

# Nieuwsbrief Nieuw Bibliotheekwerk

nr. 11, jaargang 7, november 2007

**Uitgave: 8 PSO's en NvD.** Redactie: Wim Keizer, tel. 023 – 5546387, e-mail [wkeizer@soobbozh.nl](mailto:wkeizer@soobbozh.nl)

---

## Van de redactie

Gaan we op media- en informatiegebied naar *digitale desillusie*, *chronische chaos* of *cross-mediale consolidatie*? Of wordt het toch *volledige versnippering*? Lees erover in dit nummer van de Nieuwsbrief.

Net als in september leverde **André Brouwer** weer een column.

En verder aandacht voor Procesbureau, VOB en Zoek&boek (crossmediaal).

Wie helemaal geen zin heeft in lezen, maar zich eens goed wil bezinnen op bibliotheekvernieuwing kan al in de Kop van Noord-Holland beginnen met een frisse wandeling in de richting van Santiago de Compostela.

Wim Keizer  
19 november 2007

## Procesbureau stuurt provincies “handreikingen”

Het Procesbureau heeft de provincies voorzien van een digitaal invulformulier, *Provinciaal plan 2008*, geheten. De al eerder door het Procesbureau genoemde prioriteiten zijn in dat *format* voorgebakken. Het gaat om:

1. **Provinciale netwerkvorming** (Afspraken rollen PDO en PSO);
2. **Collectiebeleid** (Afspraken, taken en verantwoordelijkheden; positionering zwaartepuntcollecties);
3. **Digitale bibliotheek** (Uitvoeren landelijke afspraken; bijdrage leveren aan “mediawijdsheid”);
4. **Kwaliteit van dienstverlening** (Certificering; Cultureel ondernemerschap, Marketing, Personeelsbeleid en Benchmarking);
5. **Functionele verbreding** (*Gids voor de samenleving* plus onderwerpen naar keus).

Op 25 oktober stuurde het Procesbureau de provincies ook een *Handreiking provinciale aanpak cultureel ondernemen in 2008* (als Word-document getiteld: *Provinciaal uitvoeringsplan CO 2008 definitief*).

Hierin wordt de provincies gevraagd “cultureel ondernemen” op te nemen in het provinciaal plan 2008. De PDO'en en PSO's kregen een kopie.

Op 6 november zond het Procesbureau de provincies een brief met het verzoek het provinciaal HRM-beleid aan te laten sluiten bij “het beleid in ontwikkeling, waarover de ledenraad van de VOB in december 2007 zal besluiten”. Meegezonden was een kopie van een brief van de VOB aan het Procesbureau d.d. 30 oktober 2007 waarin de VOB het Procesbureau laat weten het belangrijk te vinden dat er aan de provincie toegekende OCW-middelen worden besteed aan HRM-beleid, omdat daar op landelijk niveau geen extra middelen (uit vernieuwingsgeld) voor gereserveerd zijn.

De PDO'en PSO's kregen ook van deze brieven een kopie.

## Vier inhoudelijke thema's en één structuurthema strategiediscussie VOB

Het VOB-bestuur ziet vier belangrijke inhoudelijke thema's voor de gestarte strategiediscussie:

1. **Digitalisering:** Hoe kunnen we met nieuwe vormen en middelen als openbare bibliotheken beter en gericht inspelen op de informatiebehoeften van onze klanten in dit alsmaar snellere digitale tijdperk?
2. **Etalages:** Hoe komen we tot ontwerp, bestek en aanbesteding van collecties, informatie en service van openbare bibliotheken, gekoppeld aan een landelijke verdeling van domeinen en thema's?
3. **Human Resource Management** (vroeger ook wel personeelsbeleid genoemd):

welke veranderingen en verbeteringen zijn noodzakelijk op het gebied van competenties en organisatieontwikkeling in het licht van alle vernieuwingen.

4. **Marketing en cultureel ondernemerschap:** Wie vormen eigenlijk onze doelgroep en kennen we onze klanten wel voldoende? Organiseren we het bibliotheekwerk wel voldoende volgens de kennis van de 'vraag' in plaats van volgens de inzet van ons 'aanbod'.

Dat schreef het VOB-bestuur in een brief aan de leden op 10 oktober 2007. Tijdens vier regionale bijeenkomsten (waarvan er inmiddels twee geweest zijn) kon/kan over deze onderwerpen gepraat worden. Er is ook een forum *Strategiediscussie* opgezet op [www.debibliotheken.nl](http://www.debibliotheken.nl).

In een eerdere brief van 24 augustus noemde het VOB-bestuur deze vier onderwerpen reeds. *Etalages* heetten toen ook nog *Zwaartepunten*.

Het bestuur schreef in augustus: *"Als vijfde punt vloeit hier logischerwijs uit voort de mogelijke structuur van het stelsel en de rol van de Vereniging daarin"*.

Tijdens een vergadering met het bestuur van het Netwerk van Directeuren op 10 oktober vertelde programmamanager **Frans Meijer** dat er per inhoudelijk thema personen zijn gevraagd als trekker:

- **Marketing:** Hans van Soelen;
- **HRM-beleid:** Jacqueline Roelofs;
- **Etalages:** Hans Veen;
- **ICT:** Peter van Eijk.

Hij meldde dat drie zaken belangrijk zijn:

- **Focus** (keuzes maken);
- **Tempo** (de noodzaak die er is de taken van het Procesbureau over te nemen);
- **Regie** (als VOB niet alles zelf willen doen, maar wel regisseren).

### Commentaar

## Naar een nieuwe VOB

Op donderdag 13 december komen de leden van de VOB weer bijeen in de Grote Hal van het Vergadervolk te Utrecht. Wat gaan zij daar bespreken?

Wat gaan zij daar in de toekomst doen?

Het antwoord is de uitkomst van de thans lopende strategiediscussie. Voorgebakken

digitale *formats* van hogerhand invullen of samenwerking en netwerkvorming van onderaf vormgeven: vrijwillig een beetje eigen identiteit inleveren voor het belang van het collectief.

Het VOB-bestuur heeft vier inhoudelijke onderwerpen vastgesteld. Drie van de vier onderwerpen, te weten Digitalisering, HRM-beleid en Marketing zijn logisch. Daar kan niemand het belang van ontkennen. Iets minder logisch zijn "etalages" en "cultureel ondernemen". Het is niet helemaal duidelijk waarom "etalages" zo prominent in de top-4 moeten staan, behalve als gevolg van lobby voor deelbelangen. En "cultureel ondernemen" is weer zo breed dat je er alle kanten mee uit kunt. Een onderwerp dat ik een veel hogere prioriteit zou willen geven is *gezamenlijke presentatie in naamgeving en logo, zowel fysiek als op internet: de bibliotheek moet bij zoekacties bovenaan uitkomen*.

Het *vijfde onderwerp* is de structuur van het stelsel en de rol van de VOB daarin. Daar heb ik tot nu toe geen VOB-notities of -brieven over gezien. Hoopt het VOB-bureau dat dit vraagstuk zich vanzelf oplost door er gewoon over te zwijgen en ondertussen min of meer vanzelfsprekend de rol van het Procesbureau over te nemen? Het blijft ook erg stil rondom het voorgenomen samengaan van VOB en WOB. De WOB is een zuivere ledenvereniging, de VOB zit in een spagaat tussen leden en OCW. Oorzaak van de stilte?

Sprekend over een nieuwe VOB zal duidelijk moeten worden:

- welke doelen en taken die nieuwe VOB heeft;
- wie er leden zijn van de nieuwe VOB;
- wie er zorg draagt voor de financiering van welke taken van de nieuwe VOB;
- hoe de nieuwe VOB gepositioneerd wordt t.o.v. de andere spelers in de bibliotheekbranche.

