

Nieuwsbrief Nieuw Bibliotheekwerk

nr. 11, jaargang 9, november 2009

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

Van de redactie

De VOB laat weten dat op 26 november in de Van Nelle Ontwerpfabriek te Rotterdam de *Eerste Nationale Dag van de Bibliotheek-innovatie* plaatsvindt:

<http://www.debibliotheken.nl/content.jsp?objectid=24906>.

Aanvankelijk heette de bijeenkomst de *Slot-conferentie* van het Goudklompjestract. De VOB schrijft: "De toekomst zit niet in beleidsnota's, technologische oplossingen of in innovatiemanagement, maar in mensen die elke dag serieus met hun werk bezig zijn. Daarbij ontstaan nieuwe ideeën en een nieuw elan. En als die samenvloeien, ontstaat innovatie. Het goud ligt op straat zeggend. Vanuit dat idee is begin dit jaar een ontwikkelingsprogramma gestart dat al gauw de naam Goudklompjestract kreeg. Dit traject, waarin 24 teams van 19 bibliotheken uit het hele land hun innovaties samenvoerden en samensmeedden tot een vernieuwingsbeweging, heeft veel aanbevelingen en voornemens bij elkaar gebracht. Bijvoorbeeld de aanbeveling van de commissie-Calff: dat bibliotheekinnovatie niet alleen om vernieuwende diensten draait, maar ook om structureel innovatief vermogen, dat de lerende organisatie meer vorm moet krijgen en dat ervaring en kennis gedeeld moeten worden."

Wat is innovatie?

Kan het zijn dat wat de VOB als "innovatie" beschouwt niet helemaal spoort met wat de Projectgroep Bibliotheekinnovatie er onder verstaat? **Bart Drenth** – niet het type dat wandelend in de Umbrische Valnerina naar goudklompjes zoekt - zei in het vorige nummer van de Nieuwsbrief (kritische vrienden 25 september): "We brengen *focus* aan, er was al veel, maar heel versnipperd. We gaan iets bouwen dat er nog niet was, we gaan de connectie met de collectie leggen. Dat noem ik innovatief." Hij antwoordde dit op de vraag of het wel zo innovatief is *boeken* centraal te ontsluiten. De vraag rees toen ook of het niet veel beter gezocht kan worden in aanbieden

van digitale *content*. Bart zei: "Dat lijkt heel aantrekkelijk, maar daar zijn we heel terughoudend in. We doen iets met tijdelijk geld en we moeten niet in dezelfde valkuil stappen die er al was: iets ontwikkelen dat vervolgens niet geëxploiteerd kan worden."

Nou ja, de *gulden* hebben we niet meer, als er dan maar wel genoeg eurogoudklompjes zijn om de Goudklompjes te kunnen betalen, zonder valkuilen.

Wim Keizer,
16 november 2009

Kritische vrienden 30 oktober Geen inhoudelijke veranderingen concept- adviezen Projectgroep

Moet er wel of niet een vragenbeantwoordingsdienst van de openbare bibliotheekbranche zijn? Dat is slechts één van de vragen die op 30 oktober aan de orde kwamen bij de presentatie door de Projectgroep Bibliotheekinnovatie van haar evaluatie van de bestaande digitale diensten en producten. De Projectgroep had de vierde bijeenkomst met haar *kritische vrienden* (in twee groepen, één met **Peter van Eijk** en één met **Wilfried Hoffman**) speciaal gewijd aan de evaluatie, voorzien van conceptadviezen aan de minister van OCW. In die adviezen staat welke digitale diensten en producten OCW volgens de Projectgroep niet meer mede moet bekostigen, welke nog wel en tegen welke voorwaarden dat laatste dan moet gebeuren.

Hard nadenken

Het was aanzienlijk drukker dan de vorige keren. De bespreking leverde op dat er inhoudelijk aan de voorstellen niets verandert. Dit betekent dat de branche er hard over moet gaan nadenken of - en zo ja: hoe - zij diensten als *AI@din* en *Schoolbieb* in stand

wil houden. Op 30 oktober werd al gesproken over de noodzaak een "initiatiefgroep" uit de branche in het leven te roepen. Ook werd geopperd versneld de gewenste *Commissie Digitale Bibliotheek* van de nieuwe branchevereniging in te stellen. De "bouwheer" van de Stichting Digitale Bibliotheek ("Bibliotheek.nl") **Peter van Eijk** zei in zijn groep dat toe te juichen, zodat hij weet welke gesprekspartner hij vanuit de branche krijgt.

Geen OCW-bekostiging

De Projectgroep adviseert de volgende diensten en producten niet meer voor structurele bekostiging door OCW in aanmerking te laten komen:

- AINP.nl (Anderstaligen Informatiepunt);
- De Glds (na 2010);
- Gezondheidsloket;
- Ikwilietsleren.nl;
- Wetwegwijzer

Voorwaarden

Voorwaarden, soms heel stringente, worden er geadviseerd ten aanzien van:

- Al@din;
- Aquabrowser;
- Jeugdbibliotheek;
- Leesplein;
- Literatuurplein;
- Muziekweb;
- Romanadvies
- Schoolbieb;
- Zoek@boek.

Basis- en groeiscenario

In de adviezen is aangegeven of een dienst behoort tot het basisscenario of tot een groeiscenario. Programmamanager **Bart Drenth** had al eerder verteld dat er voor € 2 miljoen OCW-geld plus € 3,6 miljoen branchegeld (dat is de bestaande € 0,22 per inwoner) een *heel basale voorziening* in stand gehouden kan worden (waar geen geld voor marketing in zit). Voor alles wat de bibliotheken meer willen, zijn *groeiscenario's* nodig. Maar groei kan alleen bekostigd worden uit extra overheids gelden (die niet te verwachten zijn) of uit besparingsmogelijkheden binnen de branche zelf, bijvoorbeeld inzake bibliotheeksystemen, collectiebeleid en logistiek. Ook in de voorstellen van de Projectgroep over de digitale diensten en producten is sprake van een *basisscenario* en *groeiscenario's*.

Drie criteria

Bij de beoordeling van de digitale diensten en producten waar OCW nu nog aan meebetaalt heeft de Projectgroep drie criteria gehanteerd:

1. Heeft de dienst een toegevoegde waarde voor de gebruiker?
2. Sluit de dienst aan bij de missie en de kerntaken van de openbare bibliotheek?
3. Draagt de dienst bij aan de doelstellingen van *Innovatie met effect*?

Hieronder wordt op een aantal producten en diensten nader ingegaan.

Al@din

Al@din zal in de huidige vorm moeten stoppen. De Projectgroep schreef in haar concept-advies dat er sprake is van een inefficiënte manier van vragenbeantwoording. De *matrixorganisatie* leidt tot vrijblijvendheid op een aantal plekken. Medewerkers zijn inmiddels betrokken bij verschillende antwoorddiensten. Het advies is een scherpe focus aan te brengen, de dienst landelijk te organiseren en contact te zoeken met netwerkpartners als TU Delft, Naturalis en UKB. Ook raadt de Projectgroep aan op moderne wijze gebruik te maken van crossmedia-kanalen, zoals mail, chat, chatbot en telefoon. De Projectgroep ziet een basale inlichtingenfunctie als onderdeel van het basisscenario voor Bibliotheek.nl, maar acht voor de verdere ontwikkeling een groeiscenario nodig.

