

bibliotheekblad

DUBBELINTERVIEW MET
ANNE RUBE EN FRANS BERGFELD

MARIAN VAN DER WAL OVER
STICHTING BIBLIOTHEEKWERK

DOSSIER: COMMUNITY LIBRARIANS
IN DISCUSSIE MET DAVID LANKES

A portrait of Christina de Castell, a woman with dark hair pulled back, wearing a black sleeveless top. She is smiling slightly and looking towards the camera. The background is a light blue color with a faint, dotted world map and some abstract lines.

Christina de Castell (VPL)

‘Technologie middel om
ons werk beter te doen’

Bibliotheekonline

Veel bibliotheken in Nederland maken al gebruik van het speciaal door Graficom ontwikkelde cloud platform voor bibliotheken:
"Bibliotheekonline"

Wilt u ook **geen omkijken meer** hebben naar uw IT-omgeving voor wat betreft kantoor en publiek? Wilt u zeker weten dat uw **security** op orde is?

Wilt u dat al uw medewerkers inclusief vrijwilligers op alle openingstijden van uw bibliotheek kunnen **bellen naar de servicedesk**?

Wilt u ook ervaren wat de voordelen en mogelijke **kostenbesparingen** voor uw organisatie zijn?

Neem dan contact met ons op voor een **vrijblijvende kennismaking** om te kijken wat we voor u kunnen betekenen via het telefoonnummer: **088 472 34 26** of per e-mail via **info@graficom.com**



Graficom Group

Graficom Solutions BV

info@graficom.com

www.graficom.com

Wereld van verschil

Hallum is een terpdorp in de gemeente Noardeast-Fryslân. Het ligt boven Leeuwarden, nabij de Waddenzee, en telt 2700 inwoners. Hurdegaryp is een langgerekt streekdorp in de gemeente Tytsjerksteradiel, aan de spoorlijn van Leeuwarden naar Groningen. Het aantal inwoners bedraagt 4900. De afstand van Hallum naar Hurdegaryp is 22 kilometer. Volgens de routeplanner doe je er met de auto 14 minuten over om van de ene in de andere plaats te komen. Twee dorpen met karakteristieke boerderijen en vermoedelijk een gezellige stamkroeg naast de op zondag allang niet meer volstromende kerk. Maar er zijn ook verschillen tussen Hallum en Hurdegaryp. Hoewel de bibliotheek in Hallum in 2013 door bezuinigingen gesloten werd, ging zij op 13 december 2019 in multifunctioneel centrum Trefpunt weer open na een schenking uit het potje met Asschergelden. Paulien Schreuder, directeur van de Bibliotheken Noord Fryslân, Pytsje de Graaf, wethouder van de gemeente Noardeast-Fryslân, minister Van Engelshoven van OCW en anderen waren bij dit feestelijke moment aanwezig. Hoe anders is de situatie iets verderop. Voor de bibliotheken in Hurdegaryp, Gytsjerk en Burgum dreigt sluiting vanwege bezuinigingen door de gemeente Tytsjerksteradiel, zo blijkt uit het jaarplan van dbieb, dat door de colleges van B&W van Leeuwarden en Tytsjerksteradiel werd vastgesteld. Of het zover komt, is onduidelijk, want de bevolking laat het er niet bij zitten. Eens te meer toont de situatie in Friesland aan hoe kwetsbaar bibliotheken zijn als gemeenten tekorten zien opdoemen, terwijl er geen wettelijke verplichting is om ze overeind te houden. Een smet op een welvarend land als Nederland, waar de rijksoverheid de mond vol heeft over het terugdringen van

laaggeletterdheid en het stimuleren van sociale inclusie, en zich tegelijkertijd afvraagt hoe zij innovatie en duurzaamheid kan aanjagen met miljardenleningen tegen een verwaarloosbare rente. Het antwoord ligt voor het grijpen, dankzij Asscher en het advies van de Raad voor Cultuur.
Eimer Wieldraaijer



6 Anne Rube en Frans Bergfeld: terug- en vooruitblik op Probiblio.

- 10 Verkiezing: EDIA winnaar NBD Biblion Innovatie Challenge.
- 12 Gelderland: 'Met elkaar effectief model van bibliotheken'.
- 15 Sambis: kostenbewust systeem uit Gelderse koker.
- 18 Marian van der Wal: 'Anders kijken naar competenties'.
- 20 Mystery Guest: Dronten nog altijd bijzonder kulturhus.
- 38 Onderzoek: impactmanagement als cyclisch proces.
- 44 Transitie: Vlaamse bibliotheken migreren naar eengemaakt systeem.
- 46 Matthias Hollenstein: architect zet mens centraal.
- 50 Studiereis: digitale geletterdheid in onderwijs VS.
- 52 Christina de Castell: 'Mensen online weerbaar maken'.



DOSSIER

25 Community Library

Dankzij vertaler Gert Staal is het standaardwerk van David Lankes nu ook in het Nederlands beschikbaar. Groepsinterview met de Amerikaanse grondlegger van de community library-filosofie. Plus een voorpublicatie uit de Veldgids voor nieuw bibliotheekwerk.



RUBRIEKEN

- 4 Wytse Noordhof al 50 jaar gepassioneerd tekenaar.
- 17 De top-10 van Paul Kellens, bibliothecaris in Herzele.
- 24 Maatschappelijke trend: zingeving als ultieme drijfveer.
- 39 Boekentrend: 'Jongeren hebben antwoorden nodig'.
- 42 Gastcolumn: hoe bereiken we nieuwe generaties?
- 43 Peter van Eijk: twee innovatielessen voor coureurs.
- 56 Kort nieuws: shortlist Beste Bibliotheek van Nederland.
- 57 Enthousiast: Wim Keizer gegrepen door Belcampo.
- 58 Op de valreep: getekende uitsmijter van Stefan Verwey.



COVERFOTO: EIMER WIELDRAAIJER





‘Ik steek nog steeds mijn tong uit naar de wereld’

Jarenlang maakte hij cartoons voor *Bibliotheekblad*. Een aantal daarvan is nu, samen met ander werk, gebundeld in *Was getekend*, een overzicht van de inmiddels halve eeuw dat **Wytse Noordhof** met de hem kenmerkende knipoog zijn visie op de wereld binnen en buiten de bibliotheek schetst.

‘Ik ben de vierde uit een groot gezin met negen kinderen’, zegt **Wytse Noordhof** (75). ‘Mijn vijf zussen en drie broers waren allen aanwezig bij de presentatie van mijn boek op 2 februari in de vernieuwde bibliotheek van Dieren. Zelfs mijn zus uit Schotland. Daarnaast kwamen er een heleboel vrienden en bekenden langs. Met als gevolg dat de eerste druk van mijn boek – 125 exemplaren – al uitverkocht is.’

Wat maakt tekenen voor hem zo boeiend? ‘Ik kom uit een groot gezin. Als ik met mem, heit en mijn acht zussen en broers aan tafel zat, was het een heksenketel. De inzet was dan: wie is het leukst?’

Als timide jongetje werd ik meestal overvleugeld door de anderen. Dat leidde tot een gevoel van: ik wil óók gehoord worden. Jaren later, tijdens vergaderingen, kon ik dat kwijt. Als iemand iets gekks zei, dacht ik, daar ga ik een tekening van maken. Wat ik aan tafel niet voor elkaar kreeg, krijg ik in mijn tekeningen wel voor elkaar. Een idee snel omzetten in beeld, dat vond en vind ik fascinerend.’

Begin jaren zeventig stond Noordhof voor de klas, maar al na twee jaar was het afgelopen met zijn onderwijs carrière. ‘Voor het lesgeven aan een klas ben ik te ongestructureerd. Daarom nam ik deel aan het tweedekansonderwijs. Ik koos voor de dagopleiding tot bibliothecaris



aan de Frederik Muller Academie. In de avonduren haalde ik mijn tekenakte omdat ik vond dat ik een hobby moest ontwikkelen. Daar heb ik het tekenvak geleerd. Op een dag viel mijn oog op een prijsvraag in het dagblad *Trouw*, dat lezers oproep een politieke prent in te sturen. Samen met anderen viel ik in de prijzen. Ik won een roggebrood, omdat een Kamerlid ooit had gezegd: *Trouw* is als roggebrood, voedzaam, gezond en degelijk. Dat smaakte naar meer. In de vijf jaar erna haalde ik nog zo'n vijftig keer de krantenpagina's. Mijn record was drie keer in een week.'

Dertien jaar lang gaf Noordhof leiding aan de Bibliotheek Dieren – 'de eerste paal is in 1981 nog door mij geslagen' – maar het was niet zijn gelukkigste tijd. 'Ik had wel bepaalde kwaliteiten, maar zeker niet die van manager. Ik was geen aanstuurder van een team van willige en onwillige dames. Ik gaf ze te veel ruimte.

Gelukkig kwam er in 1990 een halftime baan als illustrator/vormgever vrij op het kantoor van de PBC Gelderland in Arnhem-Zuid. Financieel moest ik een behoorlijke veer laten, maar het bleek de baan van mijn leven. Ik kreeg het beheer over het tweewekelijkse personeelsblad *Proza*. Ik kon daar mijn gang gaan, had de vrije hand om er cartoons in te zetten. Tot en met een scherpe tekening over een reorganisatie door onze directie.'

Schuilt er een rebels element in hem? 'Absoluut. Op het toilet hangt een groepsportret van ons gezin uit 1953. Ik was toen acht. Op die foto steek ik mijn tong uit. Dat doe ik nog steeds een beetje, mijn tong uitsteken naar de wereld. Maar wel op een milde manier. Ik ga er niet met gestrekt been in. Wat mijn werk karakteriseert, is humor. Een grap maakt ook een zwaar onderwerp draaglijk. Bij sommige tekenaars wordt de cartoon een keiharde vuistslag, maar ik geef de voorkeur aan de onverwachte wending, aan de subtiële kwinkslag.'

'Ik beschouw mezelf als een amateur, zij het een gevorderde amateur. Het woord amateur staat voor liefhebber, en dat ben ik. Ooit was ik in Rome en zat daar te aquarelleren. Een voorbijganger vroeg: "Kan ik die tekening kopen?" "Nee", zei ik, "want ik ben met vakantie". Wanneer een tekening voor mij geslaagd is? Als er een snel herkenbare visuele grap in zit. Hoe meer woorden in een cartoon, hoe zwakker die wordt.'

'Niet alleen als onderwijzer maar ook als bibliothecaris was ik tamelijk chaotisch', blik Noordhof zelfbewust in de spiegel. De gestructureerde bibliothecaris hier in huis is mijn vrouw Hilde. Zij deed tegelijk met mij de bibliotheekopleiding in Amsterdam. Ik heb in de loop der jaren een slordige drieduizend prenten gemaakt, waarvan zo'n driehonderd voor *Bibliotheekblad*, schat ik. Vooral dankzij Hilde heb ik daar voor het boek ordening in aan weten te brengen.'

Was het kiezen uit de tekeningen die hij in vijftien jaar tijd voor *Bibliotheekblad* maakte een feest der herkenning? Zo van: hé, dit is nog steeds actueel? 'Ja, je ziet zoveel dingen terugkomen. Bezuinigingen, reorganisaties, *taskforces*. Iemand zei tegen me: dit had gisteren getekend kunnen zijn.'

In 2005 nam Noordhof afscheid van Biblioservice Gelderland, maar met tekenen gaat hij sindsdien onverminderd door. 'Ook al speelt een pianist niet meer voor een zaal, hij moet zijn vingeroefeningen blijven doen. Dat doe ik met mijn wisselprenten (zie: www.graagaplaus.nl). Als ik 's ochtends de krant lees of het nieuws op de radio hoor, word ik soms zodanig getroffen dat ik denk: hier *moet* ik iets mee doen.'

Wat zou het voor hem betekenen als hij niet langer kon tekenen? 'Wat word je liever: doof of blind? Beethoven zou gezegd hebben: doe mij maar blind. Nou, doe mij maar doof.'

Tot en met 22 februari was er in de Bibliotheek Dieren een overzichtsexpositie van zijn tekenwerk te zien. 'Van de illustraties uit het boek hingen er dertig originelen. Vaak met de bibliotheek als thema. Mochten collega's in den lande deze expositie in hun bibliotheek willen tonen of interesse hebben in het boek (15 euro, ex. verzendkosten), laten ze mij dan even mailen (noordhofwytse@gmail.com).'

TEKST EN FOTO:
EIMER WIELDRAAIJER





‘Niemand twijfelt meer aan nut en noodzaak van een POI’

Op 1 maart zette **Anne Rube** een streep onder haar carrière bij de Provinciale Ondersteuningsinstelling (POI) in Hoofddorp. Haar opvolger is **Frans Bergfeld** van de Bibliotheek Waterland. Een dubbelinterview met de gaande en komende directeur-bestuurder van Probiblio.

Anne, sinds januari 2006 ben je directeur-bestuurder van Probiblio. Hoe kijk je terug op die veertien jaar? Zijn de verwachtingen waarmee je begon uitgekomen?

‘Ik ben in ieder geval veel langer gebleven dan ik van plan was. Mijn idee was om zeven jaar te blijven. De Raad van Toezicht had mij laten weten dat alles in orde was bij Probiblio, behalve de cultuur. Dus luidde de vraag of ik daar iets aan wilde doen. Verder had ik geen vastomlijnde verwachtingen. Waardoor ik verrast werd, was het samenspel met de politiek, met ambtenaren en bestuurders. Dat de wereld elke vier jaar kan veranderen, was een openbaring.’

Welke ingrijpende veranderingen hebben zich in dat anderhalve decennium voltrokken bij Probiblio?

Anne: ‘Het is een ander soort organisatie geworden. We waren werkgever van ruim duizend bibliotheekmedewerkers. Toen ik hier begon, was een van mijn eerste taken ervoor zorgen dat die mensen bij de bibliotheken in dienst kwamen. Daarnaast speelde er het traject van bibliotheekvernieuwing, waarin we op sommige punten de directievoering moesten terugbrengen naar de bibliotheken. We deden tot dan allerlei dingen die we nu niet meer doen. Bijvoorbeeld de gesubsidieerde ondersteuning van het personeelsbeleid. Ook de subsidie voor administratieve

ondersteuning verdween. En die voor de bibliobussen, dus daar zijn we mee gestopt. Het aantal collecties dat we uitleenden nam drastisch af. Op dit moment is er de intentie om onze administratieve dienstverlening voor bibliotheken onder te brengen bij een daarin gespecialiseerd kantoor. We hebben nu de kans de betrokken medewerkers mee te laten gaan naar die nieuwe omgeving met behoud van al hun rechten.'

Je hebt nog niet de pensioengerechtigde leeftijd bereikt.

Anne: 'Het is goed voor de organisatie dat er een ander gezicht met andere ideeën komt. Maar ik wil niet al te altruïstisch klinken. Wat ook meespeelt in mijn besluit: ik woon in de Achterhoek. Al acht jaar lang reis ik op maandagochtend naar Hoofddorp, en pas op donderdagavond of vrijdag ga ik terug naar Gelderland, hoewel ik thuis best een aardige man heb. Die zou ik wat vaker willen zien. Ik wil wel blijven werken, maar niet meer voltijds. Voor mijn eigen bedrijfje heb ik al een naam in gedachten: Rube & Co, voor tijdelijke oplossingen.'

Frans, jij geeft al zo'n tien jaar leiding aan de Bibliotheek Waterland. Vond jij het ook tijd de bakens te verzetten?

'Ja, daar komt het wel op neer. Ik heb overal vijf à zes jaar gewerkt, en daarna ging ik wat anders doen. Toen ik begon in Purmerend dacht ik ook: dit is voor vijf of zes jaar, maar ongemerkt werd het langer omdat het werk me beviel. Toch dacht ik afgelopen zomer: ik ben 55 en als ik nog een keer iets anders wil, moet ik mij nu gaan oriënteren op het wat en hoe. Ik vind de bibliotheekwereld erg leuk, dus ik wilde graag in deze sector werkzaam blijven. En niet lang daarna belde Anne mij op met de mededeling: ik ga stoppen.'

Wat spreekt je aan in deze nieuwe functie?

Frans: 'Ik blijf in de bibliotheekwereld actief, maar wel op een andere manier. Als directeur in Waterland geef je leiding aan een eerstelijnsorganisatie. Hier heb je 39 klanten – de bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland – en ben je meer de tweedelijnsorganisatie. Daarnaast is Probiblio, meer dan bibliotheken, een hybride organisatie omdat de verhouding tussen eigen inkomsten en subsidie anders ligt. Ik heb een commerciële achtergrond en vind het interessant om te kijken hoe we dat kunnen uitbouwen voor onze klanten, zonder dat we bij Probiblio voor winstmaximalisatie gaan.'

Straks zit je aan de andere kant van de tafel. Ik kan me voorstellen dat je die ervaring meeneemt in gesprekken.

Frans: 'Het helpt als je bij een basisbibliotheek hebt gewerkt. Tegelijkertijd denk ik: ik hoop niet dat ik aan de andere kant van de tafel kom te zitten. Ik zit liever naast elkaar.'

Anne: 'Ik denk dat je achtergrond heel nuttig is. Toen ik hier kwam, waren we nog sterk aanbod gedreven. Dat is veranderd. We kijken nu beter naar wat bibliotheken nodig hebben. Ik denk dat jij haarscherp kunt aangeven waar een bibliotheek wel en waar zij niet iets mee opschiet.'

Frans: 'De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat dit kan verschillen voor die 39 bibliotheken. Om een voorbeeld te geven: van de G4 zitten er maar liefst drie in ons verzorgingsgebied.'

Anne: 'Dat samenspel ligt inderdaad anders. Waarbij het niet zo is dat kleinere bibliotheken altijd meer behoeftig zijn.'

In de beginjaren was de subsidie van Noord- en Zuid-Holland naar evenredigheid van het inwonertal. De bezuinigingen in Noord-Holland hebben een einde gemaakt aan die situatie.

Anne: 'Toen is het uit het lood geslagen. We hebben lang geworsteld met de vraag hoe we het werk moesten verdelen. In Noord-Holland moesten we vaker "nee" verkopen. Er diende strak gestuurd te worden, omdat de verhouding tussen de provincies verstoord was geraakt. Noord-Holland had zonder enig overleg die bezuiniging doorgevoerd, en daar was Zuid-Holland niet over te spreken. Er werd met argusogen gekeken of er geen subsidiegeld van Zuid-naar Noord-Holland ging. Dat is ook gebeurd, je kunt immers geen kennis opdoen in Zuid-Holland en daar in Noord-Holland geen gebruik van maken. Dus Noord-Holland heeft in zekere zin van *freerider*-schap geprofiteerd. Positief is dat de Staten van Noord-Holland daar nu oog voor hebben. We hebben er voor vier jaar 1,8 miljoen bij gekregen, maar het is nog steeds te weinig. Daarom zijn we in gesprek over verdere ophoging van dat bedrag. Gelukkig komen we zo weer in de buurt van Zuid-Holland, want we hebben de Noord-Hollandse bibliotheken minder kunnen ondersteunen dan de Zuid-Hollandse.'

Hoe lastig is het voor jullie organisatie om met die twee verschillende grootheden te moeten werken?

Anne: 'Het kost tijd, energie en geld, want alleen al je administratie wordt een stuk ingewikkelder.'

Frans: 'Bibliotheken zijn best wel open over het delen van informatie met elkaar, maar tevens bestaat er de neiging om te zeggen: als wij het doen, doen we het net even anders.'

Anne: 'Als ik dat zie, denk ik altijd aan die scène uit Monty Python's *Life of Brian*. Een mensenmassa scandeert: "We're all individuals". Waarop één mannetje knorrig zegt: "I'm not".'

Frans, jij was tot december voorzitter van de Stichting Overleg Openbaar Bibliotheekwerk Noord-Holland (SOOB). In dat verband bracht je onder meer jullie wensen bij Probiblio in. Was je tevreden over wat er met die inspraak werd gedaan?

Anne: 'Zal ik even weggaan?'

Frans: 'Ik vond dat er voldoende oor was bij Probiblio, maar het kan altijd beter. Een goed voorbeeld is het programma 100% actief bereik (voor 0 tot 18 jaar), dat we als netwerk in samenwerking met Probiblio hebben geadopteerd.'

Anne: 'In de loop der jaren hebben bibliotheken een veel actievere rol kregen in het bepalen van de agenda. We slagen er nu meer in als netwerk te opereren, en Probiblio is deel van dat netwerk geworden. Daar heeft de Wsob (Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen) ook bij geholpen. De bibliotheekwet geeft immers aan dat dat wenselijk is.'

Het bestaansrecht van de POI's stond lang ter discussie. Jullie kennen de argumenten: een overbodige laag, en de wettelijke positie die niet optimaal is. Er bestaat immers geen verplichting voor provincies een POI te subsidiëren.

Anne: 'Dat is ook jammer. Tegelijkertijd zie ik dat niemand meer twijfelt aan nut en noodzaak van een POI.'



Frans: 'Disruptieve innovaties? Dat roept bij mij een allergische reactie op'

Geen twijfel? In Groningen is de laatste jaren stevig bezuinigd, terwijl de POI in Flevoland zelfs is opgedoekt.

Frans: 'Voor zowel gemeentes als provincies is de Wsob geen sanctionerende wet, maar moet dat dan? Moet er ook nog een sanctie op staan als je met de VNG of het IPO afspraken maakt? Of moet je erop kunnen vertrouwen dat partijen zich aan de gemaakte afspraken houden?'

Anne: 'De bibliotheekwet benoemt specifiek twee POI-taken: het IBL en het realiseren van innovaties voor de lokale bibliotheek. Dus niet de fysieke, maar de lokale bibliotheek. Iets wat ik belangrijk vind, want alles in de lokale bibliotheek heeft een digitale component. Dat maakt onze rol omvangrijk, als je kijkt naar ons functioneren in het provinciale en landelijke netwerk. Bij het verhelderen van deze positie heeft de SPN (Stichting Samenwerkende POI's Nederland) een goede rol gespeeld. In de evaluatie van de Wsob wordt erkend dat de landelijke laag te ver afstaat van de lokale bibliotheek, en dat de POI's daarin een fraaie verbindende rol kunnen spelen. Dat neemt niet weg dat het gunstig zou zijn als er meer overlap mogelijk is tussen wat er in de ene en wat er in de andere provincie kan. Maar die situatie is in zestig jaar zo gegroeid, en voor je dat beter op één lijn hebt gebracht, ben je alweer een hele tijd verder.'