In mijn *VOB-special* van vorig jaar oktober ben ik op al deze vier punten ingegaan en concludeerde ik dat allereerst belangrijk is tot een door de BB'en gedragen visie te komen omtrent de mate van decentralisatie of centralisatie van het bibliotheekwerk, langs lijnen van taakgebieden die al dan niet een collectieve aanpak vereisen.

Misschien is het aardig, gegeven de decentralisatie van het openbare bibliotheekwerk, eens naar de VNG te kijken. Is de VNG een verlengstuk, een uitvoeringsapparaat van de departementen? Duidelijk niet. De VNG heeft een visie ontvouwd waarbij de gemeenten niet "een lagere overheid" zijn, maar *de eerste overheid*. En in de bibliotheekbranche is de BB de *hoeksteen* van het stelsel. Daar past geen Vereniging van BB'en bij die primair uitvoeringsorgaan is voor OCW.

Onderkent de VNG de noodzaak van gezamenlijke strategie, slagkracht en schaal-grootte van gemeenten en vervult zij daarin een regiefunctie? Duidelijk wel. Dan kan ook de VOB zo'n regiefunctie vervullen. Je kunt een regiefunctie echter alleen maar goed vervullen als de regisseur de regie gegund wordt. Dat is een kwestie van gezag verwerven en houden.

De VOB zou meer gezag kunnen verwerven door zich vanuit een duidelijke visie te focussen op kerntaken die duidelijk niet decentraal kunnen worden aangepakt, de ledenvergadering klip en klaar te beschouwen en te behandelen als het hoogste besluitvormende orgaan (dus niet over de hoofden van de leden heen ongevraagd direct of indirect provincies beïnvloeden), met een klein, hoogwaardig bureau bij de uitvoering van vastgestelde plannen niet te aarzelen te decentraliseren naar de provinciale netwerken (die zonder PSO's niet functioneren) en niet krampachtig te doen als nieuwe producten en diensten niet allemaal op alle punten (meteen) succesvol blijken te zijn. De wijze waarop er gereageerd wordt op zelfs maar voorzichtige kanttekeningen en vragen bij bijvoorbeeld Schoolbieb en Zoek&boek (Is de - toekomstige - exploitatie duidelijk? Is er voldoende marktonderzoek gedaan?) lijkt symptomatisch voor de wijze waarop kritiek verwerkt wordt. Zie ook de discussie over Zoek&boek in dit nummer. Jammer en onnodig: *trial and error* is geen schande; alleen wie helemaal niks doet, begaat geen fouten (waar je van kunt leren).

Een belangrijk aspect van de te kiezen bibliotheekstrategie dat ik de vorige keer al noemde is de *kloof tussen arm en rijk*. Inmiddels is gebleken dat de 30-min-gemeenten niet verplicht zijn de hen via het Gemeentefonds toegekende € 1,14 per inwoner in te zetten voor het openbare bibliotheekwerk. Het is duidelijk dat de overheveling van de gelden van de *Onder-*

*steuningsregeling Basisbibliotheken* naar het Gemeentefonds *ongelukkig* verlopen is. Vooral de armere bibliotheken in gemeenten met veel grondgebied en kleine kernen kunnen daar de dupe van zijn. Kiezen voor een brede solidariteit tussen arm en rijk in netwerkverband of inzetten op koplopers: een belangrijke strategische keuze.

**WK**

## Onderzoek Berenschot: Voor innovatie inspirerende visie en missie nodig

"De bibliotheekbranche zou een inspirerende set van missie, visie en doelstellingen moeten definiëren die voor alle individuele instellingen kan dienen als leidraad, toetssteen en katalysator".

Dat is de voornaamste aanbeveling van organisatieadviesbureau Berenschot in een in opdracht van de VOB gemaakt rapport over *de innovatiekracht* van openbare bibliotheken.

Het rapport stelt vast dat er binnen de verschillende organisatielagen van de bibliotheek geen sprake is van een eenduidige visie op het begrip innovatie. Er is ook geen algeheel gedeeld gevoel van urgentie. Om die redenen maken bibliotheken geen optimaal gebruik van het creatieve vermogen, oftewel de innovatiekracht, die men in huis heeft.

### Bevindingen

Berenschot komt met zes specifieke bevindingen:

1. Binnen de bibliotheekbranche is er geen sprake van een algemeen gedeelde set van missie, visie en doelstellingen die kaders stelt voor de plaats van de bibliotheek binnen de maatschappij en de rol die de bibliotheek binnen deze maatschappij moet vervullen.
2. Binnen de branche en binnen de individuele instellingen is er sprake van een gebrek aan idee- en innovatiemanagement.
3. Er is binnen de branche geen beeld van wensen en behoeften van niet-klanten en de wijze waarop men hier een rol in zou kunnen vervullen.
4. Door de beperkte diversiteit binnen het personeelsbestand ontbreekt het binnen

- de branche en binnen de individuele instellingen aan de voor innovatie noodzakelijke creatieve spanning.
5. Men is te weinig gericht op samenwerking.
  6. De medezeggenschap speelt als *sparring partner* van het management en de directie binnen de verschillende onderzochte organisaties geen rol van betekenis op het gebied van innovatie, missie en strategie.

### Projectgroep

Het rapport is uitgewerkt door een projectgroep waarin zaten:

- **Candy Duinker**, projectleider bibliotheekvernieuwing OBA;
- **Maria van Iersel**, directeur Bibliotheek De Meierij;
- **Anke Kessler**, directeur Bibliotheek VANnU (Roosendaal e.o.);
- **Jacqueline Roelofs**, directeur P&O OBD (librarian in residence HRM);
- **Erna Winters**, directeur Bibliotheek Alkmaar;
- **Lenny Vos**, medewerker Statistiek en Onderzoek VOB.

Procesbegeleider was **Marja Lensink**, directeur Shared Library Services.

### Uitwerking

De projectgroep heeft de aanbevelingen van Berenschot uitgewerkt en ook in een bijlage 3 persoonlijk aangegeven wat men in de eigen bibliotheek gaat doen.

Het rapport is, met begeleidende stukken, te vinden op [www.debibliotheken.nl](http://www.debibliotheken.nl).

### Commentaar

In een eerste commentaar aan de VOB en het Netwerk van Directeuren meldde **Sjaak Driessen**, directeur van de Bblthk (Bibliotheek Wageningen): "De individuele bevindingen van de leden van de projectgroep (bijlage 3) zijn dodelijk en illustratief voor het 'virus' dat door Berenschot wordt beschreven en geduid. Het is contra-innovatief om bij een analyse zoals deze zo'n 'eerste reactie' te geven. En als je je daar al toe zou willen verleiden: het kan verstandiger zijn om sommige directeuren een meervoud van duizend euro te geven, zoals een van die luitjes voorstelt.

Ik daag de leden en de makers uit om er een publiek debat over te houden; geen 'veilig' heen en weer geschrijf".

### Signalering

## Van Wad tot IJ; Vanuit Wieringen op weg naar Santiago de Compostela

In de Nieuwsbrief van september schreef ik, in de discussie over de brochure "De bibliotheek anders bekeken 2", dat het Norcia-gezelschap beter de hersenen had kunnen laten koelen door een stevige Waddenzee-wind of een frisse Noordzeebries.

In de brochure stond ook dat de VOB collega's oproept in voorjaar 2008 in Spanje een gedeelte van de eeuwenoude route naar Compostela te lopen om zich te laten inspireren tot *anders kijken*.

### Fiets- en wandelroutes

Het toeval wil dat het *Nederlands Genootschap van Sint Jacob* in oktober een leuk boekje heeft uitgegeven, met de titel *Van Wad tot IJ; vanuit Wieringen op weg naar Santiago de Compostela*. Het boekje bevat een fiets- en wandelroute. De routes voeren langs plekken en gebouwen van historisch belang, waaronder drie Noord-Hollandse Jacobuskerken (Tuitjenhorn, Akersloot en Haarlemmerliede).

