

Creëer competitief voordeel door te vertrouwen op gevalideerde onderzoeksinformatie



Introductie

Bedrijven staan voor een ongekende uitdaging: het meeste halen uit informatie-investeringen terwijl de budgetten hiervoor onder druk staan. Waar de vraag naar informatie, zowel vanuit operationele medewerkers als vanuit onderzoeksstaf en productontwikkelaars, toeneemt, worden de middelen steeds verder uitgedund. Discovery-oplossingen bieden bedrijven in deze situatie voordelen: tastbare voordelen die uitgedrukt kunnen worden in van Return on Investment (ROI) en ontastbare voordelen die geschat kunnen worden als de Impact on Business (IOB).

ROI kan het beste worden gebruikt voor activiteiten die meetbaar zijn aan de hand van erkende financiële principes. Het is belangrijk duidelijk te definiëren wat er met de ROI-berekening gemeten wordt, en ook wat er niet mee gemeten wordt. IOB wordt gebruikt wanneer waarden niet gedefinieerd kunnen worden aan de hand van erkende financiële principes, maar er wel een significant voordeel is dat in kaart gebracht moet worden. IOB is een benaderingsmodel, maar kan een zeer belangrijke tool zijn bij het motiveren van investeringen in een discoveryservice.

ROI van discovery

Onder de ROI van discovery-oplossingen rekenen we bijvoorbeeld:

1. Tijdsbesparing doordat er slechts één zoekopdracht uitgevoerd hoeft te worden in de discovery-index (in vergelijking met het één voor één doorzoeken van verschillende databanken)
2. Toename in het gebruik van aangeschafte informatiebronnen
3. Besparing in de kosten voor documentleverantie

Gebruikers kunnen uren spenderen aan het doorzoeken van verschillende individuele databanken, waarbij ze steeds opnieuw dezelfde zoektermen invoeren. Ze moeten voor elke bron de resultatenlijsten bekijken en evalueren, en proberen elke keer de meest relevante records te vinden. Dit proces is op zijn zachtst gezegd tijdrovend. Wanneer het doorzoeken van één enkele index volstaat, helpt dit op twee manieren waardevolle tijd te besparen:

- **Eén keer zoeken in plaats van meerdere keren:** De tijdsbesparing per zoekopdracht kan variëren van een paar minuten tot soms wel uren, afhankelijk van de aard van de uitgevoerde zoekopdracht.
- **Anticipatie op de intentie van de gebruiker en leveren van relevante resultaten:** De onderwerpindexering van *EBSCO Discovery Service™* (EDS) biedt gebruikers nauwkeurigheid en relevantie. Miljoenen artikelen en boeken worden doorzocht, en de

beste matches worden bovenaan de resultatenlijst getoond. Hierdoor hoeft niet opnieuw gezocht te worden en bespaart de gebruiker tijd. Wanneer dit voor alle medewerkers en over een langere tijdsperiode opgeteld worden, zijn de besparingen aanzienlijk en gemakkelijk te kwantificeren.

Door alle informatiebronnen van een organisatie te identificeren en op voorhand één index voor al deze content te creëren, komen gebruikers in aanraking met datasets waarvan ze ander wellicht het bestaan niet kenden. Vaak bevinden specifieke databanken zich bij verschillende kantoren, in verschillende landen, of simpelweg in verschillende secties van het bedrijfsintranet. Het effect is in al die gevallen hetzelfde: de content wordt niet zo optimaal gebruikt als mogelijk is. Het gebruik van databanken kan gemakkelijk worden gecontroleerd, en toename (of afname) van het gebruik kan gebruikt worden om de waarde die specifieke informatiebronnen hebben voor de organisatie aan te tonen.

Wanneer een onderzoeker de full-text van het resultaat van zijn online zoekopdracht niet kan vinden, kiest hij er vaak voor het artikel aan te vragen. In veel gevallen gaat dit via de prijzige weg van documentleverantie. Discovery-oplossingen kunnen helpen deze aanvragen te verminderen door niet alleen relevante content te identificeren, maar ook bredere toegang te bieden tot reeds beschikbare full-textcontent.

Discoveryservices bieden de gebruiker verschillende opties voor full-textresultaten, bijvoorbeeld links naar de content in databanken en online tijdschriften. Met deze zogenaamde linkresolvers zorgt de oplossing ervoor dat elke mogelijkheid voor full-texttoegang waarover de onderzoeker via zijn organisatie beschikt, getoond wordt. Hij hoeft zich daardoor pas tot documentleverantie te wenden wanneer er geen enkele andere full-textoptie beschikbaar is. Het bepalen van de verhouding tussen het aantal aanvragen voor documentleverantie en het totale aantal full-textraadplegingen of totaal aantal zoekopdrachten is een eenvoudige manier om de ROI van dit voordeel te meten.

Doordat deze drie ROI-elementen gedefinieerd kunnen worden aan de hand van bespaarde tijd, downloadaantallen of aantallen zoekopdrachten, bieden ze een empirische methode voor het meten van het voordeel voor uw organisatie.