In 1996 is Probiblio ontstaan uit de fusie tussen de toenmalige Provinciale Bibliotheekcentrales in Alkmaar en Schiedam. Is verdere schaalvergroting met andere provincies een optie?

Anne: 'We hebben ooit geprobeerd om samen te gaan met Utrecht. We hebben het ook geprobeerd met Rijnbrink, maar dan zie je toch dat het lastig is dat er in die organisaties mensen werken en dat het daar feitelijk op stukloopt. Maar los daarvan denk ik niet dat verdere schaalvergroting nodig is. Als je de netwerkgedachte goed uitwerkt, kun je hetzelfde bereiken. Zo kunnen we, bij bundeling van onze krachten met andere POI's, waarschijnlijk nog beter inkopen.'

Frans: 'Als je gaat samenwerken, moet je helder hebben wat je wilt bereiken. Daarvoor hoeft je niet per se te fuseren. Ook in onze branche worden steeds meer zaken projectmatig aangepakt. In wisselende coalities kijk je met wie je wat voor elkaar krijgt. Zo zie ik de toekomst.'

Anne: 'Bovendien is de band met je provincie heel belangrijk. Deze moet ervan doordrongen zijn wat zij in het eigen werkgebied voor de bibliotheek kan betekenen. De ambities die er in dat opzicht in Noord- en Zuid-Holland zijn moet je koesteren. Die moet je niet diffuus maken door alle provincies op één hoop te willen vegen.'

Wat is de waarde van SPN?

Frans: 'Voor mij is dat nog onontgonnen gebied, maar ik onderschrijf de gedachte van Anne dat het verstandig is om te kijken waar je de krachten kunt bundelen.'

Anne: 'Het is zaak dat we de overeenkomsten benadrukken en niet de verschillen. Met de Koninklijke Bibliotheek (KB) kunnen we ons als SPN goed verstaan waar het gaat om de uitvoering van grote landelijke programma's, zoals Kunst van Lezen, de samenwerking met de Belastingdienst en het terugdringen van laaggeletterdheid. In het verleden gold dat Bibliotheek.nl zich kon permitteren om nu eens deze en dan weer die provincie een botje toe te werpen. En dan bepaalde men ook nog hoeveel vlees er op dat botje zat. Nu zijn we een veel mondiger partij die zegt: schuif de opdracht maar bij ons door de brievenbus, dan kijken we als SPN wel achter de voordeur hoe we dit varkentje gaan wassen. De suggestie van vroeger dat we rollebollend met elkaar over straat gingen, is er niet meer. Er is nu een eendrachtige samenwerking.'

Hoe gewichtig is jullie rol bij de innovatie van bibliotheken?

Anne: 'We zitten hier niet met een verzameling Willie Wortels in huis die van alles en nog wat bedenken. We kijken goed naar wat er landelijk ontwikkeld wordt en brengen dat naar de bibliotheken. Ook proberen we de omgekeerde beweging te maken. Het is een misverstand dat er aan innovatie altijd een stekker zit. De grootste transitie die bibliotheken doormaken is de overgang van een uitleenbibliotheek naar een bibliotheek waar veel meer gebeurt.'

Frans: 'Sommige provincies willen disruptieve innovaties. Dat roept bij mij een allergische reactie op. Hoeveel succesvolle disruptieve innovaties zijn er dan helemaal? De meeste innovaties gaan anders. De transitie die bibliotheken al jaren doormaken bewijst onze impact op de samenleving. Uiteraard zie je die transitie ook in de aangepaste dienstverlening van Probiblio. Op het gebied van de maatschappelijke bibliotheek is er veel meer vraag.'

Anne: 'Die transitie leidt bij bibliotheken ook tot vragen over de organisatorische inrichting. Welke competenties hebben medewerkers nodig? Hoe ziet je vrijwilligersbeleid eruit?'

Bij een van de landelijke partners, de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB), is momenteel nogal wat aan de hand. Hoe kijken jullie daartegenaan? Ervaren jullie het gemis van een krachtige brancheorganisatie?

Anne: 'Ik ben minder kritisch op de VOB dan veel anderen. Bijvoorbeeld op het gebied van leenrecht werk ik goed samen met de VOB. Waar het beter kon, was de samenwerking tussen de VOB, SPN en de KB. Op dat punt valt er winst te halen. Gezien de aard van de Wsob en de niet in beton gegoten positie van bibliotheken, zou het prettig zijn als de VOB een sterkere lobbyorganisatie was.'

Frans: 'Dat is niet alleen de schuld van de VOB. Deels is het ook het gevolg van een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Na de ontvlechting en de komst van de bibliotheekwet heeft de VOB een andere rol gekregen. Die rol moet haar wel gegund worden door andere partijen.'

Dat gebeurt niet?

Frans: 'De VOB claimt terecht dat zij de belangenbehartiger van bibliotheken wil zijn. Af en toe mag je dan best met je vuist op tafel slaan. Het kan niet altijd gezellig en vriendelijk zijn. Wanneer belangen botsen, is ruzie soms functioneel.'

Anne: 'Helemaal mee eens. Als je opkomt voor belangen, kan het soms donderen. Bovendien: de Wsob stelt dat de KB regisseert, coördineert en verantwoordelijkheid draagt. Die formuleringen zijn niet goed te rijmen met opereren in netwerkverband. Ze leiden tot verwarring over de krachtverhoudingen in het veld. Daardoor heeft het gepiept en geknarst. Daarom is het goed dat er nogmaals wordt gekeken hoe er moet worden samengewerkt.'

Frans: 'De VOB vertegenwoordigt 8 POI's en 148 bibliotheken. Zie dan maar eens hun belangen te behartigen op een manier waarin alle partijen zich herkennen.'

Alle kikers in de kruiwagen houden is misschien een mission impossible, maar te veel kikers die eruit springen, is een teken aan de wand. Afgaand op de VOB-ledenvergaderingen leek het draagvlak de laatste tijd schrikbarend af te kalven.

Frans: 'Daarom is het goed dat er nu wat gebeurt. Tegelijkertijd denk ik: die vereniging zijn we met elkaar. Zoek nou eens op wat we delen, waar we allemaal behoefte aan hebben. We hebben behoefte aan een branchepartij die de werkgevers vertegenwoordigt, we hebben behoefte aan een goede lobby, we hebben behoefte aan ondersteuning van onze veranderde positionering en we hebben behoefte aan een opleiding waardoor nieuwe mensen instromen in het vak. Allemaal zaken waarin de VOB iets kan betekenen.'

Anne: 'Ik sta nog steeds versteld over wie er allemaal iets te zeggen willen hebben over bibliotheken. Over de positie van het ministerie van OCW kan ik me opecht verbazen. Er is toch de KB als zelfstandig bestuursorgaan? In een goede samenwerkingsrelatie moet je bepaalde dingen niet willen afdwingen in dit decentraal georganiseerde stelsel.'

Frans: 'Vanochtend werd ik verrast omdat ik als bibliotheek geacht wordt voorlichting te geven over de wet Donorregistratie, die op 1 juli van kracht wordt. De KB heeft bedacht dat wij daar een belangrijke partij in zijn. Misschien terecht, maar het zou toch fijn zijn als ik word meegenomen in dat proces, in plaats van dat ik te horen krijg: u gaat dit doen. Iets meer afstemming zou welkom zijn.'

Anne: 'Ook de afspraken met de Belastingdienst zijn door sommige bibliotheken ervaren als iets wat zonder meer bij hen naar binnen is geschoven. Uiteindelijk is iedereen wel content over de positionering van de bibliotheek die hierdoor mogelijk is geworden, maar betrokkenen eerder meenemen in de besluitvorming, zou meer begrip kweken.'

Frans: 'Natuurlijk willen wij onze informatiefunctie goed

Anne: 'Noord-Holland heeft in zekere zin van freeriderschap geprofiteerd'



invullen, maar soms bekruipt mij het gevoel dat we het afvoertje van de overheid zijn. Voor alles wat niet goed uitgelegd wordt, kunt u naar de bibliotheek, terwijl je als overheid ook eerst zou kunnen nadenken hoe je voorkomt dat mensen hulp om de hoek nodig hebben.'

Met andere woorden?

Frans: 'Mijn oproep aan de KB zou zijn: zie de VOB meer als natuurlijke partner om de branche te vertegenwoordigen.'

Anne: 'Met het managementteam (MT) van Probiblio zijn we langs de MT's van alle aangesloten bibliotheken gegaan om naar hun beleidsplannen te kijken en te vragen naar de wijze waarop zij door ons ondersteund willen worden. Die bevindingen hebben we gebundeld in een document dat naar SOOB en BOZH (Stichting Bibliothekenoverleg Zuid-Holland) is gegaan met de vraag: dit is uw spiegelbeeld, herkent u zichzelf? Als de KB en de VOB een dergelijk proces weten te organiseren, maken we echt vorderingen.'

Wat is de uitdaging voor Probiblio de komende drie jaar?

Frans: 'De vraag van de klant nog centraler stellen en het verbeteren van de schaalbaarheid van de oplossingen die je biedt. Het is niet er om iets te bouwen voor één bibliotheek, zolang minimaal zeventig procent van de andere bibliotheken daarin ook geïnteresseerd is.'

Anne: 'We zijn al in gesprek met de provincies om met meerjarenprogramma's te gaan werken. Het leven wordt zo een stuk hanteerbaarder.'

Anne, waar kijk je met de meeste voldoening op terug?

'Probiblio is een bruisende organisatie van mensen die hard werken en veel plezier hebben in wat ze doen. Toen ik hier kwam was de sfeer anders. Ik ben er trots op dat de bedrijfscultuur is verbeterd. Deze organisatie straalt uit dat je hier kansen krijgt. Er wordt veel geïnvesteerd in scholing. Van een – ik zeg het gechargeerd – enigszins autoritaire en zelfingenomen organisatie die de bibliotheken vertelde hoe ze hun werk moesten doen is het meer en meer een netwerkorganisatie geworden die beseft dat zij moet luisteren naar de wensen van de klant. En als tweedelijnsorganisatie moet je niet op de voorgrond treden, zolang de 39 bibliotheken maar weten dat Probiblio ook iets heeft bijgedragen aan bepaalde diensten of projecten.'

TEKST EN FOTO'S: EIMER WIELDRAAIJER

Big data inzetten voor bevordering leesvaardigheid

Op 6 februari werd tijdens de Landelijke Innovatiedag ‘Smart Library’ van de Koninklijke Bibliotheek, EDIA tot winnaar uitgeroepen van de NBD Biblion Innovatie Challenge. EDIA is de maker van De Slimme Nieuwslezer. Een gesprek met **Jaques Koeman**, CEO van EDIA en **Nina Nannini**, algemeen directeur van NBD Biblion over de applicatie en de challenge.

De Slimme Nieuwslezer is een webapplicatie voor mensen die hun leesvaardigheid en woordenschat willen verbeteren door het zelfstandig lezen van actuele nieuwsartikelen. Je zou het product kunnen zien als een hertaalde krant op de computer, om thuis te gebruiken of in de bibliotheek. Iedere dag staat het nieuws van vandaag erin, met uitleg van moeilijke woorden en oefeningen om beter te leren lezen, begrijpen en schrijven, waaronder een dictee. Ook is het mogelijk om moeilijke woorden te laten uitspreken. Als laaggeletterden of NT1/2-cursisten dagelijks nieuwsberichten volgen via de Slimme Nieuwslezer, worden ze snel beter in begrijpend lezen. De voortgang van de gebruikers wordt gemeten aan de hand van de groei van de woordenschat, het aantal gemaakte opdrachten en gelezen teksten. Gebruikers krijgen leestips voor artikelen die zijn afgestemd op hun leesvaardigheid en interesses. Met de Slimme Nieuwslezer kunnen mensen ook schrijfoefeningen doen. Er zijn vijf nieuwsonderwerpen waaruit men kan kiezen: Nederland, Wereld, Geld, Entertainment en Sport. Het interessante van de applicatie is dat er geen redactie is die de teksten, die uit reguliere bronnen komen, hertaalt, maar dat deze bewerking automatisch plaatsvindt door kunstmatige intelligentie. De applicatie werd ontwikkeld in samenwerking met vele deskundigen en de doelgroep zelf.

Jaques, kun je iets vertellen over de techniek achter de slimme lezer?

‘Door middel van kunstmatige intelligentie kunnen wij metadata toevoegen aan bestaand materiaal. Dat kan metadata zijn over de leesbaarheid van een tekst, daarvoor gebruiken we de ERK-niveaus van het Europees referentiekader (A1 tot en met C2), maar ook metadata over het onderwerp of zelfs over de bruikbaarheid binnen een onderwijscurriculum. Dat is de kern van wat wij als bedrijf doen. Je moet ons niet zozeer zien als applicatiebouwers, maar veel meer als data-scientists. Wij ontwikkelen de technologieën hiervoor door te kijken naar de problematiek van de doelgroep.’

Dat klinkt nog een beetje abstract. Kun je dat toelichten?

‘Onze software maakt een analyse van duizenden bestaande teksten én van de oordelen van experts die teksten hebben beoordeeld op het taalniveau. Door het toepassen van kunstmatige intelligentie is die kennis gevat in algoritmes. Daardoor kunnen onze systemen zien dat een tekst geschreven is op middelbareschoolniveau, het onderwerp sport is en het subonderwerp voetbal. Vervolgens is er een gebruiker die aangeeft dat hij of zij op de middelbare school zit en geïnteresseerd is hierin. Vervolgens

kun je een aanbevelingssysteem hiervoor maken. De kern is dus dat er voor iedere gebruiker van de nieuwslezer op maat gemaakte informatie beschikbaar is.’

Jullie hebben de geldprijs van € 10.000 gewonnen en de kans om dit idee samen met NBD Biblion in de praktijk te brengen. Wat is het vervolg?

‘De applicatie zal worden uitgebreid met boekuittreksels en recensies die dienen als leestips en oefenmateriaal voor scholieren. Dat betreft dus een andere doelgroep dan de huidige doelgroep die uit laaggeletterden en NT1/2-lezers bestaat. De recensies en uittreksels worden door ons geanalyseerd op basis van leesbaarheid en onderwerp. Wij verrijken dus eigenlijk de data die bibliotheken al in huis hebben met metadata. Zeg dat een bibliotheek 10.000 boeken heeft die een sticker hebben met het moeilijkheidsniveau. Wij gaan dat op ERK-niveau metadateren, en we halen de onderwerpen eruit. De bibliotheek verrijkt daarmee dus haar eigen collectie. En tegelijkertijd zijn de bibliotheken in staat om gepersonaliseerd leesmateriaal op basis van leesniveau en interesses aan te bieden aan jongeren. Het uiteindelijke doel is dat er meer leeskilometers gemaakt worden, en misschien kan het ook bijdragen aan de bestrijding van het lerarentekort. Je kunt de applicatie immers vanuit elke plaats gebruiken. Of dat nou de bibliotheek of thuis is.’

Lezen voor de lijst wordt zo wel een stuk leuker...

‘Dat is meteen een gevoelig punt. Wij zien, zeker in het onderwijs, dat veel mensen het hebben over “lezen weer leuk maken”. Een begrip als *gamification*, het maken van een spel van iets dat eigenlijk geen spel is, is helemaal *hot*. Maar voordat je het weet beginnen mensen met de ontwikkeling van een spel, zonder dat eerst de kern, de didactiek, door middel van technologie in orde is. *Gamification* is vervolgens een element waarmee het gebruik van het programma gestimuleerd kan worden. Veel technologiebedrijven die “de diepte” in gaan, komen pas na een jaar of tien met een spelelement. Zonder goede achterliggende technologie is een educatief spel maken eigenlijk nutteloos.’

Als laatste: kun je iets vertellen over de filosofie van jullie bedrijf?

‘EDIA werd in 2004 opgericht door een aantal oud-studenten van de Universiteit van Amsterdam, onder wie ikzelf. Het achterliggende idee was dat informatietechnologie en kunstmatige intelligentie een



Jan David Hanrath (jurylid), Bas Boorsma (jurylid), Martijn Kleppe (jurylid), Nina Nannini (voorzitter jury), Jaques Koeman (EDIA), Walter Montenarie (EDIA) en Annelies Bakelaar (jurylid).

grotere rol zouden kunnen spelen in het onderwijs. Veel van deze kennis wordt voornamelijk toegepast in sectoren waar het geld zit, zoals de bancaire sector. Wij willen dat deze kennis ook maatschappelijk beschikbaar is, bijvoorbeeld voor het onderwijs, de bibliotheken en de gezondheidszorg. Vanuit deze filosofie werken we nog steeds, met als verschil dat we ervoor hebben gekozen om de diepte in te gaan. We ontwerpen dus geen applicaties, maar leveren de achterliggende technologie hiervoor. Denk aan metatagging bij collectiebeheer.'

Jury en publieksstem

Naast EDIA waren er nog vier start-ups in de race voor de titel: Audioboeken luisteren via de slimme spraakassistent van Sping, Vraag-Luister-Leer van Datamachine en KopGroep Bibliotheken, Recommender system van Tau Omega en de Bieb!App van TJ Heuvel. De vijf finalisten hebben in de weken voor de finale, met behulp van bibliotheken als sparringpartner en een professionele coach uit het bedrijfsleven, tijd genomen om hun innovatie te optimaliseren voor de bibliotheeksector. Deze zijn vervolgens gepitcht tijdens de finale op de Landelijke Innovatiedag van de Koninklijke Bibliotheek. Het aanwezige publiek heeft direct na afloop van de pitches de gelegenheid gekregen om te stemmen op hun favoriete oplossing: zij stemden met 54 stemmen van de 146 op 'Audioboeken luisteren via de slimme spraakassistent' van Sping. Deze stem telde voor een vijfde deel mee.

Nina, kun je toelichten waarom de jury EDIA als winnaar heeft aangewezen?

'Wij vonden de technologie van EDIA vernieuwend maar ook beproefd. Het maakt gebruik van de slimme combinatie van diverse nieuwe databronnen en kan door de inzet van taalcoaches en docenten echt bijdragen aan de verbetering van leesvaardigheid. De keuze van EDIA om boeken voor deze doelgroep te ontsluiten op innovatieve wijze, sluit volgens de vakjury aan bij de kerntaken van de bibliotheek.'

Het is opmerkelijk dat de publieksjury een andere keuze maakte dan de vakjury...

'Bij de vakjury scoorde Sping ook goed op basis van innovatie en kwaliteit van de pitch, maar we stelden ons te veel vragen over de

privacy van gebruikers en het copyright van audioboeken in combinatie met Google. De adoptie van voice is getest in de bibliotheek en tot nu toe niet succesvol gebleken. Dat maakte dat de jury - ondanks de ijzersterke pitch van Sping - toch voor een andere winnaar heeft gekozen dan de publieksjury.'

Dit was de eerste keer dat NBD Biblion de Innovatie Challenge uitschreef. Gaan jullie daarmee door?

'Jazeker. We gaan dit evenement jaarlijks herhalen. Het is een heel goede manier om te zoeken naar innovatieversnellers. Binnen de branche pakken de KB en de POI's dit goed op, maar we zochten ook naar een manier om buiten de branche naar kennis te zoeken. De vele start-ups in ons land hebben vaak kennis waar je niet snel aan denkt. Daarom hebben we deze *challenge* uitgeschreven, zodat we deze kennis kunnen koppelen aan vraagstukken waar de bibliotheken mee te maken hebben. Nadat we de *challenge* geplaatst hadden op de website Starthubs, een platform voor *innovation challenges*, werden er door 22 start-ups ideeën ingediend. Tussen 9 december en 18 december 2019 kon de branche zijn stem uitbrengen. En daar is massaal gehoor aan gegeven: maar liefst 175 aanmeldingen zijn binnengekomen om alle pitches van een beoordeling te voorzien. Vanuit al die beoordelingen is de top-5 samengesteld. De vijf finalisten hebben vervolgens hun innovatie aan de praktijk getoetst met behulp van coachende bibliotheken. Daarna was de pitch van de vijf finalisten, waarvan EDIA dus de beste was. Al met al was het erg succesvol. Er komen ideeën tot je waar je anders nooit van gehoord zou hebben, dus reden genoeg voor NBD Biblion om volgend jaar weer door te gaan met deze *challenge*.'

TEKST: MENNO GOOSEN FOTO: NIKKI NOOTEBOOM

Jury en beoordeling

De jury van de NBD Biblion Innovatie Challenge 2020 bestond uit: juryvoorzitter Nina Nannini (algemeen directeur van NBD Biblion), Martijn Kleppe, (hoofd Onderzoek Koninklijke Bibliotheek), Jan David Hanrath (architect), Annelies Bakelaar (bestuurder Biblionet Drenthe) en Bas Boorsma (VP Cities Today Institute). De jury heeft de start-ups op vier punten beoordeeld: kwaliteit pitch, meerwaarde voor de bibliotheken, haalbaarheid/uitvoerbaarheid en onderscheidend en/of innovatief.

‘Met elkaar een **innovatief, efficiënt, effectief model** van bibliotheken’

Dankzij provinciale subsidie kunnen Gelderse bibliotheken meer inzetten op laaggeletterdheid en 21ste-eeuwse vaardigheden, en daarbij ontstaan er op deze gebieden nieuwe lokale initiatieven.

Jenny Doest, directeur-bestuurder Rozet, en **Bert Frölich**, directeur-bestuurder Liemers Kunstwerk, maken deel uit van het dagelijks bestuur van de vereniging Samenwerkende Gelderse Bibliotheken (SGB). ‘De provincie heeft budget vrijgemaakt waarbij Gelderse bibliotheken kunnen kiezen hoe ze dat willen inzetten’, zegt Jenny. ‘Ze maken daar projecten voor die passen bij hun lokale situatie. Een deel daarvan is bestemd voor de bestrijding van laaggeletterdheid, een deel is voor innovatie: 21ste-eeuwse vaardigheden.’

Die subsidie maakt nieuwe lokale initiatieven mogelijk. Welke zijn dat zool?

Bert: ‘Er is een heel grote diversiteit aan projecten. Een van de doelen is het vinden van laaggeletterden. Er zijn projecten gericht op een samenwerkingsverband met bijvoorbeeld het bedrijfsleven, waarbij je met personeelsfunctionarissen om de tafel gaat zitten. Er zijn ook projecten met gezondheidszorg, gezondheidscentra, huisartsen, sportscholen, kerken en cafés. Een breed scala aan mogelijkheden om mensen op een andere manier laagdrempelig te vinden.’