### Mooie combinatie

Een betere combinatie is niet denkbaar: men kan zich laten inspireren tot anders kijken op routes naar Santiago, de Noord-Hollandse wind kan de hersens fris en analytisch houden (geen Roomse heisa) en het geheel is ook nog *veel goedkoper* dan afreizen naar Spanje.

Van Wad tot IJ/ Nederlands Genootschap van Sint Jacob. Utrecht, 2007.  
Het huis van Sint Jacob  
Lange Nieuwstraat 9a  
3512 PA Utrecht  
[www.santiago.nl](http://www.santiago.nl)

Het boekje kost € 9,95.

## Signalering

### Vier scenario's voor mediaontwikkelingen

Voor de ontwikkelingen in de mediasector zijn vier scenario's denkbaar:

1. Digitale desillusie;
2. Chronische chaos;
3. Crossmediale consolidatie;
4. Volledige versnippering.

Dat schrijft **Menno van Leeuwen**, Sector Banker Media&Technologie van ABN AMRO, in een rapport *Media in beeld* dat in augustus is verschenen. Het is het tweede rapport van ABN AMRO over de ontwikkelingen in de mediasector. Naast onderzoek heeft ABN AMRO een twaalfstal spelers uit de mediasector geïnterviewd.

#### Grote onzekerheden

Het voorwoord zegt: "Een vaak gehoorde opmerking is dat 'niemand weet waar het heengaat'. En zo is het, want er is nu eenmaal een aantal grote onzekerheden. Juist dit maakt flexibiliteit en een goed doordachte strategie bij spelers in de mediasector belangrijk".

De vier scenario's worden als volgt beschreven:

#### 1. Digitale desillusie

Binnen dit scenario zijn de dromen over de digitale toekomst niet uitgekomen. De markt wordt door de mediaspelers overschat. Er zijn vele nieuwe media-apparaten en -diensten op de markt gekomen, maar de consument omarmt deze niet. Dit is vooral te wijten aan de negatieve gebruikerservaringen en de vele schendingen op het gebied van privacy en veiligheid. Bovendien maken de mediaspelers de fundamentele inschattingfout door te denken dat consumenten permanent 'in control' willen zijn, maar dit is allesbehalve waar. De consument wil - passief - vermaakt worden.

#### 2. Chronische chaos

De vele initiatieven binnen het medialandschap leiden tot een enorme concurrentie. Dit komt mede door de gewijzigde houding tegenover *Intellectual Property* en *Digital Right Management*. Zo zijn kopieerbeperkingen verleden tijd. De vele nieuwe diensten worden niet massaal omarmd, omdat de consument door de bomen het bos niet meer

ziet. Toch blijven vele bedrijven hoop hebben ooit 'de pot met goud' te vinden.

#### 3. Crossmediale consolidatie

In tegenstelling tot de vorige scenario's is de adoptie van nieuwe media door consumenten en bedrijven hoog. Mede omdat bedrijven geen experimentele - vaak half functionerende - diensten in de markt meer uitrollen, hetgeen vaak leidde tot negatieve (eerste) gebruikerservaringen. Crossmediale diensten zijn in dit scenario zo goed ontwikkeld dat de gebruiker gemakkelijk een cross-over van het ene naar het andere medium maakt. Een nadeel is dat menige partij de markt uitgedrukt wordt, wat innovatieremmend werkt. Toch kunnen, door onder meer fusies en overnames, mediaspelers goed functionerende diensten leveren die breed worden geaccepteerd in de markt. Voor de meeste diensten wordt betaald en media-bedrijven zijn zeer winstgevend.

#### 4. Volledige versnippering

De dromen anno 2007 over een digitale toekomst zijn waarheid geworden. Er zijn vele nieuwe technologieën en diensten ontwikkeld, die gebruikersvriendelijk, laaggeprijsd en/of gratis zijn. Mede hierdoor aanvaarden consumenten de nieuwe technologieën snel. Bovendien hebben consumenten vertrouwen in de aanbieders en hun producten en diensten. Onder meer door de lancering van een privacy-webkeurmerk. De keerzijde van de hoge dynamiek is dat er veel concurrentie is en dat de marges vaak laag zijn.

Het rapport gaat uitvoerig in op de 4 scenario's.

#### Welk scenario wordt het?

Het nawoord zegt: "Natuurlijk roept de beschrijving van de vier scenario's de vraag op welk scenario men denkt dat het gaat worden. Een schot voor de boeg: Eén belangrijke bevinding is dat in elk scenario de gebruiker doorslaggevend is. In *Digitale desillusie* wil hij vooral vermaakt worden, in *Chronische chaos* ziet hij door de bomen het bos niet meer, in *Crossmediale consolidatie* verlangt hij overzicht en in *Volledige versnippering* wil hij maximale keuzevrijheid. Het is dus aan de bedrijven, actief in deze sector, om heel goed naar de wensen van de gebruiker te luisteren en een goede vertaalslag te maken naar producten en diensten. Bedrijven die daar het meest succesvol in zijn, kunnen wel eens de winnaar van de

toekomst zijn. De sector bevindt zich thans in een fase richting *Chronische chaos*. Dit leiden wij onder andere af uit de toename van bedrijven gericht op nieuwe media en crossmediale acquisities van grote mediabedrijven. De een succesvoller dan de ander, maar als belangrijkste doel om te exploreren. Het niet willen missen van de boot, of opbouwen van een nieuwe machtspositie gaat daar vaak achter schuil”.

Het rapport is te vinden op [de website van ABN AMRO](#).

Met dank aan **Edwin Mijsbergen** voor zijn signalering op <http://zbdigitaal.blogspot.com/>.

## *Column André Brouwer* **Hallo, met de bibliotheek**

Op mijn vorige *column* (over het massaal afschrijven van klassieke werken) kwamen veel instemmende reacties, van oud-collega's tot aan een wethouder toe. Ook zorgde de *column* voor veel bezoek (traffic moet je tegenwoordig zeggen) aan mijn website ([www.brouwervanteksten.com](http://www.brouwervanteksten.com)). In ieder geval meer dan door mijn advertentie in de *Gouden Gids*. Nu ik deze nieuwe marketingmethode heb ontdekt, schrijf ik graag weer een nieuwe *column* in deze 'Gouden Nieuwsbrief'. (*Word ook bekend met een column in de Nieuwsbrief Nieuw Bibliotheekwerk!*)

### **Curieus**

Wie ook nieuwe marketingmethoden hebben ontdekt, zijn de bibliotheken. Onlangs maakte ik daar op een wel heel curieuze manier kennis mee. Ik was juist bezig met het uitwerken van een verslag van een provinciaal overleg van bibliotheekdirecteuren (PDO moet je tegenwoordig zeggen) toen de ringtone van mijn mobiel klonk. Een gezellige dame met een tropische tongval vertelde dat ze mij namens de bibliotheek een mooi aanbod kon doen. Ik zat totaal van slag op mijn stoel over zoveel toeval. Juist had ik in mijn verslag de passage behandeld over de 'campagne om afhakers te benaderen'. Het was alsof ik met een vriend in een café een lang vergane, maar niet vergeten geliefde besprak en onder het gesprek een blik uit het raam wierp waarbij ik haar over de gracht zag lopen.