Vanuit de kritische vrienden gaf niemand de Projectgroep ongelijk. De conclusie is dus dat Al@din in de huidige vorm stopt. Maar de grote vraag was wel of er een nieuwe vorm en inhoud moeten komen en wie daartoe het initiatief nemen. **Charles Noordam** (Bibliotheek Den Haag) verklaarde dat er bij hem in de bibliotheek helemaal niets misgaat als er geen landelijke digitale diensten zouden bestaan. Alleen voor digitale content maakte hij een uitzondering. Hij maakte de Projectgroep complimenten voor de adviezen en wees erop dat we nu de discussie in eigen branchekring moeten voeren.

Discussie rees vooral over de vraag hoe we aan *damage control* kunnen doen. Als de branche in meerderheid zou vinden dat er een vragenbeantwoordingsdienst moet blijven, hoe komen we dan van de bestaande situatie naar de gewenste nieuwe situatie? Hierbij kwamen de al genoemde Commissie

Digitale Bibliotheek, een nieuwe initiatief-groep of de bestaande "Stuurgroep Al@din" in beeld. Peter van Eijk noteerde dat er een groep komt met wie hij kan praten.

Schoolbieb

Hoe moet Schoolbieb verder worden geëxploiteerd? Daar is in de branche al eerder over gesproken, maar de toen bedachte oplossing (NBD/Bibliion exploiteert, maar vraagt voor het becijferde tarief een *gegarandeerde* afname van 80% van de bibliotheken) was verworpen.

De Projectgroep adviseert keuzes te maken door Schoolbieb te richten op dat deel van het onderwijs waar de behoefte het grootst is. "Het aanbod moet eerder worden geminimaliseerd dan uitgebreid. Schoolbieb zou zich bijvoorbeeld meer kunnen richten op de vraag van het basisonderwijs en de onderbouw van het voortgezet onderwijs". De Projectgroep acht doorgaan in de huidige vorm niet verstandig. Geadviseerd wordt Schoolbieb in 2010 nog te bekostigen uit OCW-middelen en de site onder te brengen bij Bibliotheek.nl. Van daaruit kan gezocht worden naar een gezond ontwikkelingsperspectief, waarin keuzen worden gemaakt ten aanzien van de doelgroepen. De Projectgroep vindt dat Schoolbieb geen deel moet uitmaken van het basisscenario maar wel deel zou kunnen uitmaken van het groei-scenario.

Peter van Eijk benadrukte hierbij nog eens het grote belang van *single sign on*. Steeds weer ergens opnieuw moeten inloggen schrikt gebruikers af.

Aquabrowser en Zoek&boek

Over de *Aquabrowser* merkt de Projectgroep op dat een groot deel van de bibliotheken er gebruik van maakt en dat het lastig is op korte termijn naar een alternatief over te schakelen. Wel wordt een aantal verbeteringen aanbevolen.

Zoek&boek ondersteunt een kerntaak van de openbare bibliotheek. De Projectgroep stelt wel vast dat in delen van het land aanvragen binnen het eigen regionale/provinciale systeem worden opgelost. Binnen Zoek&boek wordt slechts 75% van de aanvragen gehonoreerd. "Een commerciële webwinkel die deze resultaten zou boeken zou het niet lang volhouden." De bibliotheken hebben geen leveringsafspraken gemaakt. De Projectgroep adviseert een eenvoudig, uniform tariefstelsel te hanteren en de leveringsbetrouwbaarheid te vergroten. De naam

Zoek&boek wordt wat de Projectgroep betreft de functie "bestellen" of "aanvragen" binnen Bibliotheek.nl. Deze functie behoort volgens de Projectgroep bij het basisscenario.

De G!ds

De Projectgroep heeft over de G!ds vastgesteld dat de bestaande serviceorganisatie toe wil werken naar een kostendekkende situatie (zelfstandige exploitatie). Aangeraden wordt nog eens goed te kijken naar het exploitatiemodel, gezien de positieve aannames die hieraan ten grondslag liggen. De Projectgroep heeft vastgesteld dat er over de G!ds verschillende meningen bestaan onder bibliotheekdirecteuren en -professionals. "Dat er geen sprake is van landelijke dekking kan niet los worden gezien van deze constatering. Naar schatting ligt het bereik op 60-70% van de bibliotheken op dit moment."

Doorontwikkeling naar een landelijke dienst leek de Projectgroep niet opportuun.

Het advies is om de G!ds niet structureel uit OCW-middelen te bekostigen. Wel om in 2010 eenmalig OCW-geld beschikbaar te stellen aan de meest geschikte partij die bereid is de G!ds met ingang van 2011 kostendekkend ter hand te nemen. Als die partij er is, moet gekeken worden naar "een passend scenario voor de afbouw in 2010".

De reacties op 30 oktober leidden niet tot inhoudelijke wijziging, maar de Projectgroep zal nog wel naar de tekst kijken, omdat deze hier en daar te negatief werd bevonden.

Sjaak Driessen, voorzitter Stuurgroep G!ds, zei dat permanente rijksfinanciering inderdaad niet de opzet was. Het bereik is volgens hem inmiddels meer dan 70%. Hij ziet de G!ds als één van de fundamenten van het bibliotheekwerk. **Hans van Prooijen** (Biblionet Drenthe) sloot zich daarbij aan. Hij zag *vooroordelen* in de tekst en pleitte er voor om niet te schrijven dat "doorontwikkeling niet opportuun is" en niet te spreken over een "passende afbouw", maar over "een zelfstandige financiering". **Rob Pronk** (Biblionet Groningen) was dezelfde mening toegedaan: geen zinsneden opnemen die de beoogde zelfstandige financiering voor de voeten kunnen lopen. Daar kwam nog meer bijval voor. Peter van Eijk zei dat er zorgvuldig gekeken is, zonder vooroordelen, maar belofde de tekst aan te zullen passen.

Voor de overige bevindingen en adviezen: zie de website van de Projectgroep: www.projectgroepbibliotheekinnovatie.nl.

Elf stappen

De bespreking met de kritische vrienden was de zevende stap van de door de Projectgroep gehanteerde methodiek om tot de concept-adviezen te komen.

De eerste zes stappen waren:

1. Zelfevaluatie door de landelijke service-managers (wat is het feitelijke gebruik van de dienst?).
2. *Peer review* door deskundigen op aanpalende terreinen.
3. *Usability test* door gespecialiseerde bureaus (hoe reageren gebruikers op de diensten?).
4. Voeren van gesprekken met aantal betrokkenen (toelichting, vragen). Van die gesprekken zijn verslagen beschikbaar voor de Regiegroep.
5. Beoordeling door de Projectgroep als geheel (de adviezen worden door alle leden van de Projectgroep gedeeld).
6. Bespreking concept-concept-adviezen in de Regiegroep (in het concept-stuk dat 30 oktober werd voorgelegd waren de resultaten van de eerste gedachte-wisseling met de Regiegroep al verwerkt).