Zijn nieuwe samenwerkingspartners makkelijk te vinden en te winnen?

Bert: ‘Soms moet je ze wat langer meenemen in het traject, als het nieuwe partners zijn. Ik noemde het bedrijfsleven. Als je ondernemers meeneemt in het verhaal, dan begrijpen ze het. Ook bedrijven willen mensen hebben die kunnen lezen, die de voorschriften begrijpen, et cetera.’

Jenny: ‘Want 56 procent van de laaggeletterden werkt gewoon.’

Bert: ‘Ze functioneren in die zin gewoon in de maatschappij.’

Worden mensen met een taalachterstand bereikt?

Bert: ‘Dat is het traject waar we nu ingestapt zijn. Het betreft veelal lopende initiatieven, en die worden gemeten, geëvalueerd en gemonitord.’

Jenny: ‘Wat ik daar de kracht van vind: binnenkort is er weer een bijeenkomst op bestuurlijk niveau rondom laaggeletterdheid. Daar is de gedeputeerde bij, en daarbij kun je ook agenderen wat niet binnen deze projecten valt. Wat we heel belangrijk vinden, is om laaggeletterdheid in de volle breedte te bestrijden.’

Deze projecten richten zich op het vinden van mensen met Nederlands als moedertaal, maar als je hen vindt heb je het probleem nog niet opgelost, natuurlijk. En de preventie van laaggeletterdheid, dat aspect neemt alleen maar toe. Dat zit niet in deze projecten, maar je kunt het daardoor wel op een ander niveau agenderen: jongens, hier is echt wat aan de hand. Beste landelijke overheid, beste gemeenten: we moeten wat doen. Dat je op die manier ook kunt lobbyen en agenderen, vind ik een ongelooflijk krachtig instrument. En wat ik bijzonder vind van Gelderland, is dat de provincie heel hard werkt om dingen voor elkaar te boksen. We zijn een knots van een provincie, en hoe mooi is het dan dat er echt gekeken wordt wat er nodig is. En dat de provincie het lef heeft om, als het gaat om die projecten, flexibel budget vrij te maken. Ons het vertrouwen geeft dat het goed uitgegeven wordt, dat we daar de goede dingen mee doen. Daardoor kun je veel meer dan als het allemaal vast en gestold in instituties zit. Dat zie je lang niet overal in het land, die betrokkenheid. We hebben met elkaar een innovatief, efficiënt, effectief model van bibliotheken, een fantastisch voorbeeld van hoe het kan.’

Een grote provincie betekent niet alleen grote steden.

Bert: ‘Mensen in de buitengebieden, waar niet overal meer een bibliotheek is, hoe gaan we daar op een laagdrempelige manier naartoe? Daar worden met dat extra budget allerlei projecten voor ontwikkeld. Via onze vereniging ligt er een grote verantwoordelijkheid bij de bibliotheken zelf, waarbij we stimuleren om meer met elkaar samen te werken, kennis en ervaring uit te wisselen. Ook om te voorkomen dat iedereen het wiel uitvindt. Gelderland is een heel grote provincie, dus de



Bert:

‘Voorkomen dat iedereen het wiel uitvindt’



dynamiek is gigantisch groot, waarbij de een veel verder is dan de ander.

Jenny: 'Rijnbrink zorgt voor het transport van boeken, zodat je snel kunt wisselen. Je ziet dat de oppervlaktes van bibliotheken kleiner worden, je houdt in die zin de collectie up-to-date. Sinds een jaar is het transport honderd procent gesubsidieerd, voordien moesten we er als bibliotheek zelf enorm aan bijdragen. Zij kunnen het efficiënt regelen, waarbij wij als bibliotheken beter keuzes kunnen maken wat er voor ons in het dorp of in de stad nodig is.'

Bert: En zo zijn er nog meer onderdelen die we provinciaal organiseren. Centraal collectioneren, en Sambis als het bibliotheekstelsel (zie ook het artikel hierna, red.). Dat is het meest efficiënte en goedkoopste model, en daar hebben wij allemaal voordeel van. Bibliotheken krijgen steeds meer taken, en dan is het fijn om in die gezamenlijkheid ook te kijken hoe we dingen het best kunnen organiseren. Uiteindelijk is de functie van de bibliotheek niet meer alleen die van uitleningen, het gaat daarnaast om die sociale en die ontmoetingsfunctie. Je ziet, ook vanuit die projecten, dat je veel meer haalt uit die samenwerkingsverbanden, uit die combinaties. Dan kun je de ene keer muziek en taal met elkaar combineren, de andere keer pak je een stukje technologie. Het uiteindelijke doel is het ontwikkelen van mensen, ervoor te zorgen dat ze maatschappelijk mee kunnen. Dat past helemaal in deze tijd, en daarom zijn we hartstikke blij met die gelden. Wat natuurlijk ook mogelijkheden creëert om te experimenteren.'

Jenny: Met de ene hand zorg je dat het uitlenen zo efficiënt mogelijk gebeurt, met de andere hand zorg je dat je die vier andere functies die in de wet staan goed kunt vervullen. Lokaal en interlokaal.'

Bert: We willen nog een stapje verder gaan en elkaar nog wat nauwer informeren vanuit al die projecten. Projectleiders



Jenny:

'Laaggeletterdheid in de volle breedte bestrijden'

onderling hebben natuurlijk ook best veel contact. Dat functioneert op zich goed.'

Waar zijn goede praktijkvoorbeelden te vinden van projecten op het gebied van 21ste-eeuwse vaardigheden?

Jenny: 'CODA doet van alles en nog wat op het vlak van duurzaamheid, met een lab. Ook in combinatie met mode.'

CODA

Het pand van CODA in Apeldoorn heeft sinds kort een gezamenlijke toegang voor archief, bibliotheek en museum, inwendig is er een verbouwing van de begane grond en de eerste verdieping gaande. Directeur-bestuurder **Carin Reinders:** 'Daarmee wordt het straks voor volwassenen meer een wereld van verbeelding, zoals we die voor kinderen ook aanbieden: verhalen vertellen, andermans verhalen doorvertellen, je eigen verhalen maken. Maar ook verhalen van buiten naar binnen brengen, verhalen van bezoekers. We gaan een groot *experience lab* bouwen. De maatschappelijke bibliotheek, de bibliotheek van de toekomst: daarmee experimenteren en aan de slag gaan, dat is wat wij een belangrijke taak vinden.'

Julie zijn mede dankzij de provinciale subsidie actief op het gebied van duurzaamheid.

'Dat zijn we aan het ontwikkelen. Wij hebben een *plastic recycle hub* en krijgen in 2020 een *fashion hub* waarin we zeggen: de kledingindustrie is de meest vervuilende ter wereld, erger dan de olie-industrie. Hoe kunnen we met duurzaamheid en recyclen daarmee bezig gaan? En er is de *plastic recycle hub*, dat was onze eerste aanvraag, waarin we het hebben over zwerfvuil, het plastic. Als je boodschappen doet bij de supermarkt heb je ongeveer een halve klike vol aan plastic. Maar als je bij de groenteboer om de hoek je boodschappen doet en je eigen tas meeneemt, dan scheelt dat op één persoon en één keer boodschappen doen al heel veel. Wij zijn een mobiel recycle lab gestart waar kinderen plastic naartoe konden brengen. Een voordeel is al dat de omgeving waarin naar plastic gezocht wordt helemaal schoon wordt (lacht). En dan ga je het recyclen, en dan wordt dat een sieraad. Het is nog steeds plastic, maar heeft het een andere functie gekregen, een andere betekenis. We hebben

een tentoonstelling gemaakt over soorten van verval en toonden onder andere werk van de Amerikaanse fotograaf en filmer Chris Jordan, die heeft laten zien dat in de oceanen aalscholvers massaal sterven. De oceaansoep van plastic heeft een soort geurspoor waardoor die vogels denken dat het zeewier is. Dan zie je in eerste instantie mooi die aalscholvers en de witte schuimkoppen, en de mooie blauwe lucht daarboven. Dan zoomt hij in op eilanden waar aalscholvers stervende zijn of al karkassen zijn, de hele maaginhoud van plastic. Dus dat idyllische plaatje blijkt, als je erop inzoomt, weezinwekkend. Daar bedenken wij als bibliotheek geen missionarissenteksten bij. We laten de documentaire zien, en iedereen moet dan maar zijn eigen conclusies trekken.'

Wat kan er met de provinciale subsidie nog meer gedaan worden?

'We experimenteren met vorm en inhoud. Dat zit niet zo in het DNA van de bibliotheek, van de bibliotheekmedewerker. Als ik die zou moeten omschrijven, is het een wat naar binnen gekeerde, flegmatieke persoon, die erg van lezen en van literatuur houdt, die niet zo op verandering *ingetuned* staat. Dus die vraag van de maatschappelijke bibliotheek vinden veel bibliothecarissen best lastig. Want het is buiten de wereld die zij kennen, waar zij in opgeleid zijn. Daarom vind ik een opleiding als *community librarian* een heel mooie.'



Carin:

'Waar staat dat je niet buiten de lijntjes mag kleuren?'

De subsidie was welkom.

'De aanleiding vond ik op zich niet per se een goede. Dat geld komt uit het budget van ons serviceinstituut. Ik denk dat het ermee te maken heeft dat een aantal mensen denkt dat het serviceinstituut niet goed genoeg *performt*. Ik vind het eigenlijk veel effectiever om het daar dan goed met elkaar over te hebben dan dat er een paar ton uit een organisatiebudget wordt gehaald: het is geen vrijelijk besteden, maar vanuit gestelde criteria en voorwaarden. Wij hebben gemerkt dat dat niet zo gemakkelijk is, want het moet uiteraard gedetailleerd verantwoord worden, en wij zijn meer van de inhoud dan van het logistieke, facilitaire, instrumentele stuk. Daar zijn wij gewoon minder goed in. Je zou ook kunnen zeggen: wat heb je van elkaar nodig om in de komende jaren goede, zinvolle dingen voor de samenleving te realiseren? Ik denk altijd: als je minder tevreden bent op onderdelen, moet je proberen tot een oplossing te komen. Ik vind het van belang dat de dingen die goed gaan, benoemd worden, en dat de dingen die niet goed genoeg gaan ook benoemd worden, en in een rechtstreekse lijn.'

Lukt het door de subsidie beter de laaggeletterden te bereiken?

'Niet door die subsidie, maar die maakt het wel mogelijk om ook op andere plekken te kijken. Er zijn bijvoorbeeld projecten waarbij we in een fabriek, in een zorg- en welzijnsinstelling of bij eerstelijns hulpverleners ons oor te luister leggen: waar zouden wij verbinding kunnen maken met mensen die zichzelf niet meteen tot een kandidaat zullen bestempelen, maar waar we wel ondersteuning kunnen bieden waardoor iemand beter kan functioneren? Langs andere lijnen dan bij mensen die lid zijn van de bibliotheek. Want als je dat bent, heb je waarschijnlijk niet het probleem dat je laaggeletterd bent. Hoe vind je mensen die daar wel problemen mee hebben? Hoe krijg je het ook helder? Want zeker volwassen mensen staan niet met een bordje: ik heb een probleem. Hoe vind je hen, waar vind je hen? En hoe ga je hen helpen? We krijgen deze mensen hier niet gemakkelijk binnen. Dat is nog een probleem.'

Hoe zou de bibliotheek daarin effectiever kunnen zijn?

'Daag jezelf uit. Waar staat dat je niet buiten de lijntjes mag kleuren, waar staat dat je de randen niet moet zoeken? Als ik had moeten wachten op draagvlak van de totale interne organisatie, al mijn collega's, op het concept van CODA Junior, dan had CODA Junior er niet zo uitgezien als nu. We hebben kunstenaars en vormgevers bij de conceptontwikkeling betrokken. Nu is iedereen daar heel blij mee. Ik vind dat onze branche gemiddeld te weinig onderneemt en te weinig lef heeft.'

TEKST EN FOTO'S MARTIN DE JONG ILLUSTRATIES: INGIMAGE



Sambis geeft lokaal de ruimte

In Sambis hebben de Gelderse bibliotheken een systeem ontwikkeld dat, blijkens de meest recente benchmark Kosten Bibliotheekstelsysteem, qua prijs-kwaliteitverhouding in de openbare bibliotheeksector als beste uit de bus komt.

In 2014 werd in Gelderland ten behoeve van de exploitatie en het beheer van een gezamenlijk bibliotheekstelsysteem de vereniging Sambis ('Samenwerkende bibliotheken in één systeem') opgericht. Inmiddels zijn daar met uitzondering van de Bibliotheek Gelderland Zuid alle Gelderse basisbibliotheken plus Rijnbrink lid van. Over het hoe en waarom vertellen **Lianne Busser**, directeur-bestuurder Bibliotheek Veluwezoom en voorzitter bestuur Sambis, **Ton Mengerink**, directeur-bestuurder Bibliotheek Oost-Achterhoek en penningmeester, en **Perry de Wit**, adviseur informatiemanagement, ingehuurd van Rijnbrink. Lianne: 'We wilden in 2011 een slag slaan als het ging om de informatievoorziening voor bibliotheken, en hoe we daar gezamenlijk iets in konden doen. Iedereen had zoiets van: we moeten echt iets met dat bibliotheekstelsysteem. Het is te duur, het is te versnipperd, we kunnen het als kleine bibliotheken eigenlijk niet zelf behappen. We hebben daarom een bureau in de arm genomen en dat leidde tot een heel mooi businessplan van hoe we het zouden kunnen aanpakken: de kosten ervan gaan verrekennen, de aansturing doen. We hebben een aantal

werkgroepen neergezet, en vanuit de bibliotheken is er gewerkt aan een Pakket van Eisen. Nadat we daar allemaal onze krabbel onder gezet hadden, zijn we gaan aanbesteden: een Europese aanbesteding.'

Perry: 'We zeiden: beste leverancier, dit willen de bibliotheken hebben, komt u maar met een mooi aanbod. Het was een tweetrapsraket: kwaliteit op een bepaald niveau, en daarboven ga je naar de kosten kijken. Uiteindelijk leidde dat ook qua kosten tot een heel mooi aanbod.'

Ton: 'In die tijd moest mijn bibliotheek fors bezuinigen, dus de overstap naar een goedkoper systeem was heel welkom. Een voordeel was dat bibliotheken niet gedwongen werden om op één moment allemaal samen over te stappen naar Sambis. Een stuk of vijftien bibliotheken wilden meteen meedoen, andere een jaar later, enzovoorts. De garantie vooraf was: iedereen heeft voordeel. Als je tekent dat je over drie jaar meedoet, weet je dat je over drie jaar voordeel krijgt. Dan heb je geen afkoopsom bij je huidige systeem of andere afkoopsommen die je bij direct overstappen kunt hebben.'

GELDERLAND

Lianne: 'We hebben na de aanbesteding met Infor heel scherp onderhandeld, financieel gezien zitten we heel erg goed, met elkaar. Ook hebben we de *governance* goed geregeld. Het mooie van onze constructie is niet zozeer dat wij dat zo goed met Infor en V-Smart geregeld hebben maar dat wij als Sambis zelf bepalen met wie wij in zee gaan voor technisch beheer en met wie voor functioneel beheer. We zijn echt eigen baas, wij bepalen met elkaar wat we willen innoveren, ook in het pakket. Daar houden we ook geld voor vrij. Wij zijn heel tevreden met hoe we dat nu doen. We hebben een bestuur van de directeuren, die zijn meteen ook klant, die hebben belang bij het goed functioneren van de vereniging.'

Jullie hebben een werkgebied van 1.697.500 inwoners.

Lianne: 'Wij denken dat dat ongeveer de grens is. Gelderland heeft 22 bibliotheken, 21 nemen deel in Sambis. We hebben professionele ondersteuning voor het hele proces, waardoor je als bestuurder er ook niet zo heel veel werk aan hebt. Het is een goede, behapbare schaal waarin we echt het gevoel hebben dat we er zelf grip op hebben.'

Maar het is ook geschikt voor elders.

Ton: 'Iedereen kan en mag het systeem kopiëren: dit is de opzet, maar huur wel de benodigde deskundigheid in. Maar ook dan ben je eigen baas.'

Lianne: 'En dan kun je als je gaat aanbesteden zelf kiezen wie het wordt. Dat hoeft niet per se ook Infor te zijn.'

Kleinschaligheid heeft voordelen?

Lianne: 'Zeker, Maar wij zijn voor de leverancier een forse klant. En daarmee heb je ook een soort machtspositie waardoor je ontwikkelingen goed kunt aankaarten. Op je eentje, en daarom snap ik de behoefte aan een landelijk systeem ook wel weer, kun je dat niet.'

Ton: 'Dat was uiteindelijk het punt in het landelijk systeem, het gaf een flinke discussie: wie is de baas van het nieuwe systeem, wie moet het regelen, en wat moet je dan regelen? Op onze schaal ga je daar toch meer zelf over. De leveranciers zijn een kwestie van het Programma van Eisen en dan de prijs, en dan is het klaar. Vaak zie je die discussies al over die eerste stappen heel snel heen en weer gaan.'

Lianne: 'Wat we geprobeerd hebben, op eigen initiatief, is vooral het *governance*-stukje. Omdat we zien en horen dat daarmee geworsteld wordt, in het onderzoek naar dat ene systeem. Wie is er nou eigenaar, en heb je dan nog wel wat te zeggen? Dat zou mijn zorg zijn, als we daarnaartoe overgaan. Ik ben maar zo'n klein bibliotheekje, Amsterdam en Rotterdam zijn grote bibliotheken die de koers gaan bepalen, en die hebben andere problemen dan ik. Wij vinden het een heel goede richting, die we gekozen hebben. De mooie *spin-off* daarvan is dat we ook het centraal collectioneren veel makkelijker hebben kunnen opzetten. Dat is iets vrijblijvender, daar kun je op inhaken of niet.'

Perry: 'Dat is het mechanisme dat we hanteren: elke bibliotheek mag wensen indienen, die wensen worden door mij en functioneel beheer verzameld, en dan kijken we bijvoorbeeld of het al in de ontwikkelkalender van Infor staat. Want onze beheergroep, vertegenwoordigers van Sambisleden, heeft genoeg ruimte om dat goed af te stemmen, en zijn er dingen waarvan



Ton Mengerink, Lianne Busser en Perry de Wit.

Infor zegt: daar zijn we nog niet aan toe maar wij willen ze graag, dan laten wij ze door Infor ontwikkelen. Zelfs, en dat zijn uitzonderingsverhalen, voor individuele bibliotheken. Als er echt lokaal iets heel specifiek nodig is. Voor Sambis is het uitgangspunt geweest om zoveel mogelijk lokaal de ruimte te geven. Die heb je als bibliotheek ook nodig omdat je afhankelijk bent van je gemeente om nuances te zetten. De ene bibliotheek heeft bijvoorbeeld wat meer nadruk op de scholen, de andere wat meer op statistiek, en die gebruikt dan wat meer de modules die daarvoor zijn. Iedereen heeft daar ruimte in. Er zijn zelfs bibliotheken die elders, dus niet bij NBD Bibliën, hun boeken kopen, dat kan.'

Het hoeft niet altijd landelijk van bovenaf geregeld te worden.

Ton: 'Op landelijke schaal een mechanisme van *bottom-up* of *top-down* organiseren is op voorhand heel complex. Hier zie je veel directer, als je iets beslist, wat de consequenties zijn.'

Lianne: 'Wij denken dat de KB in haar onderzoeken rekening moet houden met dit soort mogelijkheden. Om het op deze manier te doen.'

Ton: 'In plaats van alles in één klap te willen regelen. Zoals wij al zeiden: we hebben een constructie gekozen en iedereen die in de loop van de tijd deelneemt weet dat hij voordeel krijgt.'

Zijn er wat Sambis aangaat ontwikkelingen gaande of mogelijk?

Perry: 'De tijd staat niet stil en we doen nu dingen die we in 2012 niet hadden kunnen bedenken. Zo hebben we eind vorig jaar, en daar zijn we volgens mij een van de eersten in Nederland mee, digitaal factureren ingevoerd. En er is een Gelders project, *Het verhaal van Gelderland*, waarvan de provincie de opdrachtgever is, waarin de publicaties van lokale historische verenigingen digitaal beschikbaar worden gemaakt. Ze waren al aanwezig bij Rozet, en die gaan we nu stap voor stap in het systeem zetten.'

Ton: 'Dan zijn ze ook te bekijken door leden die bij mij de catalogus raadplegen. De eerste bibliotheek was Groenlo, en als je daar in de catalogus kijkt, omdat je er toevallig woont of interesse in het onderwerp hebt, kom je die gedigitaliseerde tijdschriften tegen.'

Lianne: 'We hebben een lijst met innovaties maar die zijn naar binnen gericht, op het pakket zelf. En als het om wensen gaat: ik zou toch wel graag de Bibliotheek Gelderland Zuid er ook nog een keer erbij willen hebben.'

TEKST EN FOTO: MARTIN DE JONG ILLUSTRATIE: INGIMAGE

TOP 10

van Paul Kellens

Wat is jouw favoriete...

1 ...bibliotheek? (Niet je eigen!)

'Heel wat Vlaamse bibliotheken weten mij te charmeren. Uiteraard vind ik de huidige beste bibliotheek van Vlaanderen en Brussel, Utopia in Aalst, een topper. Een heel geslaagde synergie tussen de kunstacademie, bibliotheek en uitstekende bistro. Een bibliotheek waar ik graag binnenwandelen om zomaar te genieten, maar ook om af en toe wat ideeën te pikken.'

2 ...boekhandel?

'Ik draag boekhandel Beatrijs in Oudenaarde een warm hart toe, omdat ze er nog altijd in slagen overeind te blijven. De uitbaters hebben een echt boekenhart en nodigen graag auteurs uit voor lezingen.'

3 ...museum?

'Ik ga weinig naar musea. Alleen als ik op reis ben, kan ik het niet laten het nationaal museum in de hoofdstad te bezoeken. Bij mijn laatste reis naar New York kon ik het National Museum of Natural History niet voorbijgaan. Terwijl je de zes verdiepingen opklimt, klim je ook hoger in de evolutie, van de *big bang* tot de Indianen en de moderne Amerikanen.'

4 ...film?