Ook vreemd was dat men mij belde als zou ik een afhaker zijn. Als het marketingbureau

zijn vakliteratuur had bijgehouden, had het in deze nieuwsbrief kunnen lezen dat ik weliswaar nog zelden in een bibliotheek kom (ik ben inmiddels fan van Bol.com), maar dat ik elk jaar met liefde mijn abonnementsgeld overmaak. Toen ik weer een beetje bij zinnen was gekomen, drong het tot mij door dat de tropische dame in de veronderstelling was dat zij niet met mij of mijn bedrijf (*Brouwervanteksten: notuleren op niveau*) sprak, maar met de heer M. Deze M. heb ik één keer bij de notaris ontmoet toen ik zijn huis kocht. Vervolgens verhuisde hij naar een ander deel van het land en verdween weer uit mijn leven.

### **Ontredderd**

Toen de tropische dame en ik eenmaal hadden vastgesteld dat verder praten niet zoveel zin meer had, verbraken we de verbinding. Ontredderd bleef ik op mijn stoel zitten. Ik voelde mij enigszins als mijn goede vriend R., directeur van een goeddoelensfonds, die laatst thuis werd gebeld door het marketingbureau dat hij zelf had ingeschakeld. Men vroeg hem of hij donateur van zijn eigen fonds wilde worden. Hij vertelde me dat hij het wel interessant had gevonden om nu eens 'van de andere kant' mee te maken hoe zo'n bureau mensen benaderde, maar dat het toch wel erg irritant was dat ze precies op het moment belden dat hij naar de finale van een spannende wielervedstrijd zat te kijken.

### **Hondenliefhebber**

Ik moest weer aan de heer M. denken. Ik wist nauwelijks iets van hem. Wel dat hij een hondenliefhebber was. Nog weken na de overdracht hing er in mijn nieuwe huis – tot grote ergernis van mijn kat – een door-dringende hondengeur. Nu werd ik dus met hem verward. Betekende dit nu dat ik voortaan telefoontjes kon verwachten van callcenters die mij een nieuw soort hondenbrokken wilden aansmeren?

### **Stille strijd**

Al lang voer ik een stille strijd met callcenters. Soms denk ik dat ik ze de beslissende slag heb toegebracht en is het jaren rustig. Dan hergroeperen ze zich waarna ze tot een nieuwe aanval overgaan. Vervolgens breng ik ze een nieuwe slag toe, waarna het weer jaren stil is in de loopgraven. Begin jaren negentig heb ik mij uit het telefoonboek laten schrappen (*Word ook anoniem zonder een*

*vermelding in de telefoongids*). Dit ging jaren goed, totdat ik op een avond gebeld werd door een dame van een callcenter. Ik begreep van haar dat men niet meer nummers van KPN kocht, maar dat een computer de te bellen nummers zelf samenstelde. Mijn volgende stap was daarom het wegdoen van mijn vaste verbinding. Ik heb nu alleen nog een zakelijke gsm. Van callcenters die mij privé lastig vallen heb ik geen last meer. Zakelijk ligt het helaas anders. Als bedrijf moet je nu eenmaal meedoen met de gedwongen winkelnering van de Kamer van Koophandel en ben je dus een gemakkelijke prooi voor callcenters. Ik heb dit geaccepteerd als iets wat nu eenmaal bij het hebben van een eigen zaak hoort. Ook heb ik inmiddels een aardige vaardigheid ontwikkeld in het te woord staan van die mensen. Onlangs had ik het volgende gesprek waar ik tevreden op terugkijk.

- Goedemiddag u spreekt met die en die van bureau dit en dat. Ik bel namens de Gouden Gids (*waarom bellen die instellingen nooit zelf?*). Wij doen een onderzoek naar de klanttevredenheid, mogen wij u een paar vragen stellen?
- Hoe lang duurt dat?
- Het onderzoek duurt ongeveer twaalf minuten.
- Dat is te lang. Ik heb wel een mening over de Gouden Gids, maar die kan ik u in dertig seconden vertellen.
- O, wat vindt u dan van de Gouden Gids?

Ik vertel mijn mening, wens de dame nog een prettige dag en bedenk vergenoegd dat ik zojuist elf en een halve minuut op mijn kostbare werktijd heb bespaard.

### **Vernietigende slag**

Nog nooit werd ik via mijn mobiele telefoon door een callcenter als privé-persoon benaderd. Uitgerekend mijn geliefde bibliotheek is de eerste om dit te doorbreken en mij een vernietigende slag toe te brengen. Ik heb tenminste geen antwoord of mars-routeplan op deze verrassingsaanval. Wat moet ik doen? Mijn gsm afschaffen? Mijn bibliotheekabonnement opzeggen? (dan word ik juist weer gebeld!).

### **Opheldering**

Enigszins geërgerd vraag ik het marketingbureau om opheldering. Al om half elf 's avonds (rusten marketingmensen dan nooit?) krijg ik antwoord. Het blijkt dat men namen

maar een onbetrouwbaar kenmerk vindt om personen te traceren: mensen trouwen, scheiden, veranderen van geslacht etcetera. Om die reden heeft het marketingbureau opdracht gekregen om telefoonnummers bij de adressen van de afhakers te gaan zoeken. Ik moet meteen denken aan wat een van de bibliotheekdirecteuren in het PDO zei: "Mensen hebben vaak heel plausibele redenen om hun abonnement op te zeggen, daar kan ik verder niet op sturen." Ik ben het volkomen met haar eens. Als nu iets een goede reden is om je bibliotheekabonnement op te zeggen, is het wel een verhuizing naar de andere kant van het land. Maar nee, bibliotheken kiezen een callcenter dat bij adressen vaste en mobiele nummers zoekt.

### **Drie concrete resultaten**

In mijn vorige column noemde ik twee concrete resultaten van de bibliotheekvernieuwing. Ik kan daar nu een derde aan toevoegen zodat we het volgende lijstje krijgen:

1. het succes van de Strandbibliotheek;
2. de teloorgang van de bibliobus;
3. de opkomst van de telefoonmarketing.

Benieuwd welk resultaat van de bibliotheekvernieuwing ik in mijn volgende column kan behandelen. Hier vast een voorproefje van mijn column in de NNB van november 2008.

*Daar klinkt de ringtone van mijn mobiel weer. Een vriendelijke dame attendeert mij op de nieuwe collectie hondenboeken in de bibliotheek. Ik stuur mijn kat.*

### **André Brouwer**

*Auteur werkte van 1989 tot 2002 bij een PSO en heeft nu een eigen tekst- en verslagbureau ([www.brouwervanteksten.com](http://www.brouwervanteksten.com)).*

### *Opinie*

**Zoek&boek mag wat kosten; kwaliteit dan wel harde eis; reacties op commentaar**

In de vorige *Nieuwsbrief* schreef ik in een commentaar dat Zoek&boek wat mag kosten, maar dat de kwaliteit dan wel een harde eis is. Ik schreef dat drie dingen me zorgen baren (verschillende tarieven, gebreken in de collecties en de prijs/prestatie-verhouding).

Het commentaar leidde tot een aantal reacties.

**Iwan Overpelt**, servicemanager Zoek&boek Noord- en Zuid-Holland (ProBiblio), stuurde een reactie voor de Nieuwsbrief.

De overige reacties verschenen in oktober op de forumwebsite Bibliotheek 2.0 ([bibliotheek20.ning.com/](http://bibliotheek20.ning.com/)), nadat ik m'n commentaar ook op die website had geplaatst (de tussenkopjes zijn van mij - wk). Hieronder ook mijn op Bibliotheek 2.0 gepubliceerde reactie op de reacties.

*Reactie Iwan Overpelt:*  
**Zoek&boek, een mooi stukje bibliotheekvernieuwing**

Zoek&boek wordt een succes! Dat is wat de gezamenlijke openbare bibliotheken er van gaan maken.

In de vorige aflevering van deze Nieuwsbrief heeft Wim Keizer aangegeven zich zorgen te maken of Zoek&boek wel een succes kan worden. Wim noemde daarbij 3 dingen die zorgen baren. Het stuk bevatte wel de zorgen, maar vertelde niet over de kansen, zodat er voor de lezer geen mogelijkheid was de voors en tegens tot zich te nemen.