Na de zevende stap (de bespreking met kritische vrienden op 30 oktober) volg(d)en nog vier stappen:

8. Verwerking opmerkingen kritische vrienden en voorleggen aangepast concept-advies aan Regiegroep (op 12 november).
9. Regiegroep formuleert advies aan minister Plasterk van OCW.
10. Minister Plasterk neemt begin december een besluit.
11. Kwartiermaker Sectorinstituut, tevens programmamanager Projectgroep Bibliotheekinnovatie, Bart Drenth verwerkt het besluit van de minister in de begroting 2010 van het Sectorinstituut en het Innovatieprogramma.

Commentaar

Jaar van de waarheid voor branche is aangebroken

Wim Keizer

Het jaar van de waarheid is aangebroken voor de branche van openbare bibliotheken. Wat gaat zij doen om door de VOB ontwikkelde digitale producten en diensten eventueel

zelf in de lucht te houden, nu de Projectgroep Bibliotheekinnovatie heeft besloten de Regiegroep Bibliotheekinnovatie voor te stellen een aantal producten en diensten ingaand 2010 helemaal niet meer voor rijksbekostiging in aanmerking te laten komen en andere alleen tegen (scherpe) voorwaarden?

Zoals 30 oktober bleek, heeft **Peter van Eijk**, de "bouwheer" van Bibliotheek.nl (Stichting Digitale Bibliotheek), een gesprekspartner nodig die *gezaghebbend* namens de branche kan optreden. Zoals het er nu naar uitziet zullen de activiteiten van de nieuwe stichting immers gedeeltelijk (via het Sectorinstituut) door OCW worden betaald en gedeeltelijk door de branche. Er is sprake van een "basisscenario" (= het rijk betaalt € 2 miljoen en de branche € 3,6 miljoen, ofwel de bestaande € 0,22 per inwoner) en een "groei-scenario" (= de branche betaalt).

Welke list?

Peter van Eijk is "bouwheer" van "Bibliotheek.nl". Voor alle wensen die het basisscenario te boven gaan zijn groeiscenario's nodig (dus bekostiging door de branche, die voor het verreweg grootste deel van haar inkomsten afhankelijk is van gemeenten en provincies). In het basisscenario ontbreekt marketing en promotie. Dat is het eerste dat sowieso nodig is. Maar de bibliotheekbranche is verdeeld over inhoud, omvang en organisatie van digitale diensten. Bovendien loopt het bedrag per inwoner dat gemeenten subsidiëren zeer uiteen. Valt het te verwachten dat de nieuwe brancheorganisatie straks een gezaghebbende gesprekspartner wordt voor Sectorinstituut en Stichting Bibliotheek.nl? *Hmm, zei Tom Poes.*

Welke list kunnen we verzinnen?

Wet

In mijn sombere momenten denk ik dat het enige dat echt zal helpen een nieuwe Wet op het Openbare Bibliotheekwerk is, met bekostiging door OCW. Maar dat zit er politiek niet in. De Projectgroep Bibliotheekinnovatie doet nuttig werk en de verfrissende evaluatie van de digitale diensten en producten toont aan dat de branche jarenlang – op enkele uitzonderingen na – met grote naïviteit achter de VOB is aangelopen, terwijl iedereen al wist of kon weten dat de ontwikkelde digitale diensten met *tijdelijk* OCW-geld bekostigd werden en er veel kritiek op vorm en inhoud mogelijk was.

Aan de andere kant rijst de vraag of OCW niet duidelijker tegen zijn Koepelconvenant-partners had moeten zeggen dat het niet zo verstandig is de bibliotheken en de PSO's toe te staan lokale en provinciale gelden in landelijk geïnitieerde en *tijdelijk* gefinancierde diensten en producten te steken.

Heeft OCW eigenlijk niet met het rapport van de Raad voor Cultuur uit 1998 en alles wat daar op gevolgd is (Commissie-Meijer in 2000, Koepelconvenant 2001-2007, basisbibliotheekvorming met soms rampzalige werkgebieden, PBC's uitkleden tot PSO's, VOB in tweeën snijden) een *veel te grote broek* aangetrokken? Dat wil zeggen: zonder een machtsmiddel als een wet en met veel te weinig rijksgeld veel te veel verwacht van een *gedecentraliseerde* branche? En is het niet terecht dat de VNG nog een claim van € 111 miljoen bij OCW heeft liggen? De totstandkoming van het Bibliotheekcharter zal stevige discussies geven.

Handen ineenslaan

Wat kan de branche ondertussen zelf doen? Het beste is natuurlijk: de handen ineenslaan, alle hens aan dek roepen en alle kortzichtige eigenbelang aan de kant schuiven. Niet de continuïteit van de eigen instelling voorop zetten, maar dat van de branche als geheel (met 10.000 personeelsleden een kleine, kwetsbare sector).

Basisbibliotheken, PSO's, NBD/Biblion, vergeet alle tegenstellingen, voeg alle financiële middelen en menselijke denkkracht gecoördineerd bij elkaar, werk samen met de UB'en en de KB en maak een echte Nationale Bibliotheek Catalogus (met *single sign on*) voor alle boeken, tijdschriften en digitale content die de OB/UB/KB-wereld te bieden heeft. De gebruikers zullen jullie dankbaar zijn!

Maar ja, is zo'n oproep niet een beetje *naïef*? Kunnen we niet veel beter ruzie maken over de vraag of de Stichting Bibliotheek.nl wel of niet het beste in *Deventer* (mooi centraal in *Landsdeel Oost*) gevestigd kan worden? Wel of niet onder de hoede van de PSO's? Wel of niet met een prominente rol voor NBD/Biblion?

Kunnen we niet veel beter met z'n allen in *Umbrië* gaan wandelen, om daar het licht te zien, net als de leerlingen van de nieuwe *Library School*?

(<http://www.ou.nl/eCache/DEF/2/14/500.html>)

IPO benoemt voor charter provinciale netwerktaken

“Op basis van de eerdere notitie *De vrijblijvendheid voorbij* van de Stuurgroep Bibliotheken, het eind vorig jaar verschenen rapport van de Commissie Bibliotheekinnovatie en een onderlinge vergelijking tussen de provincies kunnen als door elke provincie te subsidiëren netwerktaken in het bibliotheekcharter worden genoemd:

- *de provinciale taken op het terrein van de digitale infrastructuur;*
- *de provinciale inspanningen ten behoeve van de landelijk ontwikkelde digitale producten en diensten;*
- *de provinciale innovatie van het collectiebeleid;*
- *de provinciale ondersteuning op HRM-gebied (incl. opleidingen en kwaliteitszorg);*
- *de provinciale ondersteuning op marketingterrein;*
- *de facilitaire taken die de infrastructuur van het provinciale netwerk vormen (fysiek: vervoer over de weg, elektronisch: vervoer via breedbandverbindingen).”*

Dat heeft het Interprovinciaal Overleg (IPO) geschreven in een aan OCW aangeboden notitie over het Bibliotheekcharter.

Vier vragen

In dat stuk worden de volgende vragen van **Hans Dijkstal** beantwoord:

1. Wat is de visie van de provincies op de bibliotheek van de toekomst?
2. Wat is de bestuurlijke rol van de provincie bij het bibliotheekwerk (huidige en gewenste)?
3. Hoe verhoudt de provinciale rol zich tot de rol (taken en verantwoordelijkheden) van de gemeenten en de bibliotheken?
4. Hoe verhoudt de provinciale rol (taken en verantwoordelijkheden) zich tot de rol van het Rijk?