'Ik hou van humoristische films. Ik heb zo ongeveer het hele oeuvre van Jim Carrey gezien. Daarnaast mag er wat actie zijn. Als de volgende *prequel* of *sequel* van *Star Wars* uitkomt, dan zit ik vooraan, en komt er een nieuwe James Bondfilm uit, dan zit ik gegarandeerd als eerste in het cinémapluche. Ik geniet ervan om mij te laten meesleuren in een wervelende wereld van onmogelijke fantasieën. Ideaal om alle zorgen te vergeten.'

5 ...muziek?

'Voor mij geen klassiek. Goed voor elkens, maar dan heb ik het wel gehad. Kleinkunst is mijn ding. Boudewijn de Groot, Kris De Bruyne, Wim De Craene, Wigbert Van Lierde, Bart Peeters. Ik kan ook genieten van de betere Vlaamse muziek, zoals Bart Herman, Filip Kowlier en Eva De Roovere.'

6 ...cabaret, toneel of theater?

'In de naburige stad Aalst speelt elk jaar een klein semiprofessioneel gezelschap: Theater Pact. Ze hebben een breed pallet aan producties. Van een Oscar Wilde tot Shakespeare en Tom Lanoye. Monoloog, cabaret, spektakel – je kunt er alles verwachten.'

7 ...krant?

'Ik ben een *De Morgen*-lezer. Ik lees de krant vooral digitaal op mijn iPad. In het begin was het even wennen, maar nu vind ik het de normaalste zaak van de wereld. *De Morgen* is heel sterk in het analyseren van de politieke verschuivingen in ons land en het factchecken van buitenlandse berichtgeving. Bovendien zijn de foto's uitstekend. In combinatie met Radio 1 krijg ik hierdoor een goed beeld van wat er gaande is in ons land. Ik kijk dan ook nauwelijks tv. Daar blijft alles veel te oppervlakkig.'

8 ...tijdschrift?

'Tijdschriften lees ik niet voor ontspanning. Ik lees voornamelijk vakbladen. *Bibliotheekblad*, *DataNews*, *IP*, *META*. Zo blijf ik op de hoogte van de innovaties in de ICT- en de bibliotheeksector, want ik ben ervan overtuigd dat vooral de bibliotheek op de hoogte moet zijn van wat er op het vlak van



informatietechnologie beweegt. Wat doen we in de Vlaamse bibliotheken nu met *artificial intelligence*, 360video, *mixed reality*, 3D-printing, *big data*, *open source*, enzovoorts? Nagenoeg niets.'

9 ...boek (vakliteratuur)?

'Ik ben bibliothecaris en dus ook manager van een groep medewerkers. Ik heb dus bijna alle managementboeken in mijn bibliotheek doorgeworsteld. Het laatste boek dat ik las had daar echter helemaal niet mee te maken, maar boeide mij toch zeer: *De Chinese Droom: wedergeboorte van een ongenaakbare supermacht* van Oscar Garschagen. China is de laatste maanden volop in de media. Als je dit boek gelezen hebt, snap je ook wat er aan het gebeuren is.'

10 ...boek (fictie)?

'Om een boek te kiezen, hoef ik de deur niet uit. Dat is het voorrecht van werken in een bibliotheek. Mijn voorkeur gaat vooral uit naar Vlaamse thrillerauteurs: Toni Coppers, Jo Claes, Jos Pierreux, Bob Mendes. Vooral Jos Pierreux heeft mijn hart gestolen met inspecteur Luk Borré en zijn homofiele collega Guido in het havenstadje Knokke. De auteur is niet vies van wat sarcasme als hij de lokale politiek op een herkenbare manier in beeld brengt. Voor Nederlanders een ontspannende manier om Vlaanderen te leren kennen.'

TEKST: ANNE VAN DEN DOOL

FOTO: EIMER WIELDRAAIJER

Paul Kellens is bibliothecaris van de Bibliotheek Herzele (Oost-Vlaanderen).

Marian van der Wal: 'Ontwikkelen mensen mijn drijfveer'

Stichting BibliotheekWerk (SBW), het A&O-fonds (Arbeidsmarkt- en opleidingsfonds) voor de openbare bibliotheken, heeft een nieuwe bestuursvoorzitter. Afgelopen september werd **Marian van der Wal** benoemd. Naast deze functie is ze directeur van de Bibliotheek CultuurPuntAltena.

Enthousiast ontvangt **Marian van der Wal** mij in het prachtig gerenoveerde voormalig gemeentehuis van Woudrichem, gelegen aan het Raadhuisplein. De *gemeente* Woudrichem, een oude vestingstad aan de Merwede, bestaat sinds 1 januari 2019 niet meer. De gemeenten Aalburg, Werkendam en Woudrichem zijn opgegaan in de nieuwe gemeente Altena, die hierdoor nu 21 kernen heeft. Het voormalige gemeentehuis is een multifunctioneel centrum geworden. Naast een bibliotheek, wordt er ook bijgedragen aan taal- en cultuureducatie, worden er evenementen georganiseerd en muzieklessen gegeven, is er een 'culturele' marktplaats, is er een kinderopvangorganisatie, een vestiging van vluchtelingenwerk, een inloophuis voor mensen met kanker, en een GGZ-inloop. De Bibliotheek CultuurPuntAltena ontstond uit een fusie tussen drie bibliotheekorganisaties in het Land van Heusden en Altena (provincie Noord-Brabant) en heeft vestigingen in Wijk en Aalburg, Hank, Nieuwendijk en Woudrichem. Daarnaast zijn er nog servicepunten in diverse kleine kernen.

Wat een verscheidenheid aan maatschappelijke organisaties wordt er in jullie bibliotheek gehuisvest. Ik kan me voorstellen dat het veel bibliotheken zal duizelen als ze van al deze nevenactiviteiten horen...

'Je hoeft het als bibliotheek niet allemaal zelf te doen. Je moet ervoor zorgen dat je die initiatieven omarmt en faciliteert. Toen ik hier begon, moest ik helaas ook bibliotheken sluiten, maar daar zijn servicepunten en bibliotheken op scholen voor teruggekomen. We zitten hier in een landelijk gebied, en het is zo belangrijk dat er ontmoetingsplekken voor mensen zijn. Als je dat weet te realiseren, vervul je echt je maatschappelijke rol. Belangrijk is wel dat je je altijd moet realiseren dat je een bibliotheek bent. Alle nevenfuncties moeten wel passen in het beleid. En er moet natuurlijk ook financieel iets overblijven voor de bibliotheekfunctie. Het staat iedere bibliotheek gelukkig vrij om dit maatschappelijke beleid zelf vorm te geven.'

Gebruik je deze kennis van de integratie van maatschappelijke functies ook in je nieuwe rol als bestuursvoorzitter bij Stichting BibliotheekWerk?

'Absoluut. Het vak van bibliotheekmedewerker verandert enorm. Als A&O-fonds moeten we daarin meegaan. Daarom voeren we veel onderzoek uit, en organiseren we veel projecten, zoals de toolbox Branche in Beweging. Onze primaire doelstelling is het behoud, de bevordering en de verbetering van de werkgelegenheid in de branche openbare bibliotheken. Een van de

belangrijkste zaken is het vergroten van het aanpassingsvermogen en de veerkracht van bibliotheken en medewerkers. De transitie naar een maatschappelijke organisatie gaat door en de mensen moeten mee. Het grappige is dat oudere medewerkers tegen me zeggen: "We gaan eigenlijk terug naar vroeger. Toen hielpen we ook met het uitleggen van ingewikkelde brieven van de gemeente." In kleine gemeenschappen bestond die functie van de bibliotheek altijd al. Maar toch ook in de stad. Ik ben opgegroeid in Leeuwarden, en in mijn jeugd gingen we ook studeren in de bibliotheek omdat het daar rustig, maar toch gezellig was. Ik wil dat in mijn bibliotheek zpp'ers komen werken, maar ik wil ook dementerende ouderen ontvangen die onder begeleiding komen koffiedrinken.'

Als ik naar jouw LinkedInprofiel kijk, zie ik een heel diverse achtergrond. Je bent je carrière in 1976 begonnen bij de politie, eerst als wachtmeester, later in allerlei HRM-en beleidsfuncties. Ook werkte je in diverse consultancyfuncties bij allerlei bedrijven en zat je jarenlang in de gemeentelijke politiek als gemeenteraadslid en wethouder. Welke kennis neem je mee naar SBW?

'Al snel in mijn carrière heb ik de *move* gemaakt naar het personeelswerk. Tijdens mijn werk voor de politie heb ik de studie arbeidsmarktpolitiek en personeelsbeleid afgerond. Daarna heb ik als hoofd personeelszaken gewerkt. Ook in mijn latere banen heb ik altijd op het snijvlak van leiderschap, HR, en medezeggenschap gewerkt. Het ontwikkelen van mensen is echt mijn drijfveer. En dat sluit naadloos aan bij de doelstellingen van SBW. Wij zorgen samen met de vakorganisaties voor het bibliotheekpersoneel. Denk aan persoonlijke ontwikkeling, maar zeker ook aan organisatie- en brancheontwikkeling. Daarom ben ik ook blij met de samenwerking van VOB, KB, SPN en SBW en de sectorale HRD-aanpak voor de bibliotheekbranche. Toen deze functie langskwam, viel alles op zijn plek en dat is een héél fijn gevoel.' *En je kennis van de gemeentelijke politiek, komt dan zeker ook goed van pas. Je hebt aan de andere kant van de onderhandelingstafel gezeten.*



Marian van der Wal: 'We moeten anders kijken naar competenties van mensen.'

'Ik denk dat ik mijn politieke ervaring kan gebruiken omdat ik weet hoe moeilijk het is om als bibliotheek overeind te blijven binnen alle gemeentelijke discussies. Ik denk dat we als bibliotheek heel duidelijk moeten maken hoe belangrijk de transitie naar een meer maatschappelijke organisatie is, wat de bijdrage aan het gemeentelijk beleid daarbij is en dat er daarvoor door de gemeentes dus voldoende financiële middelen ter beschikking gesteld moeten worden. Een bibliotheek moet voldoende gekwalificeerd personeel hebben, en dat kost nou eenmaal geld.'

Het bibliotheekvak heeft te maken met een sterke vergrijzing. Wat gaan jullie daaraan doen?

'Binnen nu en tien jaar vertrekt dertig procent van het personeel. Het lastige is dat we zitten te vissen in een vijver waarin ook andere organisaties personeel zoeken. Denk aan het onderwijs, de culturele sector, maar ook allerlei dienstverlenende instanties. SBW draagt bij aan de bewustwording van deze problematiek door de arbeidsmarkt te onderzoeken, en vervolgens die kennis te delen. Een van de doelstellingen is: kijken naar de arbeidsmarkt vanuit strategische personeelsplanning en bibliotheken daarin ondersteunen. De vragen die bibliotheken hebben, zoals: hoe ga je om met je organisatiestructuur? Hoe behoud je noodzakelijke kennis? Hoe realiseer je een cultuurverandering? Dit doen we samen met SPN of de POI's. Belangrijke verbindingen daarbij zijn ook de Bibliotheekcampus en het HR-netwerk. Stichting BibliotheekWerk kan als motor fungeren om bibliotheken te laten zien hoe ze naar hun personeelsbeleid moeten kijken. Het is niet alleen functies invullen, we moeten ook kijken hoe mensen gezond en plezierig oud worden in hun functie.'

Maar hoe zorg je voor een nieuwe instroom van personeel?

'We moeten anders kijken naar competenties van mensen. Hoe belangrijk is een compleet afgeronde hbo-bibliotheekopleiding? Zeker nu we bezig zijn met een transitie van uitsluitend collectiebeheer naar een meer maatschappelijke doelstelling. In mijn bibliotheek werkt nog maar één personeelslid dat de hbo-opleiding gevolgd heeft. Ik koester hem vanwege de kennis en ervaring, maar het is een uitstervende soort. De toekomst is dat je ook op het mbo en hbo

modules voor bibliotheekmedewerker kunt volgen. Studenten van een andere opleiding volgen dan vakken op het gebied van informatiemanagement. Ook zij-instromers, bijvoorbeeld uit het onderwijs, en uit totaal andere richtingen, zoals de financiële sector, kunnen hiermee bij de bibliotheek aan de slag. Het goede is dat deze mensen vaak heel gemotiveerd zijn. Denk ook aan het bij- en omscholen van de eigen medewerkers die bepaalde competenties nog niet hebben, maar na het volgen van een cursus veel breder inzetbaar zijn. Je moet de goede dingen uit een opleiding halen en die combineren met andere studies, zoals met het gedachtegoed van de *community librarian*.'

Wat zijn volgens jou de basiscompetenties die een 'moderne' bibliotheekmedewerker moet hebben?

'Een stukje ondernemerschap. Daar bedoel ik niet zozeer commerciële vaardigheden mee, maar gastheer-/vrouwschap, informatievaardig zijn, goed kunnen luisteren en begrip hebben en vooral ook kansen zien. Maar het belangrijkste is een passie hebben om mensen te ontwikkelen. Er lopen in het bibliotheekvak mensen rond die werkelijk alles weten over de collectie, maar het verbinden van bezoekers, en het beantwoorden van niet collectie gerelateerde vragen, lukt ze vaak niet goed. Dat maakt ook onderdeel uit van de transitie waar we voor staan. En dat kun je oplossen met bijscholing. Die bijscholingen organiseren wij niet zelf, maar we geven wel de input. Zeker met de uitdagingen waar we nu voor staan, is het heel belangrijk dat er een partij is die de arbeidsmarkt en het personeelsbeleid van de bibliotheken goed monitort, de verbinding legt en aanstuurt.'

TEKST: MENNO GOOSEN FOTO: GEERALDA POLS

.....
Meer informatie over Stichting BibliotheekWerk is te vinden op www.bibliotheekwerk.nl.

Zo zijn op de site praktische *tools* te vinden over duurzame inzetbaarheid en een *tool* om de werkdruk aan te pakken.

.....

MYSTERY GUEST

Dronten, het oude ideaal leeft voort

Het meest bijzondere gebouw in Dronten is nog steeds De Meerpaal. Het al in 1967 geopende gebouw dat de bewoners van deze jonge stad een 'hart' moest bieden, valt nog steeds in positieve zin op in het centrum. Buiten Dronten werd De Meerpaal vooral bekend door de opnames van het populaire televisieprogramma *Stuif eens in*. Wat is er terechtgekomen van deze ontmoetingsplaats, het kulturhus avant la lettre, waar de bewoners met elkaar naar de maanlanding konden kijken? En welke rol speelt de bibliotheek daar tegenwoordig in?



Dronten op een zonnige zaterdag is best gezellig in het centrum. De Meerpaal ligt op de perfecte plek, vlak bij de winkels. Op zaterdagmiddag is de leesruimte zo te zien vooral gevuld met mannen die op hun winkelende vrouw lijken te wachten. Bij het betreden is De Meerpaal nog steeds een verrassend grote ruimte, al zijn er in de loop der jaren steeds meer aparte afgesloten ruimtes gekomen, zodat er van het oorspronkelijke 'marktplein idee' niet veel meer over is. Wie bij binnenkomst meteen naar links gaat, komt langs de receptie in een grote aantrekkelijke ruimte met een leestafel, een royale 'huiskamer' en kleinere tafels om aan te werken of elkaar te ontmoeten. Deze ruimte blijkt ook de foyer van de naastgelegen bioscoop te zijn, zichtbaar als opeens de popcorn grif van de hand gaat in de centraal gelegen horecavoorziening. Men hanteert er marktconforme prijzen, maar

daar krijg je dan wel lekkere koffie voor. De ruimte doet prettig aan en wordt voor verschillende bijeenkomsten gebruikt. De dames achter de balie blijken de receptiefunctie voor het hele gebouw te vervullen en verwijzen voor specifieke bibliotheekvragen door naar de medewerkers die zich op de afdelingen bevinden.

Libellevrouw

De bibliotheek zelf is groter dan zij op het eerste gezicht lijkt, met een souterrain en twee verdiepingen daarboven. Voor de inrichting en de plaatsing van de collectie is gebruikgemaakt van het white box-concept, dat je in zijn pure vorm niet zoveel meer tegenkomt. Vooral wat betreft de plaatsing van de collectie, hebben veel bibliotheken het winkelconcept in de oorspronkelijke versie losgelaten. In Dronten is duidelijk waarom: bij de jeugdboeken in het souterrain is ook de collectie voor de 'moeders' geplaatst of - nog erger - de Libellevrouw. Dus staan daar ook de romantische fictie, koken, wonen en tuinieren, maar als je tevens wilt haken of breien of een ander onderwerp zoekt, moet je toch naar een andere verdieping. Deze stigmatiserende manier van denken heeft veel bibliotheken doen besluiten de non-fictie weer gewoon op PIM op te bergen en de klanten zelf te laten uitzoeken hoe zij hun keuzes maken. De bibliotheek zorgt ervoor dat je alle materialen makkelijk kunt vinden, de klant kiest; dat is toch het basisidee van iedere bibliotheek. In Dronten is dat net wat lastiger.

Exposities

De ruimtes en de kasten zijn goed bewegwijzerd, dat helpt wel. De opstelling is speels en afwisselend, met veel displays en frontale plaatsing. Op de eerste verdieping hangt een modern levensgroot kleurrijk schilderij. Jammer dat er ter plekke of op de website geen informatie over te vinden is. De bibliotheek biedt twee wat grotere exposities, waarbij die van de zwart-witfoto's van een uit Iran afkomstige inwoner van het lokale AZC de meeste indruk maken. Ook hierover staat niets op de site, een gemiste kans, want het is zo'n goed initiatief. Wel op de site staat het werk van de eveneens lokale schilderes Diana van Norde, die onder andere landschappen uit de omgeving in olieverf vastlegt. De collectie van de bibliotheek is best groot, maar soms wat onevenwichtig. Over sommige onderwerpen is bij de non-fictie in verhouding weinig te vinden (over wonen bijvoorbeeld) en ook bij de Engelse collectie ben je gauw uitgelezen, terwijl de fictie ruim voorhanden is.

De tijdschriftenafdeling op de tweede verdieping stelt de mystery guest voor een raadsel. Hoe verhoudt die zich tot de tijdschriften beneden? Wat staat waar en waarom? Een vraag aan een bibliotheekmedewerker geeft ook geen uitsluitel: de oude uitleenbare nummers staan in elk geval allemaal boven, maar van



sommige titels staan ook de nieuwe nummers boven. Dat de oude nummers boven te vinden zijn, en welke titels er nog meer zijn, weet je niet als je beneden bent, want dat staat nergens. En vice versa. Een geval van 'bedrijfsblindheid' dat makkelijk op te lossen is.

Opvoedcafé

De bibliotheek heeft een afwisselend activiteiten aanbod, dat op de site, via een flyer en door een goed vormgegeven sandwichbord bij de deur wordt aangekondigd. Er worden diverse groepen uit de lokale samenleving naar binnen gehaald en er wordt veel samengewerkt met vrijwilligers en bijvoorbeeld de afdeling Welzijn van De Meerpaal die een opvoedcafé verzorgt. De activiteiten zijn vooral praktisch gericht, zoals hulp bij digitale vaardigheden, bij taal en zelfs een ov-sprekkuur. Maar ook de sociale functie, waaronder een breicafé, zit in het programma. Lezingen en debatten zijn er minder, maar misschien ontbreekt daar de belangstelling voor? De bibliotheek in Dronten biedt haar inwoners, ondanks een paar kleine kritiekpuntjes, een uitstekende voorziening waar het prettig verblijven is. Het is knap hoe de bibliotheek met relatief weinig middelen veel activiteiten weet te realiseren. Het oude ideaal dat achter De Meerpaal zat, als hart van de stad, benadert de bibliotheek in elk geval nog steeds.

TEKST: WENDY DE GRAAFF FOTO'S: EIMER WIELDRAAIJER



Reactie Bibliotheek Dronten

'Wat leuk dat onze bibliotheek bezocht is! En dank voor de tips met betrekking tot de tijdschriften en de exposities. Die gaan we zeker toepassen.

De aanwezigheid van drie verdiepingen zorgt ervoor dat je soms keuzes moet maken die je eigenlijk niet wilt maken bij het plaatsen van de collectie. Gelukkig werken we met thematafels om er onderdelen uit te kunnen lichten en met een zogenaamde *floating*- en routecollectie, wat voor kleine onderdelen als Engelstalige materialen een prima oplossing is.

Waar we ook heel trots op zijn, is het Huis voor Taal met 102 vrijwilligers, 202 deelnemers en 213 al dan niet wekelijkse activiteiten. Jammer dat de mystery guest dat niet in actie heeft gezien. Ze is van harte welkom om nog een keer terug te komen!



Tips

Goed, beter, best.. Er gaat al heel veel goed in Dronten, maar er valt altijd iets te verbeteren:

De tijdschriften ordenen, zodat duidelijk wordt wat waar ligt. Alle nieuwe nummers beneden, alle uitleenbare boven, is voor het publiek het meest praktisch.

Meer culturele activiteiten en debatten naar aanleiding van de lokale politiek en actualiteit.



RAPPORT



Locatie

Centraal gelegen, dicht bij de winkels. Veel gratis parkeerruimte in de buurt.

Exterieur

Modern groot gebouw waarin de bibliotheek, ook vanaf de buitenkant, goed herkenbaar is. Door de grote ramen ziet het er binnen aantrekkelijk uit.

Interieur

De hal staat ook qua inrichting wat los van de rest van de bibliotheek, die met het white box-concept is ingericht.

Uitstraling

Uitnodigend en verzorgd.

Logistiek

Duidelijke bewegwijzering, maar het white box-concept kent zo zijn valkuilen.

Activiteitsaanbod

Praktisch en afwisselend activiteitsaanbod, gericht op een breed publiek. Alleen de cultuurliefhebbers komen tekort. Maar daar doet De Meerpaal af en toe iets aan.

Collectie

Fictie prima, non-fictie wisselend. Goede jeugdcollectie, veel tijdschriften en folders.

Site

Duidelijke site waarop je snel de

voornaamste informatie vindt. De specifiek plaatselijke zaken kunnen nog iets uitgebreider.

Computers

Er zijn werkplekken met pc's en veel plekken om met de eigen laptop aan de gang te gaan.

Tarieven

FlevoMeer kent een jongerentarief voor 18- t/m 22-jarigen: € 32,50 en dat is een uitstekend idee. Jongeren kunnen ook een tientje meer betalen om twee keer zoveel te kunnen lenen (20 materialen), zonder boete. Volwassenen betalen € 49,50 voor een basisabonnement en € 63 voor een sterabonnement, waarbij meer geleend kan worden zonder boete. De internettijd is bij de goedkopere abonnementen slechts 30 minuten per dag, bij de duurdere is dat 60. Wel is er gratis WiFi.