Ik wil graag reageren op de '**barende dingen**' en nog wat uitleggen.

**Sturen met prijs en promotie**

a) Het artikel in BibliotheekBlad 19/2007 is door mij met genoegen gelezen. Dit artikel laat zien dat de tarieven van invloed zijn op het gebruik. Het artikel is een prachtig middel in de discussie die overal in het land wordt gevoerd en gevoerd gaat worden over wat we kunnen doen met Zoek&boek: het sturen met de Prijs en de Promotie. Of de bloemen in elke bloemenwinkel in Nederland even veel moeten kosten weet ik niet. Wel is logisch dat als de chrysanten een tientje per bos kosten, er veel minder verkocht worden. Maar gelukkig wordt er met Zoek&boek steeds meer geleend en kunnen we *best practices* gaan uitwisselen.

**Tijdgeest: andere collecties**

b) André Brouwer vertelde dat hij voor sommige titels beter af is bij Bol.com. Dat kan. Er zijn zelfs mensen die nooit in de bibliotheek komen. Ik zelf heb geen geld om

alle boeken die ik lees te kopen, dus maak ik (en maken mijn kinderen) wél gebruik van de bibliotheek. Overigens blijkt dat veel kopers van boeken ook leners zijn. En kiezen mensen soms voor de fiets, soms de auto en soms de trein om te reizen. Dus waarom niet soms naar de Bieb (of digitale bieb) en soms naar boekhandel Stevens of antiquariaat Sterk?

Titels die in de bibliotheek niet voorradig zijn, zijn aan te vragen. Het IBL bestaat al heel lang en Zoek&boek maakt dat een stukje makkelijker. Het collectievormingsbeleid is onder invloed van de tijdgeest gewijzigd. Dus is niet meer elke klassieker of gedichtenbundel aanwezig in een gemiddelde OB. Zoek&boek gaat niet over het aanschafbeleid. Maar geeft de lokale OB wel inzicht welke titels van buiten aangevraagd worden. De OB kan dan kiezen of er bijbesteld moet worden of dat we juist blij moeten zijn met het netwerk. Want door dat netwerk hoeven bibliotheken niet alles te hebben. En kunnen we efficiënter omgaan met de collectie.

**Handig**

c) Over mogelijke beslissingen uit 2005 ga ik niet. Sinds 2005 is er hard gewerkt, Zoek&boek is een feit. Nu lijkt het mij handig om te kijken hoe we Zoek&boek zo goed mogelijk kunnen benutten in ons dagelijks bibliotheekwerk.

**Zweethanden**

De techniek: voor het eerst in decennia bibliotheekautomatisering kunnen bibliotheeksystemen onderling communiceren. Het aan elkaar knopen van al die verschillende systemen met een toegangscontrole (A-select) en nog een volgsysteem (VDX) is behoorlijk ingewikkeld. Het heeft heel wat automatiseerders in onze branche zweethanden bezorgd. Daarom is besloten 'landelijk lenen' eerst per provincie te beginnen. En is de naam gewijzigd in Zoek&boek. Zoek&boek is niet 'af'. Het is juist een dynamisch verhaal. We beginnen per provincie en willen landelijk eindigen. Daar wordt nu al een proef mee gedaan. We zijn begonnen zonder de bibliobussen, maar die komen erbij. We zijn met de meest geleende materiaalsoorten gestart. Er komen meer materiaalsoorten bij. We blijven bouwen tot we klaar zijn.

Wie durft te beweren dat we, als bibliotheken, alleen bestaansrecht hebben als we het *aanzienlijk* beter en efficiënter doen dan de (internet-)boekhandel? Is even goed al niet

goed genoeg? Onze branche is voortdurend bezig nog verder te professionaliseren. En Zoek&boek is daar een instrument bij. De levertijden zo kort mogelijk houden? Met een uitgekiend systeem van routetabellen probeert Zoek&boek de verzendtijden zo kort mogelijk te houden.

### **Geen cijfers**

Wat de kosten betreft heb ik geen cijfers. Zoek&boek doet niets anders dan het IBL een stukje makkelijker maken plus de digitale consument thuis te bedienen. Als je Zoek&boek ter discussie wil stellen, kan beter het IBL ter discussie komen te staan en niet het instrument dat het IBL helpt. Wat mij betreft graag een andere discussie dan.

In de rest van Nederland speelt de discussie over de provincieoverschrijdende bibliotheeksystemen niet. In Noord- en Zuid-Holland wel, maar ook niet lang denk ik. Een deel van de collectie van het Bicat-systeem van ProBiblio wordt overigens wel boven-provinciaal gevonden met Zoek&boek. Met de komst van Zoek&boek vormen alle bibliotheken in Noord-Holland en alle bibliotheken in Zuid-Holland samen een grote collectie, dus ook de collectie van de WSF-bibliotheken in onze provincies. 'Den Helder' kan in Hoorn lenen en 'Alkmaar' in Amsterdam. En wel tegen het lokale tarief. Dat is voor heel veel bibliotheekleden een vooruitgang. En eigenlijk mal dat dat tot de komst van Zoek&boek niet kon! De komst van de provinciale Aquabrowser zal in Noord- en Zuid-Holland het aantal uitleningen verder doen toenemen.

Ik zie naast de *zorgen barendende dingen* nog veel **kansen benuttende bibliothecarissen**.

### **Iwan Overpelt,**

*Provinciaal servicemanager Zoek&boek bij ProBiblio*

### **Reacties op site Bibliotheek 2.0:**

#### **Edwin Mijnsbergen**

*(informatiespecialist Zeeuwse Bibliotheek):*

Ik vind het een prachtig netwerk en een mooie dienst, maar de bugs zijn nog steeds niet verholpen. In april kon ik niet blij worden van het systeem in ieder geval.

Omdat het allemaal zo onduidelijk en omslachtig is, gebruik ik voor aanvragen altijd Picarta en het aanvraagformulier op de site.

Mij werd gevraagd Z&B weer eens te proberen. Dat deed ik. Nog steeds onduidelijk, veel keren klikken en uiteindelijk de melding dat mijn bibliotheek niet bij Z&B is aangesloten.

Een product dat half af is kan dodelijk zijn.

In potentie is het een mooi netwerk in ieder geval!

### **Jos Debeij**

*(directeur Bibliotheek Deventer):*

Dag Edwin en Wim,

In april heb ik al gereageerd op het bericht op ZB-digitaal en uitgelegd hoe simpel en goed Zoek&boek in Deventer werkt. Het blijkt dat van alle aanvragen in Overijssel zowat de helft in Deventer geplaatst wordt. En Overijssel heeft weer de helft van Nederland. Dus een kwart in Deventer. Dat is natuurlijk niet helemaal eerlijk. Omdat, wat Wim aangeeft, men in de PBC-systemen gemakkelijk onderling kan lenen via het bibliotheekstelsel. Alle titels die via ons geleend kunnen worden zitten in onze catalogus (lokale skin van de provinciale Aquabrowser - voor vrijwel nop) en kunnen via Zoek&boek besteld worden. En wat we gedaan hebben is dat we reserveren en aanvragen t/m Overijssel gratis hebben gemaakt. We lenen gratis aan elkaar uit en het busje rijdt ook al. De kosten zijn al betaald. Meer aanvragen leiden niet tot meer kosten. Dus dat verhaal van die kostprijzen wil ik nog wel eens zien. Buiten Overijssel - inderdaad op dit moment nog 'alleen maar' WSF 13 - kost bij ons een aanvraag € 2,50. Omdat we daar wel met een rekening te maken hebben.