Regietaak via netwerken

Wat de eerste vraag betreft, sluiten de provincies aan bij OCW. IPO zegt: “Van belang is dat de provincies geen regierol meer hebben op de bibliotheek *vernieuwing*, maar wel een regietaak houden bij (de afstemming van) het bibliotheekbeleid zélf op provinciaal niveau via de bibliotheeknetwerken.”

Bibliotheekwerk in Cultuurnota's

Bij de tweede vraag wijst IPO op de nog steeds bestaande Wet op het Specifiek Cultuurbeleid, waarin de PSO's (toen nog PBC's) genoemd worden als onderdeel van het provinciale netwerk.

IPO zegt: "De provincie voert over dit netwerk de regie. Dit betekent het volgende:

- de rol van de provincie in het netwerk begint met het formuleren van haar eigen bibliotheekbeleid in de vorm van doelen en maatschappelijke effecten op provinciaal niveau. Dit wordt veelal vastgelegd in de provinciale meerjarige Cultuurnota;
- op basis hiervan worden concrete taken voor het bibliotheekwerk geformuleerd, uit te voeren door netwerken van de lokale basisbibliotheken;
- om deze taken te kunnen uitvoeren worden door de provincie (veelal op voorstel van de directeurs van bibliotheken, de PDO'en), met de PSO's concrete afspraken gemaakt over facilitering (tweedelijns ondersteuning) van de bibliotheken;
- de provincie financiert deze taken door subsidie te verstrekken aan de PSO's."

Vraag is bepalend

IPO stelt vast dat de basisbibliotheken in Nederland, gezien de fase waarin de bibliotheekvernieuwing verkeert, ongeveer dezelfde behoefte aan ondersteuning hebben. "De vraag van de opdrachtgever (of dit nu de provincie is, het PDO of het bibliotheeknetwerk), is bepalend voor het aanbod van de opdrachtnemer. Het is aan de aanbieder van ondersteunende taken om een aanbod van producten en diensten te doen op basis van een helder geformuleerd takenpakket. PDO'en hebben te kennen gegeven behoefte te hebben aan meer transparantie in het aanbod van PSO's, en aan meer samenwerking en afstemming tussen PSO's:

- reeds in het advies van de landelijke stuurgroep (2008) wordt geadviseerd dat de PSO's opschalen via fusering. De provincies hebben dit in een reactie op het advies onderschreven, mits hiermee zowel inhoudelijke meerwaarde wordt bereikt als meerwaarde op het gebied van facilitaire dienstverlening. Ontwikkelingen in deze richting zijn gaande, zowel door horizontale verbreding (vergaande samenwerking c.q. fusies tussen PSO's) als door verticale verbreding (vergaande samenwerking c.q. fusies tussen basisbibliotheken en PSO's).
- PSO's hebben onlangs aangegeven een

voorzitter te zijn van een systeem van certificering."

Vervolgens noemt IPO de in de aanhef genoemde netwerktaken.

Greep in provinciefonds heeft gevolgen

Bij de derde en vierde vraag zegt IPO met gemeenten en Rijk te zullen afstemmen. Ten aanzien van het Rijk wordt wel opgemerkt: "Er is een kentering ontstaan als het gaat om het handhaven van de financiële taakstelling van de provincies voor het bibliotheekwerk. Door de Raad voor de Financiële verhoudingen heeft een evaluatie plaatsgevonden van de provinciale uitgaven. De raad is met het voorstel gekomen om de taken die niet wettelijk verankerd zijn (op met name cultuurgebied) in mindering te brengen op de uitkering uit het provinciefonds.

Indien deze voorstellen door het kabinet worden overgenomen, zal dit gevolgen hebben voor de provinciale taken op het gebied van bibliotheken."

Planning Bibliotheekcharter

Het IPO-stuk over het Bibliotheekcharter meldt hoe de provincies zich hebben voorbereid en hoe de planning is.

Zoals bekend heeft OCW **Hans Dijkstal** gevraagd als bestuurlijke trekker op te treden. Zijn taak is het verwerven van draagvlak bij de gemeenten en provincies voor de invulling van het charter.

IPO heeft op ambtelijk niveau overleg gehad met de provinciale bibliotheekambtenaren die bibliotheekwerk in hun takenpakket hebben.

Op 25 juni heeft er een overleg tussen Dijkstal en de Overijsselse cultuurgedeputeerde **Dick Buursink** (vertegenwoordiger van de provincies in IPO) plaatsgevonden, naar aanleiding waarvan Dijkstal aan IPO de vier in bovenstaand artikel genoemde vragen heeft voorgelegd.

De verdere planning rond het charter is volgens het IPO-stuk als volgt:

- na ontvangst van de eerste reacties van de bestuurlijke partners maakt Dijkstal een *outline* voor het charter (september);
- deze outline wordt informeel "getest" bij enkele gemeenten, provincies en bibliotheken, waarna een concept-charter wordt opgesteld (september/oktober);

- bestuurlijke toets en afstemming van het concept-charter en formeel voorleggen aan provincies (november 2009);
- formeel voorleggen van het charter aan het Bestuurlijk Overleg (december), waarna het charter per 1 januari 2010 in werking zou moeten treden.

OCW meldde desgevraagd dat Hans Dijkstal ziek is, maar dat de planning overeind blijft. Streven is het charter 17 december bestuurlijk vast te stellen.

Op de vraag aan de VNG hoe het staat met haar inbreng voor het charter kwam nog geen reactie.

Opinie

Projectgroep Bibliotheek-innovatie bedreigt privacy

Irene Annegarn

Hoe privé zijn de gegevens van de klanten van de bibliotheek? En hoe privé is hun persoonlijke netwerk van vrienden en bekenden? In "De openbare bibliotheek tien jaar van nu: de hoofdlijnen" doen **Frank Huysmans** en **Carlien Hillebrink** daar op pagina 23 niet moeilijk over. Zij vinden dat bibliothecarissen over het algemeen meer hechten aan de privacy van hun klanten dan de klanten zelf. Laat de bibliotheken de informatie van en over de klanten maar gebruiken voor persoonsgerichte aanbevelingen op basis van leengedrag. "Naast collectie-aanbevelingen zijn ook andere, op de persoon toegesneden aanbevelingen mogelijk, bijvoorbeeld over dienstverlening van samenwerkingspartners (culturele uitgaanstips, evenementen)."

Mooie klus

De Projectgroep Bibliotheekinnovatie zag hier een mooie klus liggen en stroopte de mouwen op om een CRM-systeem op nationaal niveau te ontwikkelen. In het oktobernummer van deze nieuwsbrief las ik dat dit een *tool* is voor een landelijk lenersbestand. "Er is een kwalitatief onderzoek onder gebruikers uitgevoerd. Ook wordt een *social recommender engine* ontwikkeld." In de Digitale Bibliotheek wordt de zichtbaarheid van de collectie vergroot en wil de projectgroep de koppeling met de gebruikers vorm geven. Hierbij wordt gebruik gemaakt van aanbevelingstechnieken op basis van leen-

verleden, zoekgedrag, koppeling met vrienden en bekenden en social recommendation.