Openingstijden

Ruime openingstijden: doordeweeks van 9.00 uur tot 17.00 uur en op donderdag en vrijdag tot 20.30 uur, zaterdag van 10.00 uur tot 17.00 uur. Beperkte zelfservice: van 9.00 uur tot 10.00 uur en op de avonden van 17.00 uur tot 19.00 uur.

Personeel

Het is soms even zoeken op de drie verdiepingen, maar het personeel is vriendelijk en behulpzaam.

Bibliotheek in cijfers

1. Inwoneraantal werkgebied: 28.125 (01-10-2019).
2. Percentage leden: 32,7.
3. Aantal leden tot 18 jaar: 8526.
4. Aantal leden boven de 18 jaar: 4135.
5. Aantal uitleningen per jaar: 162.051.
6. Bibliotheken waarmee een basisbibliotheek gevormd wordt: 5. FlevoMeer Bibliotheek omvat Lelystad, Noordoostpolder, Dronten, Zeewolde, Urk, plus twee filialen die onder de vestiging Dronten vallen, te weten Biddinghuizen en Swifterbant. De cijfers in deze kolom zijn alleen toegespitst op Dronten, de filialen zijn buiten beschouwing gelaten.
7. Aantal fte's in deze vestiging: 7.
8. Datum sinds wanneer deze vestiging (in de huidige vorm) in gebruik is: vanaf 2007 in De Meerpaal gevestigd, vanaf 2014 kwam het Serviceplein in samenwerking met De Meerpaal erbij.
9. Aantal vierkante meters: 1529, inclusief kantoor en berging.
10. Architect en binnenhuisarchitect: het gebouw De Meerpaal is ontworpen door Frank van Klinger en heeft bouwkundige aanpassingen ondergaan in 2005, waarna de bibliotheek erbij ingetrokken is. De inrichting van de bibliotheek is gedaan door Jos de Vries, de inrichting van het Serviceplein door Atelier Pro.
11. Bijzonderheden: het schilderij in de bibliotheek is van Pierre van Soest, hij werkte vaker samen met Van Klinger. Het is eigendom van De Meerpaal. Het zogenaamde Serviceplein voor de bibliotheek - waar het uitlenen/inname is geplaatst, én de receptie van bibliotheek/Meerpaal - is een samenwerkingsverband tussen bibliotheek en De Meerpaal. Beide organisaties laten er hun aanbod zien, zoals de leestafel van de bibliotheek, de vrijwilligersbank en ticketverkoop van De Meerpaal, voorstellingen en lezingen, et cetera..

Dronten en de 5 functies van de bibliotheekwet:

1. Ter beschikking stellen van **kennis en informatie**: ★★★
2. Bieden van mogelijkheden voor **ontwikkeling en educatie**: ★★★★★
3. Bevorderen van het **lezen** en het laten kennismaken met **literatuur**: ★★★
4. Organiseren van **ontmoeting en debat**: ★
5. Laten kennismaken met **kunst en cultuur**: ★



De klap waarmee de vliegtuigen op 11 september 2001 het WTC in vlogen, was ook de klap die de wereld in één keer veranderde. Een bepalende gebeurtenis in de levens van de opgroeiende millennials. De wereld zoals we die kenden, met al de zekerheden en houvast, stortte in één klap in elkaar. Daarna volgde de bankencrisis en daarop volgde de economische crisis. Spaargeld en pensioenen gingen in rook op, laat staan dat het mogelijk was om na je afstuderen meteen een vaste betaalde baan te krijgen.

Wat blijft er dan over? Wat is écht belangrijk, waar kunnen we écht op bouwen, waar worden we écht gelukkig van? Deze vragen spelen een belangrijke rol in het leven van de millennials, die een weg proberen te vinden in een wereld die

gebouwd is op normen en waarden die niet aansluiten bij hun belangrijkste drijfveer: zingeving.

Tegelijkertijd zijn millennials ook dé generatie die opgroeide in een wereld waarin alles mogelijk was. Aangezien in alle basisbehoeften was voorzien, gingen veel millennials op zoek naar een hoger doel om na te streven. Daarbij groeiden ze op met het internet, waardoor de wereld veel toegankelijker werd. Contact leggen met iemand aan de andere kant van de wereld werd steeds makkelijker. Alle informatie die je nodig hebt, is met één druk op de knop te vinden. Met de opkomst van social media krijgen we én geven we iedereen een kijkje in ons leven. De impact hiervan is dat voor millennials alles mogelijk lijkt te zijn. Het zorgt voor een vrije en creatieve manier van denken, die niet beperkt wordt door onmogelijkheden.

Dit zijn de ingrediënten geweest voor het ontstaan van de zingevingsdrijfveer van de millennial. Zin geven aan het leven. Écht iets bijdragen aan een mooiere en betere wereld. De drang om als hoogste doel geld en materie na te streven, zoals voorgaande generaties, verandert in de zoektocht naar zingeving. Dit is terug te zien in de manier waarop de millennials in het leven staan, de keuzes die zij maken en de overtuigingen die zij uitdragen. Dit is onder andere te zien in de

keuzes die ze maken op de arbeidsmarkt. Millennials kiezen er vaak voor om een eigen bedrijf te starten in een richting die écht bij hun interesse en passie aansluit. Dat is tegenwoordig makkelijker dan vroeger, door de komst van het internet. Met een website, YouTube kanaal of webshop, kun je met weinig risico een eigen bedrijf starten. De millennials die er wel voor kiezen om voor een baas te werken, kiezen liever niet voor een fulltime baan. Op die manier blijft er tijd over om van het leven te genieten. Zoveel mogelijk geld verdienen is niet meer het hoogste doel om na te streven. Het is een middel om een doel te bereiken, zingeving ervaren.

Zingeving als ultieme drijfveer

Kans

De zingevingsdrijfveer van de millennials is een kans waar bibliotheken op kunnen inspelen. De bibliotheek is een openbaar gebouw waar iedereen

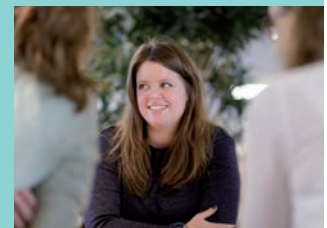
zichzelf kan ontwikkelen. Van zelfredzaamheid tot zelfontplooiing: de bibliotheek draagt een oprechte en transparante boodschap uit. Waar millennials bij (voornamelijk commerciële) partijen door de verkooppraatjes heen prikken, sluit het gedachtegoed van de bibliotheek aan op de behoefte van deze generatie. Bij de juiste benadering zal de millennial eerder geneigd zijn om een duurzame relatie aan te gaan met een eerlijke organisatie en zich hier zelfs actief voor in willen zetten.

Een andere kans voor bibliotheken om de millennials te bereiken is door faciliteiten en middelen aan te bieden die gericht zijn op jonge, startende ondernemers. Ze zijn vaak op zoek naar laagdrempelige en toegankelijke hulp bij het waarmaken van hun ondernemersdroom. Ondersteun hen hierin bij het aanbieden van flexwerkplekken, vergaderruimtes, netwerkmogelijkheden en programmering over ondernemen. Ten slotte kan de bibliotheek een grote rol spelen als oase van rust en bezinning in een druk en chaotisch bestaan. In de Bibliotheek Eindhoven doen we dit onder andere met Study Share. Rondom tentamenweken bieden we een prikkelvrije studeeromgeving aan waar telefoongebruik niet is toegestaan en er toezicht wordt gehouden op een goed studeermilieu.

Dus, laat deze kans vooral niet liggen, de millennials zijn namelijk erg belangrijk voor de toekomst van de bibliotheek!

TEKST EN FOTO: IMKE DE KORT

Imke de Korte (28) is innovator bij de Bibliotheek Eindhoven. Ze staat open voor vragen en reacties: i.dekorte@bibliotheek eindhoven.nl.



dossier

COMMUNITY LIBRARY

Standaardwerk David Lankes nu in Nederlandse vertaling

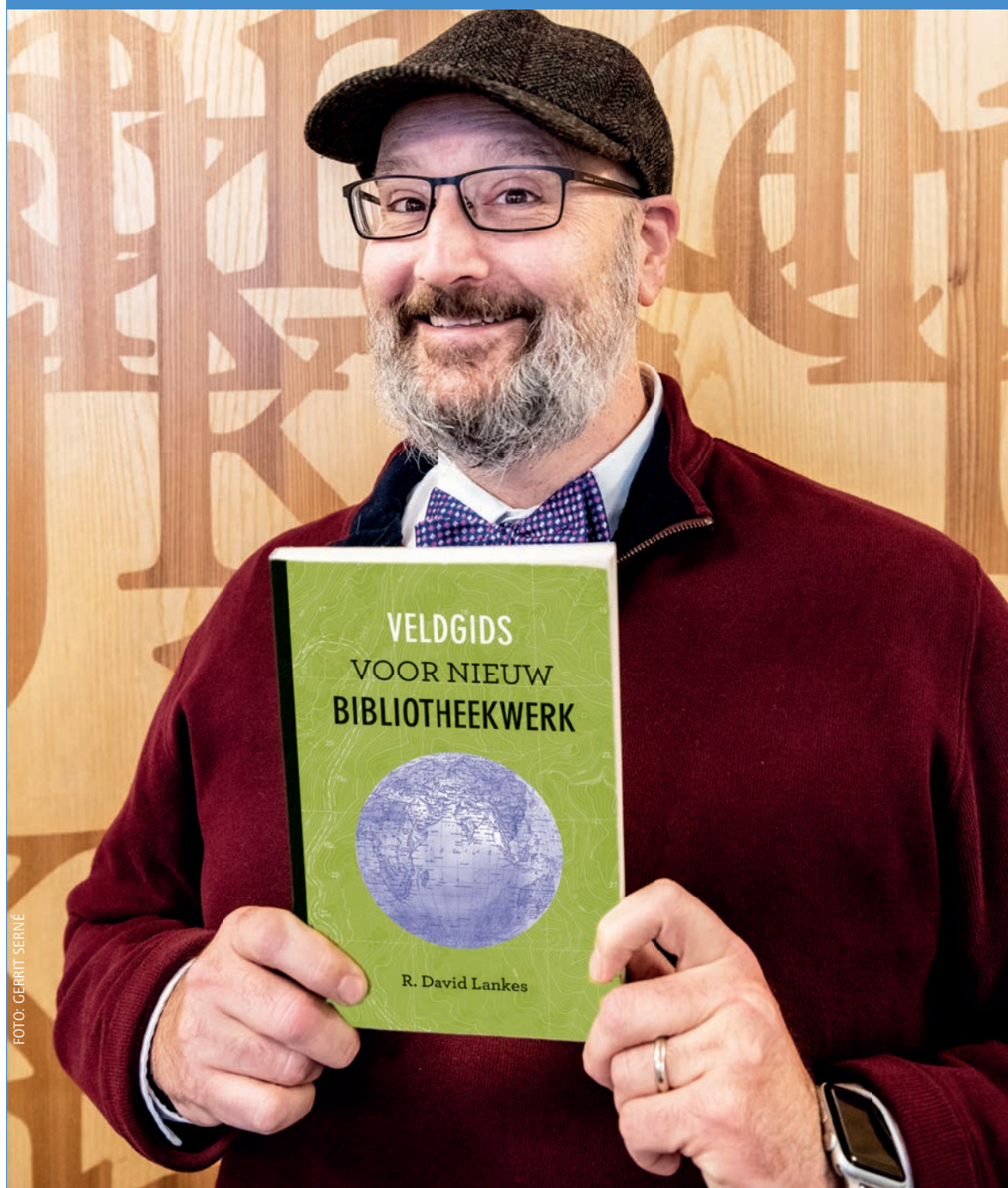


FOTO: GERRIT SERNE

Vier wat goed gaat!

Vakgenoten in gesprek met David Lankes

Universitair docent, bibliothekkenner en innovator David Lankes was in januari op bezoek in Nederland voor gesprekken over een nieuw educatief programma in samenwerking met de KB, Cubiss en PL2030 in Brussel. Die gelegenheid greep *Bibliotheekblad* aan om verschillende vakgenoten met hem in gesprek te laten gaan. Extra aanleiding voor de discussie was de vertaling van zijn standaardwerk *The New Librarianship Field Guide* door Gert Staal (zie ook de voorpublicatie op pagina 30-31). Wat maakt Davids pleidooi voor de *community library* en zijn visie op de rol van de bibliothecaris bij hen los? Aanwezig bij het gesprek waren Erik Boekesteijn, Gert Staal, Kirsten Sinke, Nathanya Dekker, Irene Harmsen en Wendy de Graaff.



Maatschappelijke idealen

Wendy de Graaff (WdG): *Waar is jouw belangstelling voor bibliotheken begonnen?*

David Lankes (DL): 'Ik werd tijdens mijn studie geïnspireerd door Mike Eisenberg, een heel bevlogen schoolbibliothecaris, die mij deed beseffen dat een aantal maatschappelijke idealen die mij aanspraken via de bibliotheek te verwezenlijken waren. Maar ik vond wel dat met het klassieke bibliotheekwerk nog niet het optimale uit die potentie gehaald werd, daarom ben ik mij er meer in gaan verdiepen en heb ik bijvoorbeeld *The Atlas of New Librarianship* geschreven. De daarna wat handzamere *New Librarianship Field Guide*, is door Gert Staal vertaald, en die vertaling is sinds deze maand in Nederland verkrijgbaar.'

Leesbevordering

Irene Harmsen (IH): 'In Nederland gaat de leesvaardigheid van kinderen achteruit, dat ziet ook de overheid als een serieus probleem, maar de oplossing is nog niet gevonden. In de praktijk blijkt dat scholen de mogelijkheden van bibliotheken nog onvoldoende kennen, terwijl die zoveel te bieden hebben.'

Gert Staal (GS): 'Toen ik directeur werd in Rotterdam was er net een groot aantal filialen gesloten, waar de scholen de



ondersteuning van leesconsulenten en een kleinere Bibliotheek *op school* voor terugkregen. In de praktijk werkt dat veel minder goed, de deskundigheid is versnipperd, er is minder continuïteit en je bent als bibliotheek je eigen gezicht kwijt. Vanuit bezuinigingsmotieven is er een aantal kinderen met het badwater weggegooid.'

DL: 'Mijn ervaring is dat de problemen vooral ontstaan omdat scholen en bibliotheken een andere taal spreken. De scholen concentreren zich op technisch lezen, terwijl bibliotheken hameren op leesplezier. Ook voor ouders is dat verwarrend, die krijgen in de bibliotheek een ander verhaal te horen dan op school. In Italië heb ik de cynische grap horen maken dat schoolbibliotheken op hun best functioneerden tijdens Mussolini. Maar er zit natuurlijk iets in dat het nu een vrij stuurloos geheel is, er is geen sprake van structurele samenwerking. Het is nog bijna nergens gelukt om een echt gezamenlijk beleid te voeren.'

IH: 'Gelukkig ontstaan er in Rotterdam nieuwe wijkinitiatieven vanuit de bevolking. In het kader van PACT (People Acting Community Together). Er zijn

verschillende groepen betrokken, van ouders tot in de wijk wonende schrijvers, zoals Abdelkader Benali.'

GS: 'Stichting Lezen heeft via een door hen geïnitieerd onderzoek aangetoond dat leesproblemen een familieprobleem zijn. Als de leescultuur ontbreekt, moet je het hele gezin aanpakken. Daar komt nogal wat bij kijken.'

Nathanya Dekker (ND): 'Bibliotheken en scholen moeten beseffen dat je met "lezen" die groep ouders niet binnenhaalt. Ze hebben er geen binding mee. Ik ken een school die ouders binnenkreeg door samen te gaan koken. Als het contact er eenmaal is, kun je voorzichtig ook andere dingen aan de orde stellen.'

Connectie

DL: 'Er moet veel meer aandacht komen voor de manieren waarop wij vanuit de bibliotheek contact leggen. Daarbij moet uitgegaan worden van de behoeftes van de inwoners in het werkgebied van de bibliotheek, niet van wat wij zo nodig kwijt moeten. Ik kwam een mooi voorbeeld tegen van een bijzondere groep: gevangenen die vrijkomen. Zij zijn allemaal op zoek naar sociale



Lankes:
'Scholen en bibliotheken spreken een andere taal'



Staal:
'Aantal kinderen met het badwater weggegooid'



Harmsen:
'Je wordt al gauw weggezet als onruststoker'



Sinke:
'Zijn de huidige bibliothecarissen wel toegerust?'



Boekesteijn:
'Persoonlijke band niet iets kleins'

connectie, en het grootste gevaar is dat ze privé en maatschappelijk in een gat vallen. In een bepaalde stad is het initiatief genomen om voor alle vrijkomende gevangenen meteen een persoonlijke afspraak bij de lokale bibliotheek te plannen. Daar wordt hun gevraagd waar hun belangstelling ligt, wat de bibliotheek voor hen kan betekenen. Al is het maar als prettige plek om te verblijven. Willen ze iets leren, ergens meer over weten? Daar kwamen heel verrassende resultaten uit. Mensen gaan pas vechten voor de bibliotheek als ze er een connectie mee voelen. Klantvriendelijkheid op zich betekent niet veel, het gaat om het werkelijk proactief contact maken, luisteren naar de behoeftes.'

WdG: 'Ik moet opeens denken aan de zomerkampen die DOK Delft in het verleden organiseerde voor kinderen. Daar werd op een onverwachte manier contact gelegd met kinderen en hun ouders.'

Erik Boekesteijn (EB): 'Ja, dat was een heel effectieve manier om groepen te bereiken die je anders niet zo makkelijk binnenhaalt. Dat verlaagde daadwerkelijk de drempel: een kind dat na de zomer aarzelend naar binnen loopt en dat opgelucht uitroept: "Hoi, Erik!", dat lijkt iets kleins, maar is het niet. Je bouwt een persoonlijke band op. Ook bij de ouders kreeg de bibliotheek een veel toegankelijker imago.'

Kirsten Sinke (KS): 'Ik heb vergelijkbare ervaringen met het laagdrempelige Theaterfestival in Den Bosch.'

IH: 'We moeten veel meer aandacht hebben voor persoonlijke ontwikkeling, en dat dan gezien vanuit de mensen in de buurt. Wat willen zij?'

WdG: 'Ik heb in een ver verleden meegewerkt aan een onderzoek naar de vragen die kinderen stellen in openbare bibliotheken. Daaruit bleek ook hoe belangrijk het wezenlijke contact is. Naarmate dat hechter is, worden er veel meer vragen gesteld. Bibliotheken die weinig vragen kregen dachten vaak dat de reden was dat zij hun werk erg goed deden, maar het tegendeel bleek waar.'

Kennis

GS: 'Het blijkt heel moeilijk om organisaties te veranderen. We bouwen prachtige bibliotheken, in Nederland en wereldwijd, maar hoe zit het met de connectie, vraag ik mij wel eens af. Wat doen we daaraan?'

ND: 'Veel mensen werken al veertig jaar in de bibliotheek... Voor hen is anders werken heel lastig. Er werden vroeger andere eisen gesteld aan een goede bibliothecaris. Daar heb ik wel begrip voor.'

KS: 'In hoeverre zijn de huidige bibliothecarissen toegerust, of ze er nu korter of langer werken, dat moeten we onder ogen zien.'

DL: 'Faciliteren, dat is iets wat veel bibliothecarissen nog moeten leren. We sturen nu in het beste geval mensen wel op pad, maar vaak zijn zij niet voldoende toegerust om op een goede manier contacten te leggen. Dan ontstaat er een soort leren van je fouten waar niet iedereen zich goed bij voelt. De stad Philadelphia biedt vanuit haar openbare bibliotheek 21.000 programma's aan... Dan kun je je

afvragen hoe effectief dat is. Of je niet naar een mindere maar betere situatie moet gaan.'

IH: 'De huidige opleiding tot *community librarian* laat de leerlingen voor de eigen bibliotheek werken en besteedt veel aandacht aan zelfontplooiing en zelfreflectie. En er wordt gestimuleerd dat de medewerkers in de organisatie die de opleiding niet volgen er wel bij betrokken worden.'

Zelfvertrouwen

KS: 'Ik geef binnen Cubiss korte trainingen, vaak aan mbo-opgeleiden. Mijn vraag aan David is in dat verband: welk niveau moet volgens jou een goede bibliothecaris bezitten?'

DL: 'Er is kennis nodig. En zelfvertrouwen, dat je in mijn visie alleen kunt opbouwen als je voldoende kennis bezit en getraind bent om die ook te gebruiken. De *soort* kennis is wel sterk veranderd. Vroeger ging het om catalogiseren, titelkennis en dat soort zaken. Nu gaat het veel meer over het leggen van contacten met verschillende groepen en het succesvol opzetten van projecten en het organiseren van activiteiten. Een titel is geen garantie, iedereen kent wel een gesjeesde leraar die dan maar een plekje in de schoolbibliotheek kreeg.'

WdG: 'Een valkuil is dat velen, binnen en buiten de bibliotheek, denken dat de contactueel sterke bibliothecaris er gewoon talent voor moet hebben, dat ze daar niets extra's voor moeten leren.'

DL: 'Het zal altijd zo blijven dat niet alle medewerkers overall even goed in zijn, maar dat hoeft ook niet, diversiteit in een team is juist goed. Maar er moet wel sprake zijn van een gezamenlijke visie en missie.'

IH: 'De eerste lichte studenten aan onze opleiding tot *community librarian* was jong en kwam meestal van buiten de bibliotheek. Dan is de *changemaker*-rol wel lastig, dan word je al gauw weggezet als betweter of onruststoker. Dat hebben we enigszins ondervangen door in ieder geval twee studenten per bibliotheekorganisatie te laten komen, dan hebben ze veel steun aan elkaar.'

ND: 'Alle leerlingen vormen een gemeenschap, we leren echt van elkaar.'

GS: 'Ik heb goede ervaringen met safari's naar verschillende verwante organisaties, zoals musea en onderwijsinstellingen. Door je horizon te verruimen kun je veel leren.'

Beste tip

WdG: 'Wat is de beste tip die je bibliothecarissen kunt geven?'

