkenen direkt hun stukken in het systeem brengen en het niet eerst naar een centrale afdeling gaat, die op haar beurt weer zorgt voor de distributie van de stukken. Bijkomend voordeel is dat de stukken nu binnen 24 uur in het systeem zitten, en ook beschikbaar zijn voor de raadsleden en ambtenaren. Op dit moment bestaan er plannen om het RIS ook onder te brengen in een videotex-systeem. Hiermee zou de informatie ook voor de burgers toegankelijk worden. Men is echter nog aan het onderzoeken wat hiervan de gevolgen zullen zijn.

Tot slot van deze conferentie kwam nog Drs. W.J. Benschop van het ministerie van Economische Zaken aan het woord. Het ministerie van EZ stimuleert de samenwerking tussen overheid en bedrijfsleven op informatiegebied. Onder de noemer overheidsdatabestanden zijn 15 haalbaarheid en demonstratieprojecten gerealiseerd, die als gemeenschappelijk kenmerk hebben: de elektronische ontsluiting van grote hoeveelheden overheidsinformatie met inschakeling van professionele aanbieders van informatiediensten.

Doelgroep was in eerste instantie de overheid zelf, om de door de overheid gecreëerde informatie (regelgeving e.d.) ook voor de overheid zelf toegankelijk te maken. Daarnaast is het de bedoeling dat ook bedrijfsleven en consument van de nieuwe mogelijkheden profiteren. Het geheel werd mogelijk gemaakt door subsidieregelingen (PBTS en SPIN-OV). Daar wij nu leven in het "post-INSP" tijdperk, heeft EZ een nieuwe plan gemaakt wat door het leven gaat als IT 89-90, hetgeen "Informatietechnologiebeleid jaren 1989-1990" betekend. Dit beleid is gericht op het ontwikkelen van toepassingen. Allereerst gaat het om het verbeteren van de omgeving van de bedrijven, de elektronische infrastructuur, en in de tweede plaats richt dit beleid zich ook op de bedrijven zelf.

EZ probeert dit ook weer op twee manieren te bereiken. Als eerste bevordert EZ de totstandkoming van een videotexnetwerkdienst, anderzijds wordt het grootste gedeelte van de beschikbare zeven miljoen gulden gebruikt voor het opzetten van videotex triggerdiensten ten behoeve van het midden en kleinbedrijf. Het opzetten van deze videotex triggerdiensten behelst voornamelijk het in samenwerking met brancheorganisaties opzetten van een communicatiesysteem. □

THEMA-MIDDAG EXPERTSYSTEMEN IN DE LANDBOUW

De themamiddag expertsystemen is bedoeld voor diegenen die actief bezig zijn met expertsystemen binnen landbouw. Doel is het leggen van contacten, het uitwisselen van kennis en het eventueel oprichten van themagerichte werkgroepen.

De tweede themamiddag zal gehouden worden op

Vrijdag 6 oktober
Van 13.30 tot 17.00 uur

Blotechnlon, De Dreyen
(Universiteitscomplex op de berg)
Zaal 54
te Wageningen

Er zullen deze middag twee lezingen gehouden worden, te weten:

"Interactive media ter ondersteuning van expertsystemen"

Joost Backus,
Proefstation voor de Champignoncultuur, Horst,

"Naar een methodologie voor het ontwikkelen van expertsystemen",

David Goldsborough,
Van Hall Instituut, Groningen.

Degenen die op de eerste thema-middag aanwezig waren, zullen nog een aparte uitnodiging ontvangen. Degenen die geïnteresseerd zijn en niet aanwezig waren op de eerste thema-middag, kunnen contact opnemen met:

Bob Zwanikken
TFDL/ECIT
Postbus 356
6700 AJ Wageningen
tel. 08370 - 19143.

*Namens de organisatiecommissie,
Bob Zwanikken.*