Afstemmen

Zo te zien kunnen privé-gegevens van bibliotheekgebruikers als gevolg van inspanningen van de projectgroep terecht komen op plaatsen en voor doeleinden die ver af staan van de plaats en het doel waarvoor dezelfde bibliotheekgebruikers hun gegevens geleverd hebben. Dat vind ik een ongewenste ontwikkeling. Daarom stel ik voor dat de Projectgroep Bibliotheekinnovatie haar ideeën en plannen eerst eens zorgvuldig gaat afstemmen met het College Bescherming Persoonsgegevens.

De auteur is juridisch adviseur bij ProBiblio. Het artikel is op persoonlijke titel.

Opinie

E-mailwisseling

Wim Keizer

Mijn opinie in de vorige Nieuwsbrief over de verkleuring en debilisering van het openbare bibliotheekwerk (naar aanleiding van enkele filmpjes die ik op internet zag) leidde tot een e-mailwisseling tussen **Jan Krol** en mij. Met zijn toestemming publiceer ik deze gedachtewisseling (aangepast tot artikelen).

Reactie op Wim Keizer

Zonder retailtechnieken geen bibliotheekgebruikers meer

Jan Krol

Aan het einde van je vorige nieuwsbrief slaak je een hartenkreet over de debilisering in openbare bibliotheken ("Filmpjes"). In een aantal "Uitsmijters" heb ik mij opgewonden over de jacht op goudklompjes, over retraites van bibliothecarissen in kloosters, over *games* in de bibliotheek en zo nog het één en ander. Tot zover ben ik het met je eens. Maar wanneer je jouw pijlen richt op retailtechnieken in bibliotheken ben ik het niet langer met je eens. Ik wil er vier opmerkingen over maken:

1) Je stelt dat degene die goed geïnformeerd wil zijn, daarvoor moeite moet doen, levens-

lang zelfs. Jij vraagt van de burger daartoe veel aandacht, rust en concentratie. De burger zal echter tegen jou zeggen dat jij met jouw bibliotheken de pot op kunt. Goed geïnformeerd? De burger is zeer snel tevreden! Aandacht, rust en concentratie een leven lang? Ja, daahaag! Het er zo vroeg mogelijk inhameren? Veel succes!

2) Wat jij bibliotheken verwijt, heb ik *Henk Krol* van de *GayKrant* ooit ook eens verweeten: veel teveel aandacht voor sex en rock&roll maar te weinig aandacht voor homo-emancipatie, bevordering van het homo-zelfbewustzijn en homo-gelijkberechtiging. De verdediging van Henk bestond eruit dat hij met sex en rock&roll de *GayKrant* verkoopt en dat hij aldus een platform schept en in stand kan houden voor de ideële homo-doelen. Hij noemde het een sandwich-formule. Zonder sex en rock&roll geen *GayKrant* en zonder de *GayKrant* geen sterke maatschappelijke homolobby.

3) Dat geldt ook voor bibliotheken: retailtechnieken houdt mensen in de bibliotheek en trekt nieuwe gebruikers. Zonder retailtechnieken op den duur geen gebruikers meer, dus geen bibliotheken, dus geen goed geïnformeerde burgers. Retailtechnieken zijn de sex en rock&roll van de bibliotheek! Ze bieden de mogelijkheid om burgers te attenderen op goede info die de bibliotheek ook heeft of kan leveren en die ze tot de best geïnformeerde burgers ter wereld kan maken. Een goede sandwichformule dus.

4) Al gekeken op www.ideastore.co.uk? Misschien al eens geweest in de *Idea Store* aan Whitechapel High St? Kijk, daar is pas echt sprake van een prachtige sandwichformule!

De auteur is directeur van de Bibliotheek Almelo.

Reactie op Jan Krol Scepsis sandwichformules

Wim Keizer

Met groot plezier lees ik altijd je *Uitsmijters* en vrijwel altijd ben ik het er mee eens. Ook de door jou aan de kaak gestelde *games* zijn mede bedoeld om mensen naar binnen te lokken en aan het lezen te krijgen. Volgens jou is de burger tegenwoordig zeer snel tevreden. Dat is nu volgens mij net het

probleem waar *allen* die een goede geïnformeerde ter harte gaan (opvoeders, school, pers, omroep, bibliotheken) *samen* wat aan moeten doen. Ik heb al heel vaak beweerd dat voor de geïnformeerde van de burger de openbare bibliotheek maar een bescheiden rol speelt en dat goede kranten en boeken (en nu ook goede websites) daar veel belangrijker voor zijn. En natuurlijk het onderwijs. Volgens mij moet voorlezen al pre-nataal beginnen. **Jan Wolkers** hoorde zijn vader uit de Statenbijbel lezen toen hij nog in de baarmoeder zat.

Ik geloof wat minder in het heil van "sandwichformules" dan jij. In mijn journalistieke tijd (1970 – 1977) had iedereen het al over sandwichformules. Het is een heel oude discussie of moeilijke boodschappen in een luchtige verpakking stoppen wel effect heeft. Moet de meester dalen of moet de leerling klimmen? Lees jij *de NRC*? Pas geleden hele discussies van en met museumdirecteuren. Hoe je de mensen het museum inlokt. Of je wel of niet kunt volstaan met gewoon bordjes naast de schilderijen, of het allemaal niet veel luchtiger moet, met veel AVM, alles door elkaar, want tja, de jeugd kan zich niet meer concentreren en moet voortdurend afwisseling hebben...Maar ik denk dat aandacht en concentratie voor informatieverwerking belangrijk zijn en dat *multitasking* daar mee in strijd is.

Bestaan er wel goede sandwichformules? Ik ben sceptisch over sandwichformules en wacht met belangstelling het onderzoek af waaruit straks blijkt dat de bevolking van (o.a.) Zwolle-Zuid tot de best geïnformeerde mensen ter wereld behoort dankzij de retailformule van de wijkbibliotheek.

Je kunt volgens mij uitstekend geïnformeerd zijn zonder openbare bibliotheken, maar de bibliotheek kan wel een (aanvullende) rol spelen. *De bibliotheek kan het in elk geval niet alleen.* **Bart Drenth** had het over het *doel van mediawijsheid*: de Nederlanders de best geïnformeerde mensen ter wereld. Ik heb uitgenodigd na te denken hoe dat doel bereikt kan worden en welke rol de openbare bibliotheek daar *naast andere instellingen* wel of niet in zou kunnen spelen. Misschien heeft de bibliotheek er wel helemaal geen rol (meer) in. Wat niet wil zeggen dat de bibliotheek geen andere zinnige rollen zou kunnen vervullen.

Ik heb in Londen een *Idea Store* bezocht. Die zag er goed uit, hoewel het me wel opviel dat de naam bij mijn weten in Engeland nergens

anders is overgenomen (maar de naam *Public Library* meestal gehandhaafd blijft).