### **Complete catalogus**

Dit najaar voegen we muziekweb met leendirect en digileen toe aan onze catalogus. En als alles goed loopt met de 'NCC vrij op internet' en die titels ook opgenomen worden in de Aquabrowser - wat mij betreft in 2008! - dan hebben we redelijke complete catalogus met één simpele bestelknop. En dan nog één grote wens: *online contents*, het grootste geheim van het bibliotheekwerk. Meer dan 10.000 vaktijdschriften en wetenschappelijke tijdschriften op artikelniveau bestelbaar... Zit allemaal verstopt en opgeborgen achter het Pica-eindgebruikersgeheim. Jij hebt een eindgebruikersnummer Edwin en ik ook. Heb jij er

een Wim? Mijn saldo is 'op': hoe moet dat opgehoogd? ik zoek me rot ...  
 In Deventer hebben we enkele tientallen eindgebruikers. Omdat we de Athenaeum-bibliotheek (WSF) in de stad hebben. Veel? We hebben 24.000 bibliotheekpashouders. Dus slechts een fractie heeft toegang tot het grote geheim. En ja, dan constateert Paul van Royen dat er geen behoefte aan is. Toen in Denemarken het IBL opengezet werd via Internet, leverde dat zoveel aanvragen op dat men het niet aankon...

### **Geen markt?**

Bij de CDR kunnen mensen nu ook al lenen. Dan komen ze naar de bibliotheek en krijgen ze een CDR lenersnummer, en kunnen ze bestellen bij muziekweb. Ook dat levert een stuk of veertig belangstellenden op. Ook dat is niks op de 24.000 pashouders. Dus concluderen we dat er voor leendirect en digitaal geen markt is? Neen dus. We willen al die titels snel in onze catalogus bestelbaar met zoek&boek. Dan zijn ze in één klap simpel zichtbaar en simpel bestelbaar met de gewone bibliotheekpas. Wedden dat ook dat lopen gaat.

We hebben nu, in de centrale bibliotheek, constant 3 meter bestellingen staan die wachten op afgehaald worden... Als WSF13 wat makkelijker in de catalogus zichtbaar wordt en dan de CDR-titels en daarna nog de NCC ... Tja hoeveel meter zal het dan worden? En hoeveel artikelen uit *online contents*?

### **Volop behoefte**

Er blijkt - in ieder geval in Deventer - volop behoefte aan veel titels die we zelf niet hebben. Uit die mooie netwerkcollectie die we in Overijssel en de rest van het land hebben. Dat betekent niet dat er niet van alles beter kan. Daar hebben we lijstjes van. Maar onze gebruikers zijn al heel blij met wat we nu te bieden hebben.

En Edwin: wat let je om te zorgen dat dat ook in Zeeland gaat werken... We bieden een stageplek om de kunst af te komen kijken. Samen met Wim? Om verder te exporteren naar Noord- en Zuid Holland. Want: ook daar zijn veel plaatsen als Deventer - die niet of nog niet op het netwerksysteem zitten. Dus ook daar biedt de Aquabrowser nu al een completer aanbod en Zoek&boek een wel heel eenvoudige bestelmogelijkheid. Ik kan me herinneren in jouw opdracht een

provinciaal plan te hebben opgeleverd waar dit al in beschreven stond. Alweer een paar jaar terug. Het schiet inderdaad niet op. Maar de vraag is wie daar verantwoordelijk voor is. Wat in Overijssel en Deventer kan is niks unieks. Dat kan ook in Zeeland, Noord- en Zuid Holland. Jullie gebruikers zouden jullie er 'eeuwig' dankbaar voor zijn.

### ***Edwin Mijnsbergen:***

Hoi Jos,  
 Bedankt voor je uitgebreide reactie. Ik ben het helemaal met je eens dat het geheim moet worden vrijgegeven en dat het publiek de diensten zal oppikken als ze goed zichtbaar zijn en prettig werken. Wat dat betreft is het fijn om te lezen dat het al zo goed gaat in Overijssel.

### **Bevindingen als klant**

Ik wil er nog wel aan toevoegen dat ik mijn bevindingen louter uit als mogelijke Zeeuwse klant. Intern ben ik niet echt meer betrokken bij IBL. Een soort van stuurman aan wal zou je dus kunnen zeggen :-)

Ik weet wel dat er nog steeds hard wordt gewerkt aan het oplossen van de problemen en op termijn zal de Aquabrowser ook bij ons zijn intrede doen. Het Zeeuwse IBL-systeem is vergelijkbaar met Overijssel: dat loopt ook al jaren prima en van onze eigen besteldienst heb ik vernomen dat, sinds het aanvragen en reserveren vrij is gegeven, het aantal aanvragen enorm is gestegen. Maar dat staat nog even los van Z&B. Ik heb er in ieder geval wel vertrouwen in dat het goed komt. Mijn punt is alleen wel dat ik het altijd tricky vind om iets te presenteren dat nog kinderziekten bevat. Veel mensen hebben daar het geduld niet voor.

Ik zal je aanbod in ieder geval melden bij de collega's die zich hiermee bezighouden! Ik heb ook nog eens gekeken in de Aquabrowser van jullie. Dat ziet er wel meteen duidelijk uit inderdaad.

### **Foutmelding**

Ik kreeg wel een foutmelding: *Een fout 0060 is opgetreden:*

*Er is een interne fout opgetreden. Probeer het nogmaals of neem contact op met uw bibliotheek. (0060)*

Het heeft denk ik iets te maken met onze a-select server. Of met het feit dat ik Firefox gebruik wellicht. Een tweede test in de

Zeeuwse Bibliotheek leerde me dat dezelfde aanvraag bij een collega wel lukte. Dat wordt uitgezocht hoe dan ook.

### **Enno Meijers**

*(informatiemanager Zeeuwse Bibliotheek):*

Hoi Edwin en anderen,  
Ik kan het niet laten als technisch verantwoordelijk persoon voor Z&B in Zeeland om even te reageren. Er is inderdaad nog een technisch probleem tussen onze bibliotheek en de a-select-server, waardoor er zich regelmatig problemen voordoen bij het verwerken van de Z&B aanvragen. Uit het a-select-gebruikers-overleg dat vorige week gehouden is kwam naar voren dat dit probleem zich helaas op meer plaatsen voordoet. Ondanks veel inspanningen aan onze kant, aan de kant van Alfa&Ariss (de bouwers van a-select) en de VOB is een goede oplossing van dit probleem nog niet in beeld.

### **Wanneer goed genoeg?**

Daarmee kom je inderdaad bij je vraag die in deze discussie niet beantwoord wordt namelijk wanneer is een product goed genoeg om het aan onze klanten voor te schotelen. Zoals je weet heeft Z&B een lang voortraject gehad, waarin heel veel getest is, maar blijkbaar nog niet genoeg om het zonder kinderziektes neer te zetten. Dit is overigens niet voor het eerst dat we onze klant confronteren met een gebrekkige dienst.

### **Investeren in robuustheid**

Je kunt je afvragen of we de ontwikkeling van nieuwe diensten wel serieus genoeg nemen. Hoeveel zijn we bereid te investeren in robuuste, betrouwbare diensten die op een uitstekende manier ondersteund worden. Ik kijk vaak met bewondering (en een beetje afgunst) naar de andere goed geoliede, professionele applicaties via internet zoals telebankieren (Postbank uitgezonderd...) of het contractbeheer bij SURF-diensten. Dat zijn voorbeelden van organisaties die hun dienstverlening via internet tot hun core business gemaakt hebben....

Ik heb de indruk dat we in de bibliotheekwereld nog niet bereid zijn om echt serieus te gaan investeren in onze dienstverlening via internet en daardoor zijn we voorlopig nog veroordeeld tot het werken met interessante

diensten die het met een beetje geluk wel doen.