DL: 'Vier successen! Wees trots op wat goed gaat en laat het zien. Ik kom veel bibliothecarissen tegen die zich miskend voelen, maar daar kunnen we zelf veel aan doen. Vier wat er goed gaat, leer van wat er minder goed gaat. Zelfvertrouwen bouwen en een leven lang leren maken van bibliothecarissen wie ze moeten zijn: de *movers* en *shakers* van de lokale samenleving!'

TEKST: WENDY DE GRAAFF FOTO'S: GERRIT SERNÉ



Dekker:
'Alle
leerlingen
vormen een
gemeenschap'



De Graaff:
'Wezenlijk
contact heel
belangrijk'

David Lankes is docent en directeur bij het Instituut voor Bibliotheek- en Informatiewetenschappen van de Universiteit van South Carolina. Daarnaast is hij publicist en spreker over het innoveren van het openbaar bibliotheekwerk.

Erik Boekesteijn is senior adviseur bij de Koninklijke Bibliotheek. Eerder was hij werkzaam als oprichter van DokLab en als bibliothecaris bij DOK Delft. Erik werd in 2015 gekozen tot Beste Bibliothecaris van Nederland.

Gert Staal is directeur-bestuurder bij de Bibliotheek Lek & IJssel, en eerder werkzaam bij de Bibliotheek Rotterdam en Elsevier.

Kirsten Sinke is uitgever en projectleider deskundigheidsbevordering bibliotheken bij Cubiss.

Nathanya Dekker is werkzaam bij de Bibliotheek Kennemerwaard. Zij volgt de opleiding tot *community librarian*.

Irene Harmsen is zelfstandig ondernemer binnen OnderwijsNext en ontwikkelaar en docent aan de opleiding tot *community librarian*.

Wendy de Graaff is zelfstandig publicist en organisator. Zij is voormalig docent aan de opleiding tot informatiespecialist.

David Lankes, *Veldgids voor nieuw Bibliotheekwerk*, vertaler: Gert Staal, Uitgeverij Cubiss, ISBN 978 90 830486 04, prijs 22,75 euro.

Een regelrecht pad naar irrelevantie of een regelrechte aanval op onze kernwaarden?

Onder de titel **Veldgids voor nieuw Bibliotheekwerk** verschijnt binnenkort de door Gert Staal vertaalde Nederlandstalige versie van David Lankes' standaardwerk **The New Librarianship Field Guide**. Hieronder een voorpublicatie uit hoofdstuk 16, Openbare bibliotheken, pagina 148 tot en met 152.

Ik zou in gebreke blijven als ik niet sprak over een aantal gevaren die openbare bibliotheken bedreigen. Van alle bijzondere zorgen die in en over openbare bibliotheken de ronde doen, zijn de twee belangrijkste misschien: 'Wat gebeurt er als openbare bibliotheken de laatste publieke diensten zijn die overeind blijven staan?' en: 'Als openbare bibliotheken hun diensten uitbreiden van alles van belastingadvies tot en met *makerspaces*, hoe moeten bibliothecarissen in openbare bibliotheken dat allemaal wel niet weten?' Deze twee zorgen zijn aan elkaar gerelateerd. Om te bezuinigen zijn overheidsorganisaties in de Verenigde Staten en elders een voor een bezig om hun plaatselijke kantoren te sluiten en hun 'diensten' op het web te zetten. De aanhalingstekens staan daar omdat zelfs als deze instellingen hun documenten online zetten, ze zelden voldoende persoonlijke ondersteuning verlenen aan burgers die proberen deze documenten te begrijpen of gebruiken. Als ik een vraag heb over het invullen van een formulier, dan is het simpelweg online toegang hebben tot het formulier geen ondersteuning. Bibliothecarissen hebben zich dit lang geleden gerealiseerd (collecties boeken en andere materialen zijn niet genoeg om gemeenschapsleden te onderwijzen of informeren – we hebben bibliothecarissen nodig). Maar het netto-effect van zich terugtrekkende overheden is, dat bibliothecarissen vaak met de bal in handen achterblijven als het gaat om het bieden van ondersteuning.

Recept voor mislukking

In lokale gemeenschappen staat de openbare bibliotheek tegenwoordig vaak als laatste publieke instelling overeind. Op vele, misschien ironische manieren heeft de terugtrekking van door mensen ondersteunde sociale en publieke dienstverlening de bibliotheken aangespoord om contact te leggen met hun gemeenschappen; zowel de missie als de functies van openbare bibliotheken worden verruimd. Dat is een goede ontwikkeling – openbare bibliotheken hebben de mogelijkheid om centraler te komen staan in de levens van hun gemeenschapsleden. Maar een uitbreiding van die diensten zonder een overeenkomstige uitbreiding van de beschikbare middelen (budget, personeel, autoriteit, opleiding) is een recept voor mislukking. Het doemscenario voor de openbare bibliotheken van morgen is niet overbodigheid, maar overstrekken: veel te veel dingen veel te slecht doen. Anders dan te dienen als spreekbuis om het democratisch proces te ondersteunen en te bevorderen, kunnen openbare bibliotheken de volgende doelwitten

worden voor een burgerij die op zoek is naar voorbeelden van een falende overheid. De vraag wordt dan niet waarom we openbare bibliotheken hebben, maar waarom ons belastinggeld wordt gependeld aan een ondermaatse dienstverlening.

De apocalyptische visie op het werk van openbare bibliotheken is niet overbodigheid, maar een uitgerekte lege huls, die een miljoen dingen erg slecht doet. Hoe vermijden bibliothecarissen deze terminale overstrekking? Sommigen roepen op tot terugtrekking in de loopgraven. Terug naar de basisvaardigheden (lezen), focussen op collecties en het promoten van de rol van bibliotheken als veilige 'derde plekken' in een wereld van misdaad en drugs. Ook dit is een heel slecht idee, gedoemd te mislukken. In tegenstelling tot het uitnodigen tot kritiek op te weinig dienstverlening op te veel terreinen, worden openbare bibliotheken afgedaan als een te eng gedefinieerd instituut om van enig werkelijk nut te zijn voor hun gemeenschappen. Nee, onze openbare bibliotheken hebben een plan nodig om deze kans te grijpen en om te groeien, om in de behoeften van hun gemeenschappen te voorzien.

Dit plan vergt twee grote inspanningen. De eerste is duidelijk en velen zijn deze weg gaan belopen: de sterke roep om meer middelen. We moeten inwoners en overheden mobiliseren om openbare bibliotheken te ondersteunen en van middelen te voorzien als het publieke gezicht van onze gemeenschappen – een 'agora' of marktplaats van ideeën en diensten, waar privé en openbaar naadloos samenkomen. Maar als het zichzelf bombarderen tot de volgende grote bureaucratie het enige is dat openbare bibliotheken doen, falen ze hier ook. Bibliothecarissen zullen hun speciale status verliezen wanneer bibliotheken worden gedwongen om meer en meer mensen uit het onderwijs, de technologie en andere sectoren te rekruteren. Er is een echte en legitieme zorg dat bibliothecarissen worden opgeroepen te veel te doen. Kan enig professional tegelijkertijd bibliothecaris, programmeur, maker, sociaal werker en adviseur voor werkzoekenden zijn? Nee, wij bibliothecarissen kunnen niet alles tegelijkertijd, maar we kunnen onze gemeenschappen helpen het allemaal te doen. De tweede grote inspanning noodzaakt ons te kijken naar iedere nieuwe dienst of nieuw programmaonderdeel dat een bibliotheek aanbiedt. Niet als een set nieuwe vaardigheden die we moeten leren, maar als een kans voor ons om onze gemeenschap de mogelijkheid te geven om deze vaardigheden zelf te leren.



Vertaler Gert Staal (links) overhandigt het eerste exemplaar aan auteur David Lankes.

Alleswetende boekenwurm

Dat is de grote verandering en kans in het bibliotheekwerk. Bibliothecarissen moeten stoppen te kijken naar diegenen die hun gebouwen binnenwandelen of die hun website bezoeken als klanten en gebruikers die assistentie moeten ontvangen van een alleswetende boekenwurm. Voor te veel mensen ligt het antwoord niet in de gemeenschap van bibliothecarissen, maar in de collecties die we aanleggen. Maar als we het bij de collecties laten, maken we dezelfde fout die de overheidsinstellingen maken die zich terugtrekken in het gemeentehuis en brochures en formulieren achterlaten om de leegte te vullen wanneer mensen dienstverlening en kansen voor ontwikkeling willen.

Bibliothecarissen hebben de mogelijkheid (en de middelen) om teams met specialisten te formeren die op de loonlijst staan, maar belangrijker nog, om binnen de gemeenschap zelf op te leiden en te verbeteren door gebruik te maken van de expertise. De waarde van bibliothecarissen in dit alles, is een beetje in te brengen van de hulpmiddelen (ruimten, standaarden, collecties) die we kunnen bieden en *HEEL VEEL* van de expertise die we kunnen bieden. Bibliothecarissen kunnen daadwerkelijk gemeenschappelijke behoeften en tekorten definiëren. Bibliothecarissen kunnen experts vinden en met ze werken om aan iedereen expertise te bieden (in colleges, hands-on vaardigheden, advies, productie van materialen, nieuwe uitgiftemethoden). Daarbij voortdurend de gemeenschap in een dicht kennisweb verknopen... dat is de waarde van de bibliothecaris. Moeten bibliothecarissen alles weten? Nee! Zij moeten weten hoe ze de kennis van de gemeenschap kunnen ontsluiten en het beschikbaar maken, terwijl ze de hele gemeenschap doordrenken met de waarden van leren, openheid, intellectuele eerlijkheid en intellectuele veiligheid. Het idee om de expertise in de gemeenschap met elkaar te vlevchten, met de bibliotheek als vangnet, werkt ook in andere bibliotheekgemeenschappen. Faculteitsleden hebben onderzoek en ondersteuning

nodig, leerlingen hebben motivatie nodig en moeten weten gewaardeerd te worden. Advocaten hebben ondersteuning nodig voor procesvoering, artsen – God sta me bij – hebben de menselijkheid van bibliothecarissen nodig die werken met mensen in een crisis. Worden bibliothecarissen dan artsen, advocaten en faculteitsleden? Misschien in een paar bijzondere gevallen, ja. Echter, in het algemeen vormen wij het bindweefsel dat de samenleving bij elkaar houdt. Bibliothecarissen worden de ontwerpers van de sociale infrastructuur van de menselijke potentie die onze gemeenschappen hebben.

Pantser van kennis

Dat is onze kans en uitdaging. De mogelijke beloning is niet in geld of in vierkante meters uit te drukken, maar in beter functionerende gemeenschappen en verbeterde levens. Dit is een visie die het waard is om voor te vechten en waar anderen zich bij zullen aansluiten. Nu al, vandaag, kijken jouw gemeenschappen welk instituut van democratische participatie, welk instituut voor leren, welk principiële keurcorps van professionals hen kan helpen om een bijzonder angstwekkend moment in onze geschiedenis te doorstaan. Ondanks alle belofte van vooruitgang die je in iedere nieuwe iPhone kan zien, is er de verlamdende armoede die zich als een gezwel verspreidt om de inkomensongelijkheid in dit land te vergroten. Voor ieder nieuwe medische behandeling is er een Ebola die zonneklaar laat zien dat de natuur niet simpelweg onder controle te krijgen is. Voor iedere eerlijke en vrije verkiezing is er een autoritaire staat die ons laat zien dat vrijheid en participatie niet in onze genen zit, maar in onze voortdurende dodelijke strijd om boven onze dierlijke natuur uit te stijgen. Onze gemeenschappen hebben ons nodig. Op hogescholen en universiteiten hebben ze ons nodig om de individuele torens van disciplines te overspannen. Op scholen hebben ze ons nodig om de isolerende muren van de klaslokalen te doorbreken en leerlingen en docenten in het licht van het onderzoek te plaatsen. In onze staten en steden hebben ze bibliothecarissen nodig om veilig onderdak te bieden aan de lichamen en de geesten van de angstigen – we moeten ze moed inspreken met het pantser van de kennis en door de verdediging door hun naasten.

Als bibliotheken de laatste publieke instituties zijn die nog overeind staan, dan zullen we rechtop staan, arm in arm met onze leden, leerlingen, faculteitsleden, schoolbestuurders, leden van het parlement en al diegenen die de maatschappij waarin we leven waarderen. We zullen niet zo arrogant zijn om te geloven dat we alles zullen weten, of dat enig persoon, los van rang of titel, de enige zal zijn met alle kennis die ze ooit nodig zullen hebben.

TEKST: DAVID LANKES FOTO: GERRIT SERNE

David Lankes, *Veldgids voor nieuw Bibliotheekwerk*, vertaler: Gert Staal, Uitgeverij Cubiss, ISBN 978 90 830486 04, prijs 22,75 euro.

Meer informatie is te vinden op: www.NewLibrarianship.org.



Moeten bibliotheken waardenvrij zijn?

Mij werd gevraagd te antwoorden op de vraag: 'Moeten bibliotheken waardenvrij zijn?' Mijn antwoord is: nee, maar gaat verder dan dat. Waardenvrijheid is geen optie. Niet alleen omdat waardenvrij zijn negatieve gevolgen heeft, maar ook omdat het onmogelijk is. Het zou beter zijn geweest om te vragen: 'Kunnen bibliotheken waardenvrij zijn?'

Op de universiteit was een bekende struikelvraag bij het vak informatiereferentie: 'Hoe zou je antwoorden als een gebruiker je informatie zou vragen over het maken van een bom?' Deze vraag is bedoeld om het denken van studenten op de proef te stellen, omdat er geen overduidelijk juist antwoord bestaat. Het laat de waarde van een bibliothecaris voor de vrijheid van informatie in aanvaring komen met de verantwoordelijkheid om de gemeenschap te dienen. Hoe dan ook, dezer dagen lijkt de vraag merkwaardig ouderwets. Daarom hieronder twee geactualiseerde vragen die ontleend zijn aan levensechte situaties.

Eerste scenario: een extreemrechtse politieke groepering vraagt aan te kunnen spreken op een campus. Hoe moet de instelling reageren? Als je denkt dat het 'waardenvrije' antwoord is, om alle bezoekers te laten spreken, wat hun ideologie ook is, dan moet je de consequenties van die beslissing wel doorgronden. Op één universiteit werd studenten van minderheden, om geweld te voorkomen, in bovenstaande situatie geadviseerd thuis te blijven. De bibliotheek en de meeste gebouwen op de campus werden gesloten, en extra veiligheidsagenten werden ingehuurd, hetgeen duizenden dollars kostte. Is dat waardenvrijheid, of is dat het wegnemen van middelen bij één groep, om een andere te steunen?

Tweede scenario: een groep reserveert, overeenkomstig de geldende gebruiksvoorwaarden voor evenementen, bij een openbare bibliotheek een ruimte voor een 'Verteluurkje voor Drag Queens!'. De groep wil de bewustwording van LHBTI-vraagstukken vergroten, en een stem geven aan een gemarginaliseerde gemeenschap. Evenals in bovengenoemd voorbeeld van de universiteit, maakte de bibliotheek kosten in een poging waardenvrij te zijn en een podium te bieden aan alle bezoekers. De bibliotheek en de stad moesten, vanwege het protest van een conservatieve groep ouders, namelijk extra beveiligers inzetten. Ook waren er naderhand andere kosten om de waardenvrijheid te kunnen veiligstellen. De demonstranten eisten het ontslag van bibliothecarissen, en een parlementslid van de desbetreffende staat dreigde om publieke middelen te onthouden aan iedere openbare bibliotheek die dergelijke evenementen organiseerde.

Waarschijnlijk zijn de grootste kosten in beide scenario's voor bibliotheekgebruikers het gevoel van veiligheid. Vonden de studenten van de minderheid hun uitsluiting van de bibliotheek rechtvaardig? Hadden de conservatieve ouders nog hetzelfde beeld van hun bibliotheek na een activiteit waarvan zij vonden dat het hun kinderen schaadde?

Bibliotheken zijn nooit waardenvrij geweest. De boeken die we aanschaffen nemen plaats in op een plank en kosten geld, en zo beperken ze welke andere materialen we nog kunnen kopen. Onze openingsuren bevoordelen sommige groepen (vaak degenen die op werkdagen kunnen komen) en benadelen anderen – hetzelfde geldt voor de plek waar we bibliotheken bouwen.

Vooroordelen

Kijk nog eens naar de voorbeelden hierboven. Beide zijn gebaseerd op echte gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden in de Verenigde Staten, en ik schrijf dit vanuit een overduidelijk Amerikaans perspectief. Als je het met die laatste zin eens bent, dan erken je al dat waar we leven, onze opleiding, ons ras, onze taal: dat dit alles van invloed is op de manier waarop we kijken en handelen in deze wereld. Als bibliothecarissen hebben we heel duidelijk expliciete vooroordelen. Geloof jij dat toegang tot kennis en informatie niet beperkt zou moeten worden tot degenen die welvarend zijn? Dat is een vooroordeel. Geloof jij dat de maatschappij speciale maatregelen zou moeten treffen voor bibliotheken in de vorm van belastingheffing en regulering, zoals vrijstelling van betaling van *copyright*? Dat is geen set universele waarheden, maar een algemeen aanvaard perspectief – en daarmee niet waardenvrij.

Waarom praten we vandaag de dag eigenlijk over waardenvrijheid? Is het niet-bevooroordeeld zijn in ons werk niet ook een algemeen uitgangspunt van het bibliotheekwerk? Wat is er veranderd? Het antwoord is niet dat we ooit waardenvrij waren en het nu niet meer zijn. Het is meer dat bibliotheken, als producten van hun cultuur, vasthielden aan een soort algemeen gedeeld wereldbeeld. Immigratie, veranderingen in de



demografie, globalisatie, en de
mogelijkheid voor
minderheidsstandpunten om

breder steun te krijgen in een online omgeving hebben de status quo van de meerderheid onder vuur genomen. We worden gedwongen om onze principes en wereldbeelden toe te passen op een veel bredere verzameling mensen en hun behoeften. En door dat te doen, worden onze professionele en persoonlijk vooroordelen onder vuur genomen. Wij zien deze bedreigingen in de toename van xenofobe en nationalistische bewegingen in de politiek in de hele wereld. Deze bewegingen worden vaak 'geframed' als een soort restauratie van een eerdere, ideale tijd. Er was een tijd dat het normaal werd gevonden dat een congrespanel uitsluitend bestond uit witte mannelijke deelnemers. Sterker: er werd simpelweg niet eens over nagedacht. Daarmee vergelijkbaar werd het collectiebeleid voor het aanschaffen van boeken van auteurs afkomstig uit de meerderheid van de bevolking niet gezien als een daad die met vooroordeel beladen was. Het was nu eenmaal zo, dat bibliotheken kochten van uitgevers die de keuze van de auteurs bepaalden. Vandaag de dag is het realiteit dat het kiezen van materialen van uitgevers die de diversiteit van onze gemeenschappen niet reflecteren niet alleen niet waardenvrij is; bibliotheken hebben de plicht om met uitgevers en gemeenschappen samen te werken om de neerslag van de cultuur diverser te maken.

Gorilla

En het belangrijkste onderdeel in dit hele debat: het doet er toe, in het dagelijks werk van bibliotheken van alle soorten en maten. Het doet er toe, omdat we grootschalige systemen in de maatschappij gebruiken die overduidelijk vooroordelen hebben. Dan heb ik het over het toegenomen leunen op *data analytics* en digitaal leren. Wat we op het internet vinden (Google), wat we van onze vrienden zien (Facebook), en welke dingen we kopen



Als je niet handelt ben je niet waardenvrij'

(Amazon); dat alles wordt gestuurd door algoritmes die we bouwen op de data die we zelf vaak onbewust aanleveren. We hebben voorbeeld na voorbeeld gezien van hoe gevoelig deze systemen zijn voor vooroordelen in de data waaruit ze worden gecreëerd. Van automatische zeepdispensers die geen bruine huid kunnen herkennen² tot beeldherkenningssoftware die automatisch het kenmerk 'gorilla' toevoegt aan beelden van mensen met een kleur³; de technologie houdt een spiegel voor aan de maatschappij, en wat we zien staat ons niet aan. Deze systemen werden niet geprogrammeerd om racistisch te zijn, ze leerden dat aan de hand van de voorbeelden die we ze gaven. Belangrijker nog: deze systemen laten ons zien dat het passief toestaan van grootschalige datamonitoring door commerciële partijen en de overheid gevaarlijk en discriminatoir is. Wij, als bibliothecarissen, zijn erin getraind om te strijden voor gelijkheid in toegang tot informatie, en dienstbaarheid aan allen, en we moeten proberen de sociale kosten van datagedreven systemen te beïnvloeden. Wij zijn verre van perfect in deze rol, want we zijn zelf vooringenomen producten van onze culturele achtergrond. Alleen al door de erkenning dat we niet waardenvrij zijn, hebben we de middelen in handen om de wereldwijde '*weapons of math destructioz*⁴' te bestrijden. We kennen het antwoord al: om negatieve vooroordelen te bestrijden is de juiste respons niet deze te negeren of terug te vallen op nostalgie over een tijd van 'hoogstaande kwaliteitscriteria'. Het antwoord is: de variëteit van mensen met wie we interacteren te versterken te vergroten.

Dienstbaarheid

Het is verleidelijk om in deze tijden van open ideologisch conflict en fragmenterend politiek debat terug te vallen op de gewoonte om alleen met waarheden of feiten van doen te willen hebben. Te zeggen dat de bibliotheek een waardenvrije plek is die bemiddelt in informatie van hoge kwaliteit. Dat we een vluchtplaats en veilige haven zijn voor de verruwende retoriek op Twitter. Dat is geen waardenvrije daad, en het zou ons meest geliefde principe geweld aandoen: dienstbaarheid. Onze gemeenschappen, en met name degenen zonder stem, hebben geen vluchtplaats nodig. Ze hebben behoefte aan een

belangenbehartiger en een bondgenoot. Om een immigrant van dienst te kunnen zijn, mogen we niet de enige plek in de maatschappij zijn waar hij of zij zich welkom voelt. We moeten ervoor vechten dat ze welkom zijn in de hele maatschappij. Het is niet genoeg om te doen aan leesbevordering voor de jeugd; we moeten er zeker van zijn dat alle kinderen toegang hebben tot goede scholen en een cultuur van geletterdheid, van het stadhuis tot op de lokale markt. Het is niet genoeg om toegang te verschaffen tot het internet; we moeten onze gemeenschappen van de kennis voorzien om het internet zelf te veranderen. Datagedreven *smart cities* moeten slimme inwoners hebben die technologie en haar impact op de privacy en de vrijheid begrijpen.