Reactie op Wim Keizer Geloof in retailtechnieken

Jan Krol

Ik blijf geloven in retailtechnieken in bibliotheken. Games passen volgens mij minder of helemaal niet in de sandwichtactiek: het zijn slechts kralen en spiegeltjes. In de retailtechniek worden tenminste boeken ingezet om boeken aan te prijzen. Het is op zijn minst een interessante tactiek ter vergroting van de mediawijsheid en het informatieniveau van de burger (samenleving) zeker omdat verdergaan op de traditionele bibliotheekweg wat dat betreft toch een *mission impossible* lijkt. Ja, ik heb de discussie in en over de musea gevolgd.

Visieverhaal uit Haarlem

Sommige bibliotheekdirecteuren zijn sceptisch over het welslagen van de digitale bibliotheek, zoals bijvoorbeeld bleek uit de brief die **Rob Vellinga** (directeur Bibliotheek Voorschoten-Wassenaar) schreef aan **Hans Dijkstal** (zie Nieuwsbrief van augustus 2009).

Het management van de Stadsbibliotheek Haarlem en omstreken denkt er heel anders over. Dat blijkt uit onderstaand visiedocument.

Visie

Hoe de Bibliotheek Haarlem en omstreken er over vijf jaar uit zou kunnen zien

Lotte Sluysen, Jan Klerk en Bram Rietveld

Niemand kan de toekomst voorspellen maar dat het er in de nabije toekomst al heel anders uit zal zien in de wereld van media en informatie is zonneklaar. Voor bibliotheken geen geringe opgave om zichzelf voortdurend opnieuw uit te vinden en snel aan te passen aan steeds wijzigende omstandigheden. In dit visiestuk is geprobeerd om een klein beetje van die ongewisse bibliotheek-

toekomst te beschrijven op basis van de huidige trends op het gebied van media en informatie. Afwisselend is geprobeerd een stukje van de toekomstige maatschappelijke context te beschrijven met vervolgens de uitwerking op de klant.

Distributie

In 2014 bestaan er naast de sterk gegroeide markt voor *e-content* nog steeds papieren boeken. Veel boekhandels zijn inmiddels verdwenen. Boeken koop je vooral *online* of in supermarkten. Bibliotheken voorzien nog steeds in de, weliswaar sterk verminderde, behoefte aan oudere titels en hebben daar een efficiënt aanvraag- & distributiesysteem voor ontwikkeld, gekoppeld aan centrale opslag in een aantal provincies voor heel Nederland. Het Centraal Boekhuis (CB) heeft zich ontwikkeld tot distributiepunt voor *e-content*. Oorspronkelijk mochten bibliotheken van uitgeverijen iedere *e-content* uitgave slecht door 3 gebruikers tegelijk laten bekijken. Dit businessmodel is uitgebreid en afgekocht via de landelijke *copyright*-organisatie: de landelijke bibliotheekorganisatie betaalt nu boven op de abonnementen een *lumpsum* voor een onbepert aantal gebruiken van de *e-content* per jaar over alle titels. De uitgeverijen gebruiken de bieb als *pilot*-omgeving voor hun nieuwe elektronische uitgaven. Voor populaire en actuele digitale boektitels is een door NBD/Biblion en CB ontwikkeld *try&buy*-systeem met de uitgeverijen afgesproken. Lenen van deze titels door klanten kost geld maar na de afgesproken leenperiode kan het boek met flinke korting gekocht worden.

Klant

Nick Visser, leraar, 28 jaar en wonend in Haarlem, zit aan het ontbijt. Hij wil voor een les meer weten over het paaigedrag van de inktvis en zoekt informatie hierover op z'n *iPhone Googlewidget*. Hij zegt: 'paaigedrag inktvis', want Google werkt tegenwoordig ook met spraakherkenning. Bovenaan in de zoekresultaten van Google verschijnt de naam van een pas verschenen boek met daarbij links naar Bol.com en Mijnbibliotheek.nl. Als hij klikt op Mijnbibliotheek belandt hij rechtstreeks in het boek. Nick heeft de eerste keer zijn online profiel (via *Open Identity*) moeten koppelen aan de gegevens van Bibliotheek Kennemerland, want deze toegang geldt alleen voor leden.

Marisa, de vriendin van Nick zit in de trein naar haar werk een boek te lezen. Zij houdt niet van e-books en leest liever van papier. Marisa zoekt op haar iPhone via de bibliotheekwidget een nonfictie-boek op over Pompeii, waar ze naar toe zullen gaan op vakantie. Het boek is niet beschikbaar bij Bibliotheek Kennemerland, maar zal binnen 24 uur bezorgd worden vanuit de landelijke bibliotheekmagazijnen. Marisa moet voor de service weliswaar betalen, maar dankzij de pijlsnelle thuisbezorging heeft ze dat er graag voor over.

Nieuws

In 2014 zijn de meeste grote dagbladen in de huidige papieren vorm verdwenen door de grote concurrentie van gratis nieuws op internet. Er verschijnen nog wel een aantal gratis papieren kranten. De overgebleven sterk afgeslankte dagbladbedrijven hebben hun activiteiten grotendeels verlegd naar digitaal en leveren hun klanten gepersonaliseerde content op abonnementsbasis. De artikelen zijn leesbaar via de *Google News-app* die geschikt is voor tal van verschillende e-readers en ook bruikbaar in widgetversie op *iGoogle* en mobiel. Wie dat wil kan nog steeds per post een papieren krant ontvangen die zich niet zozeer op actualiteit richt, maar meer magazineachtige artikelen biedt. Google heeft contracten met de meeste grote uitgeverijen gesloten waardoor GoogleNews het belangrijkste platform voor gepersonaliseerd nieuws is geworden. Ook de bibliotheken werken met het GoogleNews-platform en stellen daarop speciale dossiers samen over actuele of bijzondere thema's die alleen voor leden beschikbaar zijn. Dankzij een *deal* tussen de krantenuitgevers, Google en de bibliotheken hebben bibliotheekleden toegang tot krantenarchieven en kunnen deze via de GoogleNewswidget raadplegen.

Klant

Nick leest op zijn flinterdunne *Macbook Air* via z'n *iGoogle*-pagina een aantal op zijn persoonlijke voorkeuren afgestemde nieuwsberichten van *Nu.nl*, *Volkscrant* en *FD*. De berichten zijn gerangschikt op onderwerp, relevantie en actualiteit zodat Nick snel klaar is. Nick verdiept zich in het dossier 'Noord-Zuidlijn', dat is samengesteld uit diverse *Volkscrant*artikelen: via de bibliotheek heeft Nick gratis toegang tot alle dossiers én de archieven van de landelijke kranten. De dos-

siers zijn ook leesbaar via een widget op zijn *iGoogle* pagina en via z'n iPhone.