### **Edwin Mijnsbergen:**

Hoi Enno,  
Daar sluit ik me helemaal bij aan. Soms denk ik wel eens dat het aan mij ligt of dat ik te kritisch kijk naar de producten. Ik zit immers hele dagen op het web en selecteer de mooiste software en toepassingen. Dat zijn nogal concurrenten om je eigen producten mee te vergelijken. Aan de andere kant vind ik ook dat je de lat zo hoog moet leggen als mogelijk is. Er wordt genoeg geld aan uitgegeven immers.

### **Gebruikers goed volgen**

En vervolgens moet je ook je gebruikers goed volgen. Niet alleen de mensen die het systeem met plezier en vaak gebruiken, maar ook alle afhakers en wegblijvers. Daarom vind ik de presentatie van Huddersfield, waar Karolien over schreef, zo interessant. We zijn ook altijd bezig met nullijsten en gaan nu weer kijken per rubriek waarom de uitleen van non-fictie zo terugloopt. Vind ik nogal ver gaan (want het kost zoveel tijd allemaal, en die hebben we niet meer) maar voor software zou ik daar dan juist weer wel voor willen pleiten, omdat je zoveel geautomatiseerd kunt loggen. Toen we een paar maanden het gebruik van een aantal dure wetenschappelijke databanken logden, schrokken we in ieder geval behoorlijk!

### **Esther Westerveld**

*(adviseur Collecties ProBiblio, betrokken bij ontwikkeling Aquabrowser in NH en ZH):*

Dag Jos,  
Misschien heb je gelijk, dat het niet opschiet. Maar hij komt er wel, de Hollandse Aquabrowser. Aan het eind van dit jaar verwachten we 16 van de 18 bibliotheeksystemen die in de beide provincies gebruikt worden aan één Aquabrowser gekoppeld te hebben, samen met het basispakket content en de catalogus van de CDR. Begin volgend jaar zijn we dan klaar om de Aquabrowser aan het publiek te presenteren. En dan zullen ook onze klanten niet langer op allerlei verschillende plaatsen hoeven zoeken om het materiaal dat zij willen lenen te vinden.

### Los van techniek

Maar de punten die Wim aandraagt staan voor een groot deel los van de techniek van Zoek&boek. Want met een mooie Aquabrowser los je het probleem dat titels niet (of niet snel) beschikbaar zijn nog niet op. Daarvoor moet je netwerkcollectie op orde zijn, moeten voldoende exemplaren aanwezig zijn om aan de vraag te voldoen, ook als die vraag procentueel gezien maar klein is.

### Kritisch kijken

En ook het probleem van de (extra) kosten los je er niet meteen mee op. Ik ben het met je eens dat aanvragen laagdrempelig moet zijn, ook qua prijs (ik ben zelf geen voorstander van gratis, maar dat is een heel andere discussie). Maar om aanvragen ook op termijn zo goedkoop mogelijk te houden is het volgens mij nodig om kritisch te kijken naar de processen die bij het afhandelen van een aanvraag spelen.

### Aanpakken

Ik denk dat als we van Zoek&boek echt een succes willen maken we niet genoeg hebben aan een Aquabrowser, maar we ook de potentiële problemen op het gebied van collectie en organisatie moeten aanpakken.

Overigens wil ik daar best een steentje aan bijdragen, want ik vind het idee van Zoek&boek prachtig!

### **Friso Visser**

(manager Bibliotheek.nl VOB):

Dag Wim et al!  
Een paar opmerkingen in de kantlijn die misschien nog iets toevoegen.

### De markt

Ten eerste de markt. Er worden, even afgerond, per jaar 100 miljoen titels uitgeleend door de OB sector. Tot voor kort werd een fractie daarvan via IBL-aanvragen geleverd. Exacte cijfers zijn niet te achterhalen maar het ging om naar schatting 500.000 titels. Dat kun je dan in procenten uitdrukken: 0,5% Als dat je uitgangspunt is voor het opzetten van Zoek&boek dan kun je 2 kanten op redeneren. Of je vindt het marginaal of je vindt het absolute aantal groot. Dat alles zonder de weging wat een

beter serviceniveau aan toename van IBL oplevert. En zonder de afweging wat service en gemak aan de perceptie van 'het product' bibliotheek bijdraagt. En zonder de afweging of een nichemarkt niet OOK interessant kan zijn.

### Centrale catalogus

Ten tweede de centrale catalogus, 1 bibliotheekstelsel voor de hele sector. Het was volgens mij Henk Middelveld die verzuchtte, toen men na 3 jaar overleg besloot Zoek&boek te gaan uitrollen, dat we met 1 bibliotheekstelsel DE oplossing al lang gevonden hadden. Feitelijk gaan we naar een virtuele variant daarvan! Wanneer we Zoek&boek volledig hebben uitgerold (kom op zeg, we hebben afgesproken dat te doen! Als we echt willen draait de boel morgen vlekkeloos ;-)) en er voldoende ingangen (al dan niet Aquabrowsers) zijn, lijkt het erg veel op een systeem dat voor de klant werkelijk de hele collectie in Nederland beschikbaar heeft.

### Echt tempo maken

Zou het niet mooi zijn als we nu eens echt tempo maken? Het hoeft niet 100,000 % in orde. Maar 99% zou mooi zijn. De collectie op orde, lenen van wat dan ook, waarvandaan dan ook maar, tegen redelijke, uniforme tarieven en alles goed vindbaar en simpel te bestellen. En als de bibliotheken dan ook nog eens reclame maken voor hun diensten, al was het maar een heel klein beetje, dan lukt het zeker. Nog veel maller dan dat Zoek&boek de provinciegrens niet over gaat, is het dat we niet gezamenlijk meer tempo maken, de dienst tot een succes maken en niet ons zelf letterlijk uit de markt te prijzen! En nog veel maller is het om onze klanten niet te laten weten dat de dienst ook hen ter beschikking staat.

### Discussies

Kortom, na drie jaar voorbereidingen en drie jaar uitrol van Zoek&boek heeft het in mijn optiek niet heel veel zin om de discussie over nut en zin opnieuw te voeren. Wel de discussie over beschikbaarheid van materialen, uniformiteit van tarieven en vooral over marketing en promotie van de dienst!

**Jos Debeij:**

Dag Friso,  
Ben ik het mee eens - ieder moet wel zijn eigen stoep vegen alvorens te zeggen dat de straat er niet zo goed uit ziet ...

**Wim Keizer:**

“Ieder moet wel zijn eigen stoep vegen alvorens te zeggen dat de straat er niet zo goed uit ziet”, vindt Jos Debeij.  
In zijn algemeenheid kan ik het hier wel mee eens zijn. Ik hoop alleen maar dat hij hiermee niet bedoelt te zeggen dat ik op persoonlijke titel geen opmerkingen over Zoek&boek mag maken zolang nog niet alle bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland perfect meedoen. En ik hoop ook maar dat Friso Visser en hij niet dachten dat ik met m'n commentaar op Zoek&boek de discussie over nut en zin opnieuw ging aanzwengelen en niet dachten dat het niet ging om een discussie over beschikbaarheid van materialen, uniformiteit van tarieven en marketing en promotie van de dienst.  
En vooral hoop ik maar dat ze niet dachten dat ik de VOB onterechte verwijten over Zoek&boek maak.