IOB van discovery

De IOB van discovery-oplossingen omvat:

1. Verbeterde contentvaluatie
2. Optimalisatie van collectieontwikkeling
3. Inzichten

Deze IOB-voordelen kunnen minder gemakkelijk vertaald worden naar specifieke financiële methodes, maar zijn wel significant en moeten op de een of andere manier worden vastgelegd om een compleet beeld te krijgen van de voordelen van discoveryservices voor uw bedrijf. In tegenstelling tot een federatieve zoekmachine, waarbij wordt geprobeerd om resultaten uit verschillende bronnen te combineren NA de zoekopdracht, indexeert een discovery tool alle content uit de databanken VOOR de zoekopdracht plaatsvindt. Met een discovery-oplossing doorzoekt de gebruiker één enkele index waardoor de resultaten gerangschikt worden op relevantie alvorens ze getoond worden aan de gebruiker. De relevantie wordt in één keer bepaald op basis van de volledige dataset, en niet samengevoegd na het zoeken zoals een federatieve zoekmachine dat doet.

Gebruikers kunnen snel en eenvoudig de meest relevante content uit het volledige scala aan beschikbare data selecteren, en kunnen ervan uitgaan dat de resultaten van toepassing zijn op hun specifieke onderzoeksbehoeften. Alleen al de mogelijkheid om een uniforme resultatenlijst gerangschikt op relevantie te raadplegen vergroot het vertrouwen dat de gebruiker heeft in zijn resultaten. Hierdoor is minder tijd nodig voor onderzoek en kunnen op deze content gebaseerde rapporten en onderzoeken sneller ontwikkeld worden.

Bibliothecarissen en andere informatieprofessionals kunnen gebruiklogs van discoveryservices raadplegen om de bronnen te identificeren die in een bepaalde periode, bijvoorbeeld het afgelopen kwartaal of het afgelopen jaar, het meest gebruikt werden. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan de full-text die het meest bekeken of het meest gedownload werd, de documenten die het vaakst via documentleverantie aangevraagd werden en meer. Er kan bijvoorbeeld een omslagpunt zijn waarop het aantal documentaanvragen voor een specifieke bron zo hoog is dat het financieel aantrekkelijker is om een abonnement op de betreffende titel af te nemen.

Het voordeel dat het lastigst te kwantificeren maar ook het meest impactvol is, is wanneer een onderzoeker een nieuw inzicht krijgt. Het menselijk brein is uniek in zijn vermogen om verbanden te leggen tussen schijnbaar ongerelateerde items. Discovery-oplossingen presenteren content uit verschillende ongelijksoortige bronnen in één gemeenschappelijke resultatenlijst. Soms kan de gebruiker vanuit zijn reeds bestaande kennis inzichten halen uit de gepresenteerde informatie en onverwachte verbanden leggen. Deze inzichten kunnen tot grote kansen, bronnen van inkomsten, of besparingen leiden voor een bedrijf. Het is echter uitermate lastig om deze kansen, inkomsten of besparingen te herleiden naar één enkel moment van inzicht en realisatie.

De meest doeltreffende manier om de IOB van deze inzichten te benaderen is over tijd. We kunnen kijken naar gecombineerde prestatiefactoren over een aantal kwartalen of jaren, inclusief een periode vóór en na de implementatie van de discoveryservice.

Er zullen verschillende factoren zijn die een impact hebben op de groei, maar als we specifieke variabelen kunnen isoleren, kunnen we een beeld krijgen van hun vermogen om bij te dragen aan de totale resultaten. Dit is eenvoudige econometrie die zeer waardevol kan zijn om aan te tonen hoe discovery-oplossingen van invloed kunnen zijn op het resultaat van een onderneming, zelfs als de directe bijdrage niet kan worden gemeten.

Conclusie

Hoe de impact van informatie binnen een bedrijf gedefinieerd wordt, is een belangrijke overweging bij het bepalen van de rol die bronnen en toegang daartoe spelen. Het is van cruciaal belang om de bijdrage die informatiemanagement levert aan een duurzaam competitief voordeel op een passende manier binnen het kader van organisatorisch informatiebeheer te plaatsen. De toegevoegde waarde die een discoveryservice biedt, ligt in de onderzoeks- en informatieprocessen die het op positieve wijze beïnvloedt – niet alleen in de directe zoekfunctie die het uitvoert. Een bedrijfsbibliotheek of informatieafdeling kan anderen binnen de organisatie helpen de impact van discovery-oplossingen te begrijpen door deze voordelen te identificeren en uit te leggen hoe de discoveryfunctie waarde toevoegt. Ook wanneer die waarde niet meetbaar is als ROI, dan is het altijd wel uit te drukken in IOB. Het belang van discoveryservices uitdrukken, omvat niet alleen het analyseren van het rendement van specifieke investeringen in de onderzoeks- en ontwikkelingsactiviteiten van een bedrijf, maar ook inzicht in de invloed van ontdekte informatieverbanden op de zaken.

Over *EBSCO Discovery Service*

EBSCO Discovery Service bevat functies en technologie die gebaseerd zijn op gebruikersonderzoek om gebruikers te helpen precies te vinden waar ze naar op zoek zijn. EDS kent een intuïtieve gebruikersinterface en één enkel zoekvenster waarmee gebruikers snel en eenvoudig de meest relevante informatie kunnen vinden uit zowel geabonneerde als interne informatiebronnen.

Meer informatie: <https://www.ebsco.com/corporations/products/ebsco-discovery-service>