Platform

In 2014 zijn de bedrijven die de beste platformfunctie vervullen het meest succesvol. *Facebook*, *Amazon*, *Apple* en *Google* zijn in de Engelstalige mediawereld heer en meester. In Nederland zijn *BOL*, *NOS* en *Hyves* grote spelers. Vrijwel alle kleinere contentleveranciers gebruiken *Facebook*, *Amazon*, *Apple* en *Google* als distributieplatform. Deze bedrijven leveren hierbij ook de *apps* voor de *contentreaders*, zowel voor mobiele applicaties als voor vaste pc's en televisie. In 2014 zijn televisie en computer geïntegreerd tot één interactief systeem voor beeld&geluid waardoor in de meeste huishoudens geen gescheiden computers en televisies meer te vinden zijn. *Broadcasten* is vervangen door '*content on demand*'. Ieder huishouden beschikt zowel over supersnelle glasvezelverbinding als draadloos breedband *wifi*. Mobiele applicaties plukken voortdurend de laatste versies van content automatisch via *wifi* uit de lucht. Alle content kan eenvoudig via netwerken gedeeld worden met anderen via de op open standaarden gebaseerde geïntegreerde communityfunctionaliteit. Mobiele applicaties werken contextgevoelig en bieden dankzij *Web3.0*-applicaties van *Google* voortdurend op de fysieke context van de gebruiker afgestemde informatie.

Ook de bibliotheekwereld heeft zich ontwikkeld tot digitaal platform voor leren, informeren en kennisdeling. De landelijke website *Mijnbibliotheek.nl* is door de VOB ontwikkeld tot dé portal van de landelijke bibliotheken. Lokale bibliotheken kunnen deze website, via het centrale Content Management Systeem, configureren voor de lokale bibliotheek (en hierop bijv. hun openingstijden en activiteitenprogramma aangeven) en hoeven geen eigen websites meer te ontwikkelen wat veel geld bespaart. *Mijnbibliotheek.nl* bevat widgets waarmee de gebruiker zelf zijn favoriete bibliotheekpagina instelt. De widgets zijn oorspronkelijk ontwikkeld door individuele bibliotheken en centraal beschikbaar gesteld voor alle bibliotheken. Gebruikers kunnen per titel hun mening geven - leuk om te lezen voor andere gebruikers. *Mijnbibliotheek.nl* integreert naadloos met het *Google*-platform waar vrijwel alle gepubliceerde e-content te koop is. Tarieven voor lenen van e-content zijn gekoppeld aan een advertentiesysteem. Hoe

lager het lidmaatschapstarief hoe meer advertenties er dynamisch tussen de e-content getoond worden.

Klant

Op de iGoogle pagina van Nick toont de bibliotheekwidget een *rss-alert*: er zijn 2 titels gearriveerd die Nick interesseren: een boek van zijn favoriete schrijver en een spannende film. Nick klikt op de link en downloadt het boek – voor straks in de trein. Hij zet hetzelfde boek via *bluetooth* over op zijn *e-book-reader*. Het videobestand laadt hij op zijn laptop. Beide titels zullen na een gegeven periode vanzelf verdwijnen maar wellicht besluit hij toch tot aankoop.

Nick stapt in de trein. Hij kijkt even naar zijn email: er zit een email bij van zijn vriend **Olav** die hem wijst op zijn favoriete titels van de laatste tijd. Dit doet hij door te verwijzen naar een widget op Hyves. De widget staat ook op Olav's eigen *weblog*, op zijn *LinkedIn* etc. De widget komt oorspronkelijk van de bibliotheekwebsite: gebruikers kunnen de widget daar gebruiken, herplaatsen naar andere websites (zoals Hyves en iGoogle) of wegklikken.

Leren

Alle scholen maken gebruik van Elektronische Leer Omgevingen. Deze ELO's zijn ook distributiepunten voor e-fictie en e-nonfictie. Alle scholieren beschikken over mobiele applicaties die ook als e-reader dienen. Lezen doen kinderen vooral met een apparaat en nog zelden op papier. De bibliotheek is met haar bibliotheekfuncties, zoals Digitale Zoek-assistent, Try&Buy-systeem, leestips en gepersonaliseerde Schoolbieb geïntegreerd in de ELO van de school. Kinderen kunnen van tal van sms-alerts gebruik maken. Alle jeugd in Haarlem en omstreken is via school automatisch lid van de bibliotheek. De lidmaatschapskaart van de bibliotheek biedt tal van kortingsmogelijkheden bij partnerinstellingen zoals filmtheaters en muziekcontentaanbieders.

Klant

Lisa van 13 fietst van school naar huis. Haar tas is niet langer ouderwets volgepakt met boeken, maar bevat alleen haar minilaptop én een spannend jeugdboek. Dankzij een via school afgesloten abonnement ontvangt ze iedere maand een nieuw papieren boek dat door de bibliotheek is geselecteerd en via

printing on demand speciaal voor het onderwijs wordt geprint. Alle studiematerialen kan Lisa online raadplegen of downloaden via de ELO van de school. Voor alle opdrachten heeft ze haar laptop nodig. Lisa moet samen met haar vriendinnen een werkstuk maken over de Verenigde Naties. Ze heeft daarom voor vanmiddag met haar vriendinnen afgesproken in de bibliotheek, ze nemen allemaal hun laptops mee. In de bieb is het gezellig en kunnen ze via de wifi inloggen op de ELO van school. Voor hun groepsopdracht maken ze gebruik van een *shared document* in Google Docs en knippen en plakken door de bibliotheek aangeboden informatie uit digitale dossiers in hun gezamenlijke werkstuk. Lisa heeft MSN open staan zodat ze met de bibliothecaris kan *videochatten* over een paar moeilijk oplosbare vragen, dat heeft haar al een paar handige tips opgeleverd. Na een uurtje besluiten ze even te pauzeren in het bibliotheekcafé. Daar hebben ze *chille* drankjes en lekkere broodjes.

Loket voor lokale kennis

Bibliotheken hebben zich in 2014 tot fysieke en digitale kennisplatforms in de stad ontwikkeld voor burgers met een individuele leervraag. De bibliotheekvestigingen worden door allerlei lokale welzijnsorganisaties gebruikt om hun diensten aan te bieden. Maatschappelijke spreekuren, loopbaanontwikkeling, budgetplanning, opvoedspreekuur, milieu-educatie, gemeentelijk informatiecentrum, etc. het wordt door tal van instellingen georganiseerd in de bibliotheek. Dat heeft de gemeente besparingen opgeleverd op huisvestingskosten van deze instellingen en dat telt mee in de nog steeds moeilijke financiële omstandigheden. De bibliotheekpas biedt tal van kortingsmogelijkheden op content, toegang tot culturele instellingen, cursussen etc. Gepensioneerden kunnen zich in de bibliotheek laten bijscholen in de laatste digitale ontwikkelingen. De bibliotheek wordt ook gebruikt als afgiftepunt voor pakjes van TNT, er is een oplaadpunt voor de *chipkaart* en een *ticket office*.

Klant

Simon, 48, is vandaag vrij en hij heeft zin in een wandeling. Een collega heeft hem gewezen op de E-kaart van Haarlem. Deze is ontwikkeld door 4 bibliotheken, waaronder Bibliotheek Kennemerland. Je ziet de stad in verschillende kaartlagen die je uit- of aan kan

zetten en je kunt zo snel zien wat er te doen is. Burgers kunnen er hun eigen ervaringen en foto's aan toevoegen. Simon ziet dat er erg veel enthousiaste verhalen en foto's zijn toegevoegd over Elswout, het wandelgebied. Daar moet hij ook eens naar toe! En die Egyptische zwanen kan hij dan zelf zien. Of waren het soms Nijlganzen? Nou ja, dat zoekt hij nog wel even na met z'n Google-widget op z'n iPhone.