**Vier dingen**

Ik stelde vier dingen aan de orde:

- a. de fors uiteenlopende tarieven, door Erna Slangen in BibliotheekBlad gesignaleerd. Wat is er mis mee als ik zeg dat mij dit zorgen baart? Ook Friso Visser vindt dat hier de discussie wèl over gevoerd mag worden. Ik vind Zoek&boek een belangrijke internettoepassing, *omdat deze kan leiden tot meer lezen van boeken*. Omstandigheden die afbreuk doen aan de kracht van deze service, zoals het uiteenlopende tarievenbeleid van bibliotheken, betreur ik. Voor alle zekerheid voeg ik er aan toe dat dit geen verwijt aan de VOB betreft, maar aan de bibliotheken.
- b. Het feit dat bibliotheken soms klassieke werken zonder pardon afschrijven, waardoor een gebruiker bemerkt beter bij *Bol.com* terecht te kunnen dan bij de bibliotheek. Wat is er mis mee dat dit me zorgen baart? Ook Friso Visser vindt dat hier de discussie wèl over gevoerd mag worden. Voor alle zekerheid voeg ik er aan toe dat dit geen verwijt aan de VOB betreft, maar aan de bibliotheken.
- c. Het vraagstuk van het rendement. Paul van Royen heeft nergens in zijn BOZH-rapport gezegd dat er *geen behoefte* aan Zoek&boek bestaat. Paul heeft wel gezegd dat er *onvoldoende markt-onderzoek* is gedaan. Hij zei er bij dat je mag vinden dat het kwantitatieve element van ondergeschikt belang is aan het kwalitatieve. Ik koos voor dat *kwalitatieve*. Ik maakte dus een afweging waarbij ik de kant op redeneerde die ook Friso Visser graag ziet. Ik zei er wel bij het *niettemin* van belang te achten te weten wat de kosten per aanvraag zijn. Ik zei er ook bij dat deze service alleen het nodige overheidsgeld mag kosten als het kwalitatieve element in orde is (dat is: zowel qua tarievenbeleid, collectiebeleid als techniek). Wat is daar mis mee? Beste Jos, heel veel bibliotheekdirecteuren maken regelmatig voor alle producten en diensten afwegingen betreffende kosten en baten. Moet deze afweging voor Zoek&boek niet gemaakt worden? En zo nee, waarom dan niet? “We lenen gratis aan elkaar uit en het busje rijdt ook al. De kosten zijn al betaald. Meer aanvragen leiden niet tot meer kosten. Dus dat verhaal van die kostprijzen wil ik nog wel eens zien”, schrijft Jos. Ik ben het helemaal met Jos eens dat ik dat verhaal van die kostprijzen graag eens zou zien. Misschien wordt Zoek&boek wel zo'n groot succes dat er in Overijssel een tweede of zelfs derde busje voor nodig is! En was het ontwerpen en implementeren en is het onderhouden van Zoek&boek gratis? Ik snap heel goed dat je een mooie, prille service niet meteen dood moet slaan door onmiddellijk te suggereren dat deze wel veel te duur zal worden. Maar, Jos, vroeger of later zal toch echt bij *alles* wat de bibliotheek doet *fatsoenlijk marktonderzoek* moeten worden gedaan en zal de afweging kosten/baten gemaakt moeten worden, gezien de veelheid aan maatschappelijk belangrijke onderwerpen waar veel bibliotheken zich mee bezig kunnen en willen houden. Dat los je niet op door overal maar promotie voor te maken. En, beste Friso, dingen moeten m.i. wel 100% in orde zijn voor je er promotie voor maakt.
- d. Het feit dat Zoek&boek begint per provincie en dat in een gebied waar al een provincieoverschrijdend bibliotheek-systeem was niet meteen gekozen is voor dat gebied. Wat is er mis mee dat aan de

orde te stellen? Ik begreep overigens dat het een tijdelijke kwestie is.

### SOOB NH, BOZH en Laurens

Jos schrijft dat *hij in mijn* opdracht een provinciaal plan heeft opgeleverd waarin het completere aanbod van de Aquabrowser beschreven staat, alsmede de eenvoudige bestelmogelijkheid van Zoek&boek. Misschien goed even op te merken dat ik niet persoonlijk een provinciaal plan bij Jos Debeij heb besteld, maar dat SOOB NH en BOZH (waarvan ik ambtelijk secretaris ben) een rapport lieten maken door de Stichting Laurens (waarvan Jos manager was).

### Hard aan getrokken

Het rapport werd in 2005 opgeleverd. SOOB NH en BOZH lieten in 2006 en laten in 2007 een groot project *Van start met de digitale bibliotheek* met provinciale subsidies uit OCW-vernieuwingsgelden uitvoeren, geheel en al gebaseerd op het Laurensrapport. De uitvoering is in handen gelegd van de *preferred supplier* van SOOB NH en BOZH, ProBiblio. Die heeft er samen met de bibliotheken heel hard aan getrokken. De onderdelen van het project zijn Al@din, Schoolbieb, Zoek&boek, A-select/VDX, de Aquabrowser Library en De G!DS.

### Brede deelname

Vrijwel alle Noord- en Zuid-Hollandse bibliotheken doen eind van dit jaar mee aan Zoek&boek. SOOB en BOZH hebben net als in Overijssel besloten dat de bibliotheken elkaar voor reserveren en aanvragen t/m Noord- en Zuid-Holland in elk geval het eerste jaar geen kosten in rekening brengen. Wat er daarna gebeurt, hangt af van de feitelijke ontwikkelingen. Er zijn enkele grote bibliotheken die vrezen dat ze eenzijdig belast worden.

Waar nog technische problemen zijn, hebben die te maken met de *firewall* van gemeentelijke automatiseringssystemen en hier en daar met de vraag of een nieuw gevormde basisbibliotheek het automatiseringssysteem van de grootste bibliotheek neemt of het automatiseringssysteem van ProBiblio.

Het werkgebied van Noord- en Zuid-Holland is 37 % van heel Nederland. Me dunkt, een flinke stoep! Ik hoop van harte dat daardoor straks ook 37% van de aanvragen uit Noord- en Zuid-Holland komt en daar gehonoreerd wordt en dat Deventer een beetje ontlast wordt.

Zoals Esther Westerveld al aangaf wordt er ook hard gewerkt aan één Aquabrowser voor Noord- en Zuid-Holland.

### Kwaliteit moet goed zijn

Kortom, de bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland doen volop mee aan alle VOB-initiatieven. Blijft mijn persoonlijke mening dat Zoek&boek wat mag kosten, maar dat dan de kwaliteit in alle opzichten goed moet zijn. *Daar mogen de bibliotheken en de VOB op aangesproken worden.*

**WK**

### Colofon

De Nieuwsbrief Nieuw Bibliotheekwerk is een uitgave van de volgende 9 organisaties: Biblionet Drenthe, Biblioservice Gelderland, Servicecentrum Flevolandse Bibliotheken (SFB), BibliotheekService Centrum Utrecht (BiSC), ProBiblio (Noord- en Zuid-Holland), Zeeuwse Bibliotheek, Cubiss (Noord-Brabant), Bibliotheekhuis Limburg en Vereniging Netwerk van Directeuren (NvD)

De relatie tussen deze 9 organisaties en de redacteur is geregeld in een redactiestatuut.

De Nieuwsbrieven zijn digitaal ontsloten op de website van de Vereniging Netwerk van Directeuren, [www.directeuren.net](http://www.directeuren.net).

### Feiten en opinies

"Comment is free, but facts are sacred".

De feiten zijn de feiten. Die behoren zo correct mogelijk te worden weergegeven. Daar mag u mij op aanspreken.

Opinies, van wie dan ook, zijn maar opinies, maar wel beter naarmate ze meer op feiten steunen of althans niet met de bekende feiten in tegenspraak zijn.

Opinies mag u aanvechten. Graag zelfs. De bibliotheekvernieuwing verdient meer discussie in het openbaar. Reacties worden geplaatst als voornaam, achternaam en (indien aanwezig) functie vermeld worden. Ze kunnen worden gemaild aan [wkeizer@soobbozh.nl](mailto:wkeizer@soobbozh.nl).