Omdat - als je niet handelt - je niet waardenvrij bent. Dan ben je irrelevant, of erger nog, dan bied je valse hoop voor degenen in nood.

TEKST: DAVID LANKES VERTALING: GERT STAAL ILLUSTRATIE: INGIMAGE

Dit essay is een vertaling van *Do Libraries Have to be Neutral? This is Not a Choice*, augustus 2019.

¹ <https://www.greenvilleonline.com/story/news/2019/02/14/drag-queen-story-hour-greenville-south-carolina-library/2868412002/>

² <https://www.iflscience.com/technology/this-racist-soap-dispenser-reveals-why-diversity-in-tech-is-muchneeded>.

³ <https://www.theguardian.com/technology/2015/jul/01/google-sorry-racist-auto-tag-photo-app>.

⁴ <http://www.worldcat.org/oclc/1039545320>.

'Community library hard nodig om de toekomst in te gaan'

Bibliotheken zien hun rol veranderen van traditioneel naar maatschappelijk-educatief, wat gepaard gaat met meer interactie met de gemeenschap. En met meer vraaggericht gaan werken. Vorig jaar organiseerde Probiblio een pilot waarin onderzocht werd wat een goed functionerende *community library* nodig heeft. De drie deelnemende Noord-Hollandse bibliotheken over hun ervaringen.

IJmond Noord

De Bibliotheek IJmond Noord kijkt tevreden terug op de pilot en de samenwerking met de beide andere deelnemende bibliotheken. Het vraaggericht werken werpt vruchten af.

'Een van de punten van de *community library* is dat niet wij het bedenken, maar dat er uit de *community* een vraag komt', zegt directeur **Carla Visser**. 'Wij moeten, zoals al in ons beleidsplan stond, de plek worden waar inwoners heen gaan als ze iets willen: kennis opdoen of met anderen over een onderwerp verder praten. In het begin van onze beleidsperiode zijn we gestart met *pitch je passie*. Als jij ergens heel veel van afwist en daarover wilde vertellen, dan boden wij een podium. En we hoopten dat klanten daar ook interesse in zouden hebben. Dat was niet altijd succesvol, maar hoe kan je het dan op een andere manier aanpakken? We hebben veel gelezen over de *community library* en naar de opleiding van Cubiss gekeken. Toen Probiblio met de pilot kwam waren wij er als de kippen bij om ons in te schrijven.

Dat traject was geweldig, omdat het voor ons precies op het goede moment kwam. Alle deelnemers aan de pilot hadden een enorme behoefte om contact te krijgen met de inwoners en deel uit te maken van de *community*. Het was heel fijn dat we met Haarlem en Hoorn dingen konden delen, we hebben echt veel van elkaar geleerd. We kwamen zo eens in de twee maanden bijeen. Het was in blokken ingedeeld: hoe zit het in jouw strategie, hoe is het geborgd, staat het in het beleidsplan? Hoe zit het met de medewerkers, met het gebouw, waar je een podium biedt?'

Wat betekende dat voor de medewerkers?

'We hebben al onze collega's op de werkvloer gevraagd om mensen eens aan te spreken. Waar zijn die mee bezig, waar zijn ze in geïnteresseerd, waar zouden ze met anderen eens over willen praten, waar bestaat al een verbandje? En wat kunnen wij daarbij dan doen? Je moet als bibliotheek heel erg de huiskamer zijn, en enorm



Carla Visser:

'Ambassadeurs zijn van cruciaal belang'

gastvrij. Een collega zei: als een *community* iets met kippen organiseert, betekent dat dus dat jullie dan allemaal ook die kippen naar binnen moeten laten komen. Dat is een extreem voorbeeld, het zal niet snel gebeuren, denk ik, maar dat is wel zo. Dan zeg je niet: voor kippen verboden, hier.'

Hoe verliep de pilot in de dagelijkse praktijk?

'Met vallen en opstaan. Wij zijn begonnen met een *community* rondom duurzaamheid. We waren al aan een pilot begonnen, daar waren al groepjes mee bezig. We hebben een avond georganiseerd en zoveel mogelijk mensen die we kenden uitgenodigd: er kwam welgeteld

één persoon. Het blijkt dat je ambassadeurs voor het onderwerp nodig hebt. We zijn, wat duurzaamheid betreft, mensen gaan aanspreken: mogen we je uitnodigen, wil je een keertje komen praten? En toen is er echt snel een *community* georganiseerd die naar ons toe kwam en zei: wij willen het graag onder de vlag van de bibliotheek doen, mag dat? Wat kunnen jullie voor ons betekenen? Wij hebben de ruimte en we kunnen de informatie over het onderwerp erbij leveren. Dat zijn de twee dingen die we steeds noemen. De *community* rond duurzaamheid is een heel levendige groep geworden.

Van Probiblio begeleidde een deskundige de pilot, we hebben in dat jaar geleerd wat wel werkt en wat niet. Je wordt steeds wijzer. Onze rol als bibliotheek is niet om dingen te organiseren maar om te faciliteren en aan te sluiten bij wat een *community* wil. Het is steeds even anders denken. Ambassadeurs zijn daarbij van cruciaal belang.

Wat nog niet van de grond is gekomen, is een online platform waar je informatie met elkaar kunt delen, met vragen kunt komen en antwoorden krijgt: een *community* is het sterkst als deze zowel fysiek als online is. Dat is het doel voor 2020.'

Schalkwijk

In Haarlem deed de Bibliotheek Schalkwijk mee aan de pilot. 'We hadden echt het gevoel: daar liggen zoveel kansen, die kunnen we haast inknopen', zegt directeur Bibliotheek Zuid-Kennemerland **Roxane van Acker**. 'Wat een aantal jaren geleden al in ons beleidsplan stond, is co-creatie: meer samen doen met de omgeving, met organisaties, met publiek. Elkaar versterken om zo te werken aan ontwikkeling, en onze missie invulling te geven. In Schalkwijk ligt de behoefte aan de oppervlakte, kun je zeggen. Er was bijvoorbeeld al een Taalplein, maar we kunnen nog veel meer, we kunnen nog veel meer mensen bereiken.'

Vestigingsmanager **Winston Brandon**: 'De bibliotheek wordt echt als het middelpunt van de wijk gezien. Met een werkplek en een vergaderruimte voor ondernemers uit de wijk, voorzien wij in een essentiële behoefte die elders in de wijk niet per se beschikbaar is. Het is mooi als je daar mensen mee kan helpen.'

Roxane: 'We wilden vanuit ons beleidsplan op een andere manier invulling geven aan de rol van de bibliotheek, en we begonnen met de deuren open te zetten, haast letterlijk. En met het zoeken naar samenwerking met wijkorganisaties. De Wereldmuziekschool hier vlakbij in het winkelcentrum, is een mooi voorbeeld, en zo zijn er nog veel meer. De volgende stap was: wat kunnen we doen voor de inwoners zelf?'

Winston: 'Er waren in de wijk al connecties gelegd, de pilot sloot daar mooi bij aan. Die gaf ons de gelegenheid om te leren van andere bibliotheken die meededen, en ze te laten zien hoe wij



Mike Warners, Roxane van Acker en Winston Brandon:

'We creëren een wijkpodium'

het hier doen. We zijn aan het nadenken over de *community library* en aspecten daarvan. Wij merken dat we sneller stappen kunnen zetten doordat wij de ondersteuning van de pilot hebben, doordat ons beleidsplan daarop aansluit en doordat alle neuzen al een stukje dezelfde kant op wijzen. Dat vonden de andere bibliotheken bijzonder om te zien. Je wilt een revolutionair idee realiseren, de *community library*, en daarvoor werken we hier vanuit een bestaand plan. Dat maakt dat wij lekker rap door kunnen gaan. Vorig jaar hebben wij hier een herinrichting gehad, waardoor we de bieb meer beschikbaar kunnen maken voor de doelgroepen, kunnen zorgen dat ze hier ook echt terecht kunnen. Steeds gaan wij een stapje verder.'

Roxane: 'Ik wil dat de bibliotheek ook open is als we er niet met professionals zijn. Met de selfservice die we hebben kan dat gewoon. Kom hier gewoon lekker zitten werken.'

Programmeur **Mike Warners**: 'Het interessante van het concept *community library* is dat je uiteindelijk de mensen misschien wel de sleutel geeft en dat ze zich deze plek toe-eigenen. De bibliotheek krijgt echt een Schalkwijkse identiteit, de mensen die hier gaan programmeren zijn mensen uit Schalkwijk of omgeving, die de wil, de drang hebben om te ontwikkelen, te programmeren. Daarmee creëren we een wijkpodium. Er zijn al partijen die hier een programmering gaan doen. Bijvoorbeeld Turks voorlezen, voor de Turkse gemeenschap. We vierden hier het Berbers nieuwjaar. Het is vooral het delen van verhalen dat belangrijk is. Dat mensen het gevoel hebben: deze plek is van ons. En dat wij daar als facilitator onderdeel van zijn.'

Winston: 'Mensen geven aan dat ze voor de wijk, voor de bibliotheek wat willen betekenen.'

Roxane: 'En, het staat vandaag in de krant: we hebben 92.500 euro van het Fonds voor Cultuurparticipatie gekregen, een subsidie die heet MeeMaakPodium. Financiële ondersteuning om

meer te kunnen doen en te organiseren. Bij de ingang hangt hier de uitnodiging: heb je een idee, wil je iets bijdragen? Met allerlei ideeën, van klein tot groot, en eronder: *in ontwikkeling en gerealiseerd*. Zo concreet kan het zijn, en we gaan dat met deze subsidie verder vormgeven.'

Hoorn

De Bibliotheek Hoorn was de meest noordelijk gelegen deelnemer aan de pilot. Er wordt door directeur **Paul Groot**, hoofd bedrijfsbureau en publieksservice **Inge Broekhoff** en coördinator maatschappelijke bibliotheek **Miranda Rood** tevreden op teruggekeken.

'Aan het eind van het jaar zouden we zien of het iets is wat bij onze organisatie past', zegt Inge. 'Eigenlijk wisten we na de eerste sessie al dat het bij ons past. En dat we de *community library* heel hard nodig hebben om de toekomst in te gaan.'

Miranda: 'Waar we vroeger heel traditioneel programmeerden, zijn we meer gaan luisteren naar wat mensen willen. Zo hebben we binnenkort een privacycafé, georganiseerd door een vrijwilliger in onze organisatie die ontzettend veel met dat thema heeft. Die zei: mag ik daar iets mee, wil je met me meedenken? Zo zijn we daar samen vorm aan gaan geven.'

Bij vraaggericht gaan werken moet er ook een vraag zijn.

Miranda: 'Bij de groepen die hier al komen is die er zeker: het is het makkelijkst om daar die vraag op te halen. We hebben binnen het project steeds bouwstenen onderzocht en we willen met organisaties de stap zetten om die stenen goed te kunnen opbouwen, en niet los mensen de stad in te sturen. We luisteren nu meer, en proberen op te pakken wat we horen.'

Inge: 'De bouwstenen die in de sessies zijn doorlopen bieden zoveel handvatten, dat je ook voor de toekomst heel goed kunt bepalen welke stap je moet zetten. Het blijft natuurlijk nog spannend wat het betekent voor de organisatieverandering. Dat heb je niet vandaag of morgen gerealiseerd.'

Paul: 'Je hebt je personeel, en je hebt te maken met vergrijzing als het gaat om kwalitatief personeel voor de klassieke bibliotheek. Hoe ga je die waarden bij deze mensen nog voor een deel in de competenties zoeken, zodat ze mee kunnen denken en werken aan wat wij met elkaar inzetten? Hoe ontwikkel je weer kansen voor nieuwe generaties, en zijn die in de bibliotheek aanwezig of wordt het deels wat er van buiten naar binnen komt



Inge Broekhoff, Paul Groot en Miranda Brood:

'De grens wel goed bewaken'

met de vraag: mag ik in de bibliotheek dit voor jou organiseren? Dat is een spanningsveld dat je heel goed moet managen. Wij zijn met elkaar in discussie over de grens tussen een bibliotheek met ruimte die beschikbaar is voor wat dan ook, versus een wijkcentrum. We zijn goed in gesprek met wijkcentra, we werken veel samen, zeker met gezinsaanpak en anderstaligen, maar we willen de grens op elkaars stukje wel goed bewaken.'

Miranda: 'Vergeleken met vijf jaar geleden zijn we al veel meer buiten aan het spelen. We hebben drie vestigingen, van oudsher wordt vanuit de centrale geprogrammeerd. De andere zeiden: dat willen wij ook graag. Die hebben we het afgelopen jaar meegenomen, en daar worden ook stappen gemaakt. Zij worden zichtbaarder in de wijk, waardoor je bij activiteiten weinig publiciteit hoeft te genereren, terwijl je anders persberichten en andere kanalen moest inzetten.'

Paul: 'Wij proberen van hoog tot laag, van links tot rechts, inclusief onze vrijwilligers, de bibliotheek zichtbaar te maken en te houden. Waardoor iemand durft en kan zeggen: ik heb een idee.'

Inge: 'De pilot was heel inspirerend. Het was heel goed om door dat jaar heen aan de hand van die bouwstenen te kijken: hoe zit je organisatie nou eigenlijk in elkaar? En hoe doet een ander het, en waar kunnen wij het ook anders of beter of efficiënter doen. We zijn met andere ogen naar een aantal processen gaan kijken, maar ook naar hoe je organisatie in elkaar zit.'

Paul: 'We zijn heel blij met hoe dit gedaan is. Ik heb sowieso grote waardering voor Probiblio, vooral het faciliteren in de periode dat ik hier de scepter zwaai. Je kunt niet alles alleen.'

TEKST EN FOTO'S: MARTIN DE JONG

Onze boeken zijn direct uitleenklaar:

- ✓ Gratis plankklaar gekoppeld
- ✓ Inclusief metadata
- ✓ Duurzame kwaliteit

Profiteer van onze voordelen:

- ✓ Standaard 25% korting op Express titels
- ✓ Verkorte levertijd
- ✓ Lage bindprijzen

Ook profiteren van onze voordelen en fullservice dienstverlening? Neem dan contact met ons op:

nbd biblion

▶▶ Boek vooruitgang

NBD Biblion | 079 3440 344
www.nbdbiblion.nl | info@nbdbiblion.nl

Wat zijn de trends in het boekenvak? Vorige keer kwam daarover een specialist van Probiblio aan het woord, ditmaal de visie van een ervaringsdeskundige van de boekhandel.



Bertrand Maas is bedrijfsleider van Waanders in de Broeren in Zwolle. Vorig jaar werd het bedrijf, met behoud van de naam, overgenomen door Van der Velde, waardoor onder meer de collectie Engelstalig groeide.

'Met de overname hebben we flink uitgepakt en we gaan het nog meer uitbreiden, omdat het zo ontzettend goed loopt. Veel volwassenen kopen een Engelstalig boek en ook heel veel jonge mensen. Daar zijn we erg blij mee. Niet alleen op Engelse, ook op Nederlandse Young Adult zetten we sterk in. Dat zijn onze nieuwe klanten, die gaan straks wat anders lezen. Misschien ook niet, ik vind het allemaal prima. Als je maar leest. Ontlezing zie je meer bij Nederlandse of vertaalde literatuur. Waar je voorheen van een goede Nederlandse roman er vijftig verkocht, verkoop je er nu twintig. In plaats van in het Nederlands vertaald, koopt men liever in het Engels. Dat is een trend, een grote verschuiving. Een collega die het Engelse segment beheert kijkt naar wat er speelt, wat willen mensen lezen. Wij hebben bijvoorbeeld een heel grote horrorafdeling. Ik zei tegen haar: hoe kom je daar nou bij? Ze zei: ik koop dat gewoon in, ik zet het neer. We verkopen het, dus dan ga ik het uitbreiden. Je moet daarvoor kundige collega's hebben en ze helemaal vrij laten: als jij dat wilt moet je dat doen. En dan blijken die boeken te verkopen. We hebben we nu vier planken met horror. Dat vind ik super gaaf. Het zijn jonge mensen die het kopen. We houden de boekenprogramma's goed in de gaten. Ik kijk dagelijks op Teletekst wie de gasten zijn, uitgevers laten het ons weten. Je moet als boekverkoper met je neus op het beeldscherm zitten, je laptop open. Zeker als het Boekenpanel van DWDD er is, moet je meteen reageren. Je kunt tot elf uur 's avonds bij het CB bestellen, dan staat het hier de volgende dag zes uur 's morgens. Bovenaan de Top 100 van bestverkochte boeken van 2019 staat Lucinda Riley met *De zeven zussen*, en er staan nog vier delen uit die reeks in, plus nog zes andere boeken van haar. Ik vind dat prima. Dit soort boeken wordt altijd wel een beetje met de nek aangekeken, maar goed, als we er 1500 van verkopen, dan is er vraag. Ook van mensen die Griet Op de Beeck lezen of andere literatuur: die lezen het ter ontspanning. Ik spreek mensen die van literatuur houden en goede literatuur lezen en vraag: wat vindt u van *De zeven zussen*, en dan zeggen ze: ik vind het een hartstikke mooi boek. Het is hetzelfde als met mensen die op vakantie gaan, drie weken naar de camping, dan zijn er ook artsen en mensen uit het bedrijfsleven die een paar thrillers meenemen. Gewoon om te lezen, om te ontspannen. Dat is toch hartstikke mooi? Wat ons ook opvalt, over trends gesproken, is dat jongeren antwoorden nodig hebben. Dan gaat het om zaken als mens en maatschappij, sociologie, gender, milieu, klimaat, politiek, racisme, feiten of nepnieuws. Allemaal "kleine" onderwerpen, het gaat voor ons om het inkopen van "tweetjes" en "drietjes", maar daar komen zij dan voor, en dat vind ik heel interessant om te zien. Er zijn veel jonge mensen die over die onderwerpen wat willen hebben en die niet meer alleen Wikipedia willen raadplegen of er een artikeltje over lezen. Zij kiezen ervoor daar hun geld aan uit te geven. Ze hebben niet zoveel financiële middelen, en als het dan een boek wordt, zijn we daar natuurlijk heel blij mee. Wij moeten de mensen vertellen wat goede literatuur is, en er moeten in de winkel mensen rondlopen die dat mooi vinden om te vertellen. Dat geldt ook voor andere genres. Of het nou spanning is of geschiedenis, waar ik zelf veel van hou. Zo hebben we ook een heel goede kookboekenspecialist, heel belangrijk. Kookboeken stelden acht jaar geleden niet zoveel voor, nu is het aanbod echt heel fors. We hebben drie boeken over gember staan. Geweldig!' TEKST EN FOTO: MARTIN DE JONG

'Jongeren hebben antwoorden nodig'

literatuur lezen en vraag: wat vindt u van *De zeven zussen*, en dan zeggen ze: ik vind het een hartstikke mooi boek. Het is hetzelfde als met mensen die op vakantie gaan, drie weken naar de camping, dan zijn er ook artsen en mensen uit het bedrijfsleven die een paar thrillers meenemen. Gewoon om te lezen, om te ontspannen. Dat is toch hartstikke mooi? Wat ons ook opvalt, over trends gesproken, is dat jongeren antwoorden nodig hebben. Dan gaat het om zaken als mens en maatschappij, sociologie, gender, milieu, klimaat, politiek, racisme, feiten of nepnieuws. Allemaal "kleine" onderwerpen, het gaat voor ons om het inkopen van "tweetjes" en "drietjes", maar daar komen zij dan voor, en dat vind ik heel

interessant om te zien. Er zijn veel jonge mensen die over die onderwerpen wat willen hebben en die niet meer alleen Wikipedia willen raadplegen of er een artikeltje over lezen. Zij kiezen ervoor daar hun geld aan uit te geven. Ze hebben niet zoveel financiële middelen, en als het dan een boek wordt, zijn we daar natuurlijk heel blij mee. Wij moeten de mensen vertellen wat goede literatuur is, en er moeten in de winkel mensen rondlopen die dat mooi vinden om te vertellen. Dat geldt ook voor andere genres. Of het nou spanning is of geschiedenis, waar ik zelf veel van hou. Zo hebben we ook een heel goede kookboekenspecialist, heel

belangrijk. Kookboeken stelden acht jaar geleden niet zoveel voor, nu is het aanbod echt heel fors. We hebben drie boeken over gember staan. Geweldig!' TEKST EN FOTO: MARTIN DE JONG

belangrijk. Kookboeken stelden acht jaar geleden niet zoveel voor, nu is het aanbod echt heel fors. We hebben drie boeken over gember staan. Geweldig!' TEKST EN FOTO: MARTIN DE JONG



Bertrand Maas.

Impactmanagement:

missie, meten, maximaliseren

In deze rubriek belichten we voor bibliotheken relevante onderzoeksgegevens die te vinden zijn op de KB-site Bibliotheekinzicht.nl. In deze aflevering aandacht voor impact.

Impact: van bedrijfsleven tot cultuursector, overal zingt het rond. In visiestukken, factsheets en beleidsplannen. De term is krachtig en veelzeggend, maar tegelijkertijd lastig te definiëren en lastig te meten. En waar te beginnen? Vaak is het startpunt een verantwoordingsvraag van de gemeente. Een impactonderzoek moet laten zien dat de investering in de bibliotheek het geld waard is. Die overweging is begrijpelijk en legitiem, maar het is een gemiste kans om het daarbij te laten. Een organisatie die serieus met impact aan de slag wil, kijkt verder dan het externe verantwoordingsvraagstuk. Impact kan tot in de haarvaten van de organisatie doorgevoerd worden. Wat levert dat voor voordelen op?

Impact centraal stellen helpt bij het stellen van scherpe en haalbare doelen, het maken van keuzes en het onderbouwen van activiteiten. Werken aan impact betekent nadenken over alle facetten van de organisatie: aan welke maatschappelijke verandering willen we bijdragen? In hoeverre bereiken we die doelstelling? En doen we dan de juiste dingen, op de juiste manier? Het meten van impact is dan een onderdeel van een proces waarbij niet het meten, maar het maximaliseren van impact het belangrijkste doel is. We noemen dat impactmanagement: alles wat de organisatie doet om de eigen impact te begrijpen en vergroten.