Ontmoeting

In 2014 zijn de bibliotheekvestigingen in de stad belangrijke openbare ontmoetingspunten in de wijk voor burgers van iedere leeftijd. Er zijn diverse werkplekken en comfortabele zitplaatsen. De bibliotheek levert ondersteuning in de vorm van het vinden van de juiste content, hulp bij zoeken en faciliteert met gratis draadloos internet. En er is natuurlijk een horecavoorziening aanwezig waar je zowel je chille colaatje of Mars als een voortreffelijk gezette kop koffie met een broodje kunt krijgen. Bibliotheekleden krijgen korting op de producten. Alle vestigingen beschikken over goed geoutilleerde *gamingcentra*. Het welzijnswerk verzorgt voor diverse doelgroepen activiteiten in de bibliotheek, bijvoorbeeld activiteiten voor jeugd in vakantieperiodes en je kunt er ook cursussen volgen die zijn georganiseerd door de Volksuniversiteit.

Klant

Na zijn wandeling door Elswout, waar Simon diverse foto's heeft geschoten, gaat hij even naar de bieb. Deze zit sinds kort op een leuke centrale locatie. Het gebouw is prachtig - niet nieuw maar wel helemaal gerenoveerd en opnieuw ingericht. De sfeer is rustig, modern en klassiek tegelijk, eigenlijk precies zoals bij Haarlem past. Simon denkt dat hij eigenlijk eens een cursus digitale fotografie via de ELO van de bieb zou moeten volgen want z'n foto's zien er lang niet zo mooi uit als de werkelijkheid.

In de bieb zijn verschillende ruimtes, voor ieder wat wils. Voor de traditionele lezers is er een deel met veel boeken, tijdschriften en muziek en prettige tafels en stoelen om ongestoord te genieten. In een ander deel wordt via schermen en monitors toegang gegeven tot alle digitale informatie die voorhanden is. Er zijn studieruimtes en zalen voor bijeenkomsten. Er is een continu activiteitenprogramma – hiervoor werkt de bibliotheek samen met regionale partners. Er is een gezellig café met een levendig publiek.

Het café zit nu vol met Bulgaren, die net een workshop hebben gevolgd over politiek in Nederland. In een cursusruimte krijgt een groep senioren les van een bibliotheekmedewerker in het aanmaken van een Google-account. Een andere groep senioren is op Macbooks bezig met digitale foto's en muziek.

Zoeken

In 2014 is Google's zoekfunctionaliteit zo sterk verbeterd dat het alle andere zoeksystemen uit de markt heeft verdrongen of geïncorporeerd. De landelijke bibliotheekcatalogus wordt door Google geïndexeerd en via *Google Books* ontsloten. De landelijk georganiseerde webdiensten van de bibliotheek zijn geïntegreerd met alle Google-applicaties. Er worden steeds minder vragen gesteld in de bibliotheekvestigingen. De bibliotheek biedt via het eigen ELO en via het bibliotheek-*YouTube*-kanaal een rijk pakket aan online-instructiecursussen en films waarin je kunt leren om zelf beter te zoeken en te vinden. Daarnaast organiseert de bibliotheek op verzoek nog steeds groepsinstructies op scholen, tehuizen, kantoren en ook in de bibliotheek zelf.

Klant

Simon wil nog wat meer historische informatie lezen over Elswout en kan via Google niet vinden wat hij zoekt. Via de geautomatiseerde [Al@din](#) Digitale Webassistent van de bibliotheek wordt hij op diverse bronnen gewezen maar Simon is nog niet helemaal tevreden. Via de videochatfunctie van de bibliotheek wordt hij gewezen op de [Al@din](#) Question Manager – het landelijke kennisplatform van de bibliotheken. Je kunt gewoon vragen stellen en een team van kenniswerkers door het hele land, geeft binnen 2 dagen een doordacht antwoord. De chattende bibliothecaris belooft Simon om de vraag naar QM door te plaatsen en zal zo spoedig mogelijk het antwoord mailen. Maar nu gaat Simon eerst even zo'n heerlijk broodje uit het bibliotheekcafé eten.

De auteurs zijn directeur respectievelijk managers backoffice van de Stadsbibliotheek Haarlem en omstreken.

ProBiblio geen onderdeel Rijnbrink; wel samenwerking

ProBiblio (de PSO van Noord- en Zuid-Holland) wordt geen onderdeel van de Rijnbrink Groep (die onder andere de PSO's in Overijssel en Gelderland omvat).

Het doel zoals verwoord in het persbericht van 17 juni 2009 (zie Nieuwsbrief Nieuw Bibliotheekwerk van juni 2009) is los gelaten. Dat blijkt uit een nieuw persbericht dat beide organisaties verzonden hebben op 22 oktober.

Projectmatig

ProBiblio en Rijnbrink Groep gaan wel projectmatig samenwerken en sluiten aan bij de groeiende samenwerking tussen de PSO's op landelijk niveau. Het overleg tussen de PSO's heeft er toe geleid dat men in breder verband optrekt op het terrein van Bibliotheek.nl. Zoals eerder gemeld, hebben de PSO's gezamenlijk aangeboden Bibliotheek.nl onder hun hoede te nemen. Daarnaast zijn er PSO-overstijgende projectaanvragen in het kader van de Subsidieregeling Bibliotheekinnovatie ingediend. ProBiblio en Rijnbrink Groep willen deze ontwikkeling verder benutten. Beide partijen zullen daarom intensief samenwerken op een aantal deelterreinen. Hierbij wordt gedacht aan marketing, ondersteuning van het onderwijs, bibliotheekautomatisering en professionalisering van bibliotheekmedewerkers. Deze deelterreinen worden de komende tijd verder uitgewerkt. Aldus het nieuwe persbericht.

Congres Stadsinnovatie

Op 4 en 5 februari 2010 organiseert de Universiteit Antwerpen in samenwerking met het Vlaams-Nederlands huis deBuren en enkele universitaire (o.a. VU Brussel) en niet-universitaire partners (o.a. het Consulaat-generaal der Nederlanden, de Vlaamse Vereniging voor Ruimte en Planning, de Vereniging van Openbare Bibliotheken in Nederland, Cinema Zuid) een tweede Vlaams-Nederlands congres rond stadsinnovatie. Dit congres kan ook interessant zijn voor bibliothecarissen.

Het "creatieve geheugen" vormt namelijk het centrale thema van het congres. "Net zoals het profiel van mensen evolueert ook het profiel van steden. Een complexe maar unieke mix van genetisch materiaal en levenservaring stuurt het toekomstige gedrag. Via de bewerking en omzetting van opgeslagen informatie in nieuwe, eigentijdse oplossingen en gedragspatronen voedt het geheugen dus de toekomst. Wat vroeger was en ontstond vormt een belangrijke inspiratiebron en motor voor wat is, kan en zal zijn."

Meer informatie op de VOB-site:

<http://www.debibliotheken.nl/content.jsp?objeclid=24866> of via e-mail aan de

organisatoren

(stadsinnovatiecongres2010@ua.ac.be).

Sinds 1 november kan worden ingeschreven via de website

www.ua.ac.be/stadsinnovatiecongres2010.

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.

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 de redacteur 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.