Cyclisch proces

Impact management is een continu proces van leren en verbeteren. Op hoofdlijnen onderscheiden we drie fasen die elkaar min of meer opvolgen: het bepalen en concretiseren van de missie en doelen (impactmissie); het verzamelen van data over de mate waarin doelen zijn bereikt (impact meten); en het leren en presenteren van de data (impact maximaliseren). In het afgebeelde model zijn de verschillende fasen en stappen weergegeven. Impactmanagement zien we als een cyclisch proces waarbij de verschillende stappen elkaar telkens opvolgen.

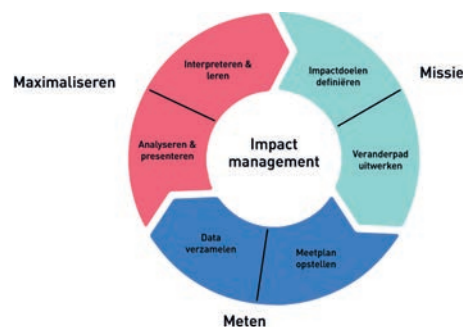


Fig 1. Fasen en stappen in het proces van Impactmanagement

Impactmissie

Het meten en maximaliseren van impact begint bij het bepalen van de impactmissie. Wat voor verandering wil je precies teweegbrengen in het leven van burgers en/of in de samenleving? Bijna elke bibliotheek heeft wel een mooi missiestatement als grondslag voor haar beleid, maar vaak is dat in abstracte termen geformuleerd: 'de bibliotheek verbindt'; of: 'burgers in staat stellen bewust en actief te participeren in de samenleving'. Wil je je impact daadwerkelijk begrijpen en vergroten, dan zul je moeten beginnen bij die missie. Hierin maak je expliciet welke verandering je nastreeft en hoe jouw activiteiten daaraan bijdragen. Dit doe je vooral door jezelf zoveel mogelijk vragen te stellen: welk maatschappelijk probleem lossen we precies op? Wat betekent het precies als burgers 'bewust en actief participeren'? En: hoe draagt de bibliotheek daar dan aan bij? Waarom doen we dit eigenlijk en voor wie? Tot wat voor verandering moet het leiden?

Impact meten

Om impact vast te stellen, zijn data nodig die laten zien hoe de organisatie presteert. Het opstellen van een meetplan is hierbij een eerste stap. Hierin beschrijf je welke data je wilt verzamelen, hoe en hoe vaak je dat gaat doen. Om goed te kunnen meten, moet je je impactdoelen omzetten naar concrete indicatoren. Een ingewikkelde stap, want dit betekent dat abstracte termen als participatie, sociale cohesie, zelfredzaamheid, et cetera vertaald moeten worden in meetbare eenheden. Hoe zie ik aan een persoon of die meer en bewuster is gaan participeren? En welke gegevens zeggen iets over de mate waarin verbinding tot stand is gekomen? Die vertaalslag is essentieel om te weten welke gegevens je moet gaan verzamelen. Die verzameling kan op veel manieren: kwantitatief, met vragenlijsten, of kwalitatief, bijvoorbeeld met interviews of groepsgesprekken. De methode die je kiest, hangt af van het antwoord op verschillende vragen: hoe 'hard' moet je bewijs zijn? Bij welke doelgroep wil je impact meten? Wat wil je presenteren: cijfers, of woorden en verhalen? Hoeveel tijd en geld is er beschikbaar om het onderzoek uit te (laten) voeren?

Impact maximaliseren

Na het verzamelen van de data volgt de laatste stap richting impactmaximalisatie, namelijk de analyse, presentatie en interpretatie van de verzamelde data. In deze fase geef je met je interne en externe stakeholders betekenis aan je onderzoeksbevindingen en vertaal je deze in een duidelijk verhaal en concrete verbeterpunten. In de praktijk komt dat neer op het stellen van veel vragen: wat zeggen de resultaten over onze organisatie? Vinden we de score hoog of laag? Hoe verhouden de bevindingen zich tot onze doelstelling? Waar kan

of moet ik bijsturen om op mijn impactdoelstellingen meer resultaat te boeken?

Hoe logisch deze fase ook lijkt, in de praktijk krijgt deze vaak slechts weinig aandacht. Onderzoeksrapporten worden selectief gelezen en vooral de positieve bevindingen krijgen hun plek in een jaarverslag of wervende tweet. Daarna verdwijnen ze in de welbekende la. Slechts zelden wordt een onderzoek aangeprezen om kritisch naar de eigen organisatie te kijken en te zoeken naar verbetering. Terwijl een goede reflectie op je bevindingen (ook negatieve!) met collega's en externe stakeholders enorm kan helpen om zwakke plekken te identificeren, te bepalen of je activiteiten moet aanpassen, opschalen of stopzetten.

Collectief leerproces

Wil je als organisatie écht aan de slag met impact, dan is er dus meer nodig dan het (laten) uitvoeren van een mooi onderzoek. Werken aan impact betekent dat de maatschappelijke verandering die je nastreeft, het kompas biedt waarop de organisatie vaart. Om op koers te blijven moet er ruimte zijn voor kritische reflectie op het functioneren van de organisatie en bereidheid om te veranderen. Dat kan spannend en lastig zijn, want het raakt ieders werk en kan leiden tot vervelende beslissingen. Maar het kan ook motiveren: samen werken aan maatschappelijk nut. Het is dan ook cruciaal om impactmanagement te benaderen als een collectief leerproces waarbij iedereen wordt betrokken. Draagvlak onder alle medewerkers is essentieel. Zij zijn degenen die data gaan verzamelen en moeten leren zich te verbeteren op basis van die data. Om impact te laten leven op de hele werkvloer en te verankeren in organisatieprocessen, kun je het bijvoorbeeld opnemen als vast agendaonderdeel bij interne overleggen. Ook kun je impactambassadeurs benoemen, of impactgericht werken expliciet noemen in vacatureteksten en functieprofielen.

Impactmonitor

De Koninklijke Bibliotheek ondersteunt bibliotheken op verschillende manieren om meer 'impact gedreven' organisaties te worden. Zo brengen we in een themadossier op **bibliotheekinzicht.nl** de beschikbare kennis rondom impact in de bibliotheeksector samen: inzichten uit onderzoek, goede voorbeelden en instrumenten om zelf mee aan de slag te gaan. Met een landelijke Impactmonitor faciliteren we bibliotheken om lokaal zelf de effecten van bibliotheekcursussen te meten. En met de Leergang Impactmanagement kunnen bibliotheekprofessionals zich in vijf dagen laten opleiden tot impactdeskundige.

TEKST: MARJOLEIN OOMES (KB)



Bibliotheek inspirerende werkplek voor nieuwe generaties?

We werken allemaal met passie in de bibliotheek, vinden de bibliotheeksector leuk en uitdagend, en hebben onderling vaak veel lol. Toch weet ik dat onze jongste collega's zich soms alleen voelen omdat ze in de minderheid zijn en aansluiting missen bij de rest van de organisatie. Het is belangrijk om daar wat aan te doen, zeker met het oog op de uitstroom van de oudste lichting de komende jaren en de veranderende rol van bibliotheken, waarbij een ander type medewerker met andere competenties nodig is. Hoe zorgen wij ervoor dat wij deze nieuwe generaties voldoening bieden en aan boord houden?

Bibliotheekmedewerkers tot 35 jaar kunnen sinds 2015 terecht bij het landelijke Jonge Bibliothecarissen Netwerk. De meer dan 250 leden ontmoeten elkaar regelmatig om kennis en ervaringen uit te wisselen. Een groot deel van deze groep behoort tot de millennials, geboren tussen 1980 en 1995. Deze millennials, ook wel generatie y genoemd, hechten minder aan vastigheid en vinden idealen belangrijker dan geld. Ze zijn gevoelig voor organisaties met een authentiek verhaal waarmee ze zich kunnen identificeren. Ze willen vooral leren, nieuwe ervaringen opdoen.

Met onze maatschappelijke rol en aanwezigheid in lokale gemeenschappen bieden we als bibliotheken ruimte voor ontmoeting en het delen van kennis. Maar zijn wij ook in staat om onze eigen, jonge medewerkers de flexibiliteit en doorgroeikansen te bieden die ze willen? Vanuit de Rijnlandgroep is het initiatief gekomen om een *traineeship* te ontwikkelen voor jonge bibliothecarissen, en zijn verschillende bibliotheken met elkaar in overleg om functies bovenlokaal te gaan organiseren. Dit biedt kleinere bibliotheken de mogelijkheid om toch een aantrekkelijke en uitdagende functie aan te kunnen bieden aan een groep die eigen ontwikkeling en diversiteit in het werk belangrijk vindt.

Terwijl hierin stappen worden gezet, dient een volgende groep zich alweer aan: generatie z, geboren tussen 1995 en 2012. Jos Ahlers, schrijver van het boek *Generatie Z - En de vierde (industriële) revolutie*, noemt deze medewerkers van nu en de toekomst een 'zelfverzekerde sociale netwerkgeneratie'. Ze zijn wars van hiërarchie, bewegen zich snel in en uit organisaties en noemen het 'nieuwe werken' gewoon 'werken'.

Deze generatie komt niet voor een *traineeship* of bovenlokale functie, dus bibliotheken zullen hun bedrijfscultuur en organisatiestructuur ingrijpend moeten aanpassen om hen binnen te halen én te houden. Deze nieuwe werknemers zitten het liefst met een inspirerende baas aan tafel, want hoe

platter de organisatie, hoe beter. Ze willen meepraten en serieus genomen worden. Laten wij als sector daarom vooral niet verkrampd vasthouden aan een systeem dat zijn beste tijd heeft gehad. Laten we van de jonkies leren en laten zij *ons* inspireren en motiveren. Deze jeugd is onze toekomst – en die is er sneller dan je denkt.

TEKST: DIONNE DINKHUIJSEN FOTO: MARJAN OESTERHOLT



Peter van Eijk over bibliotheekinnovatie

Zonder heldere doelen geen effectieve innovatie

Voor de Formule 1-liefhebbers in Nederland wordt zondag 3 mei een historische dag. De Grand Prix van Zandvoort zal dan plaatsvinden en velen hopen op een hoofdrol voor landgenoot Max Verstappen. Nu ben ik geen groot liefhebber van deze sport, maar voor deze rubriek is dit filmpje (40 seconden) van de F1-pitstop wereldrecord de moeite van het bespreken meer dan waard (<https://www.youtube.com/watch?v=bLehbCYjme>).

Kijkt u even mee! Alle stakeholders van Red Bull Racing hebben hetzelfde hoofddoel: wereldkampioen worden en dus, het winnen van de race, voor zowel coureur als crew is de taakverdeling glashelder en directie en management scheppen – letterlijk buiten beeld – de voorwaarden voor succes. Ten slotte: dat in deze tak van sport de rol van innovatie cruciaal is, weet iedereen. Motoren, banden, chassis, stroomlijn... heel veel zaken moeten jaarlijks worden vernieuwd om de doelen te kunnen bereiken.

Twee innovatielessen

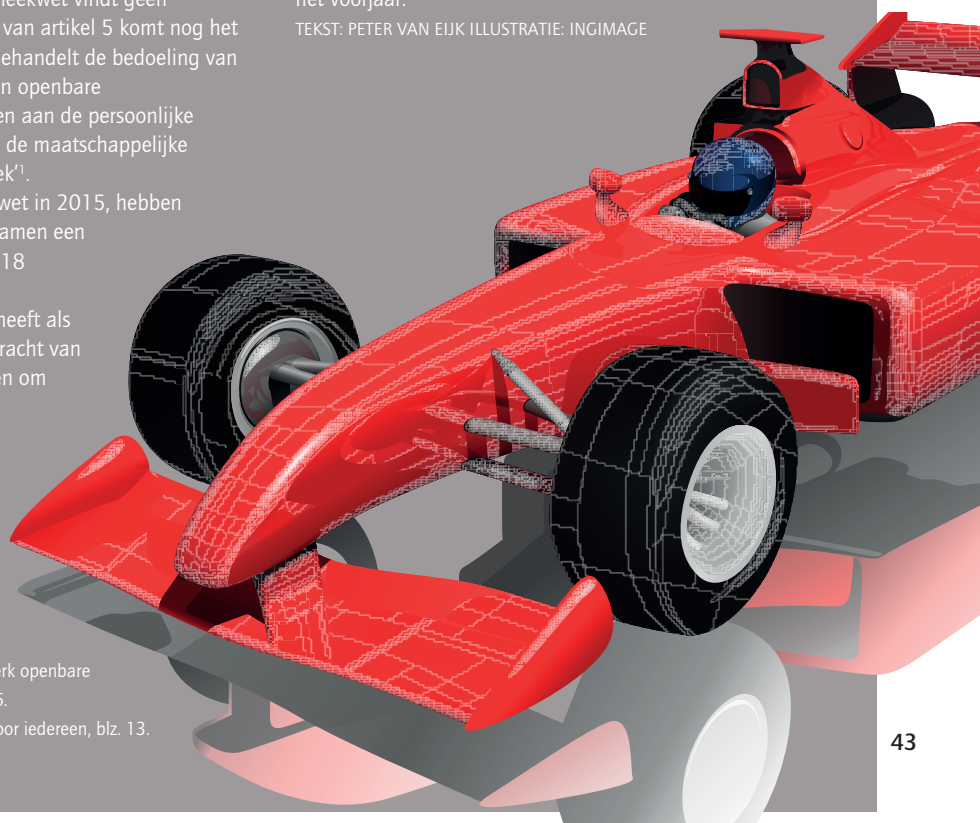
Voor coureurs in de bibliotheeksector zijn twee lessen te trekken. De eerste is dat alleen een duidelijk hoofddoel succesvol richting geeft aan de inzet van alle belanghebbenden. De tweede les betreft de rolverdeling en taakverdeling tussen de verschillende bibliotheekorganisaties in het organisatienetwerk. Hebben we op dit moment zo'n hoofddoel als sector? Nee! Wie hiernaar zoekt in de bibliotheekwet vindt geen expliciete verwijzing. De inhoud van artikel 5 komt nog het dichtst in de buurt. Dat artikel behandelt de bedoeling van de vijf wettelijke functies van een openbare bibliotheekvoorziening: 'bijdragen aan de persoonlijke ontwikkeling en verbetering van de maatschappelijke kansen van het algemene publiek'¹. Na de inwerkingtreding van de wet in 2015, hebben overheden en netwerkpartners samen een innovatieleidraad voor 2016-2018 opgesteld. Daarin lezen we: 'De Gezamenlijke innovatieagenda heeft als hoofddoel om de vernieuwingskracht van de bibliotheeksector te versterken om

toegevoegde waarde te kunnen bieden aan burgers en samenleving in lijn met de vijf functies van de bibliotheek'². Hmm ... mijn hoogleraar beleidswetenschap zou dit eerder bestempelen als een tussendoel dan als een hoofddoel. Niet in de laatste plaats omdat hiermee de verschuiving naar de maatschappelijke ondersteuningsfunctie van de bibliotheken verder werd geëxpliciteerd.

Deze maand bracht de Raad voor Cultuur een adviesrapport uit, getiteld: *Een bibliotheek voor iedereen*. Daarin stelt de Raad 'dat het Rijk de taak heeft om te waarborgen dat er in iedere gemeente toegang is tot de vijf bibliotheekfuncties'. Verder vindt de Raad 'dat elke gemeente een bibliotheekvoorziening, in de zin van de wet, moet hebben.'³. En ten slotte: 'De bibliotheekwet benoemt ieders taken en verantwoordelijkheden. De raad adviseert een aantal hiervan aan te scherpen'.

Kan deze klare taal uit het advies van de Raad omgezet worden in een ambitieus (wettelijk) hoofddoel? Daarvoor zal in de komende periode een politieke meerderheid gezocht moeten worden. Of dat gaat lukken, zullen we leren. Maar duidelijk moge nu al zijn, dat spoedige bespreking van dit adviesrapport in de uitvoeringskolom (bibliotheekorganisaties, POI's en KB) zeker zo belangrijk is als de parlementaire behandeling van de wetsevaluatie in het voorjaar.

TEKST: PETER VAN EIJK ILLUSTRATIE: INGIMAGE



¹ Staatsblad, Wsob, artikel 5, blz. 2.

² Gezamenlijke innovatieagenda netwerk openbare bibliotheekvoorzieningen (2016), blz. 6.

³ Raad voor Cultuur, Een bibliotheek voor iedereen, blz. 13.

Vlaamse bibliotheken in migratiegolven naar eengemaakt systeem

Een megaklus kun je het wel noemen: de overstap van 313 Vlaamse bibliotheken naar het eengemaakte bibliotheeksysteem. In 2017 won het Nederlandse OCLC de aanbesteding voor het ontwikkelen van een Vlaams bibliotheeksysteem op basis van Wise. Alle Vlaamse bibliotheken stappen hier in zeven migratiegolven op over, intensief ondersteund door Cultuurconnect.

Sinds het begin van de digitalisering ontwikkelden de Vlaamse provincies allemaal hun eigen bibliotheeksoftware voor het beheren, invoeren en uitlenen van hun collecties en alle overige digitale processen. Sommige bibliotheken kozen ervoor om met weer een ander systeem te werken. In totaal werkten de 313 Vlaamse bibliotheken tot nu toe op meer dan zestig verschillende systemen van vijf verschillende leveranciers. Al die systemen moeten nu overschakelen op Wise.

Voor elk systeem en elke bibliotheek moet een apart draaiboek worden gemaakt om alle gegevens vlekkeloos over te zetten. En dan zijn er per bibliotheek ook nog een hoop andere processen die synchroon moeten blijven lopen, zoals de betaalautomaten, de uitleensystemen en de inkoop bij lokale leveranciers (Vlaamse bibliotheken kopen hun boeken meestal bij lokale boekhandels). Tot slot moeten er per migratiegolf ook nog zo'n zeshonderd bibliotheekmedewerkers leren werken met het nieuwe systeem. Sommigen van hen zijn al decennialang gewend aan hun software.

Deadline 2022

Cultuurconnect ondersteunt de Vlaamse bibliotheken zeer intensief bij de overstap. Het in Brussel gevestigde bureau voor digitale innovatie in kunst en cultuur maakte de planning. Het helpt bij het inventariseren en overzetten van alle gegevens, organiseert train-de-trainerbijeenkomsten en terugkomdagen, en begeleidt de werkgroep Bibliotheeksysteem, die al tijdens de migraties nadenkt over innovaties en verbeteringen. Ook ontwikkelde Cultuurconnect een online leerplatform waar medewerkers zich via zelfstudie Wise eigen kunnen maken. Er is uitgebreid lesmateriaal voor alle trainers, en tot slot beheert het bureau ook de servicedesk.

De planning is strak: ieder halfjaar vindt er een migratiegolf plaats in één provincie, als laatste volgen alle bibliotheken die niet op een provinciaal systeem zijn aangesloten. De provincie Limburg (30 bibliotheken) maakte in 2019 als eerste de overstap. Op dit moment is de tweede migratiegolf (57 Oost-Vlaamse bibliotheken, 5 Limburgse en de bib van Oostende) net afgerond. In maart 2020 is er de derde migratiegolf van 47 West-Vlaamse bibliotheken. Daarna volgen nog migratiegolven in

Brussel, Vlaams-Brabant en Antwerpen. In 2022 moeten alle bibliotheken op Wise draaien.

Lieselot van Maldeghem, communicatieverantwoordelijke bij Cultuurconnect: 'Het grote voordeel van de overstap is dat toekomstige innovaties sneller en goedkoper kunnen worden ingevoerd in alle bibliotheken, en dat intensieve samenwerking tussen bibliotheken makkelijker wordt. De timing is tot nu toe boven verwachting goed verlopen. Medewerkers zijn heel geëngageerd en zeer betrokken. Op de dag van het live gaan maken ze er een feestje van.'

Nieuwe tools

Al gedurende de overstap werken Cultuurconnect en de werkgroep Bibliotheeksysteem aan innovaties, vertelt Van Maldeghem: 'Wise wordt elke paar maanden vernieuwd met kleine verbeteringen. Daarnaast wordt per bibliotheek een aantal innovaties, zoals een koppeling tussen de bestelmodule van Wise en de digitale winkelmandjes van de leveranciers. Daardoor kunnen bibliotheken straks hun bestellingen en budgetten opvolgen in Wise. En we werken aan een *business intelligence tool* waarmee data-analyse mogelijk wordt. Zo kunnen bibliotheken straks gemakkelijk hun uitleengegevens visualiseren aan het bestuur, en hun gegevens gebruiken voor marketing en inzicht in gebruikers en collectieuitleen.'

Maar voorlopig zijn die nieuwe tools nog toekomstmuziek. Eerst zullen de meeste bibliotheken de grote overschakeling door moeten maken. Bij iedere migratie wordt per bibliotheek een aantal medewerkers uitverkoren om het traject te trekken. Als ambassadeurs maken zij als eerste kennis met Wise tijdens een training. En op basis van hun huiswerk richten Cultuurconnect en OCLC hun nieuwe digitale omgeving in. Vervolgens is tijdens het live gaan de bibliotheek een week gesloten. In die week worden alle medewerkers ingewijd in Wise volgens het train-



'We hebben wel groot ingezet op de servicedesk.'

de-trainerprincipe. Dan is er nog een terugkomdag bij Cultuurconnect waar de trainers vragen kunnen stellen. Vervolgens zullen bibliotheken zoveel mogelijk zelfstandig moeten opereren, met ondersteuning van de servicedesk.

Praktische consequenties

In Sint-Niklaas maakten ze het allemaal al mee, vertelt **Caroline Van de Velde**, teamcoördinator. Ze volgde samen met haar drie collega's de opleiding bij Cultuurconnect en trainde haar overige collega's intensief. 'We zijn heel tevreden over de ondersteuning. Vooral het online leerplatform is fijn, daar is heel veel informatie beschikbaar. In een module van een uur kun je al met filmpjes in grote lijnen kennismaken met Wise. Voor het trainen van collega's was er ook veel cursusmateriaal beschikbaar. We hebben tijdens de sluitingsweek alle opleidingsmomenten georganiseerd. Alles was zo ingericht dat iedereen drie keer gelegenheid kreeg om het zelf te leren.'

Over het nieuwe systeem zijn ze in Sint-Niklaas al bij al tevreden. 'Alhoewel we merken dat het bibliotheekstelsel nog in volle verandering is, ervaren we nu al voordelen. Wise werkt veel intuïtiever, alles is met gezond verstand vrij vlot te vinden. En de servicedesk is ook vlot bereikbaar.' Toch is de overstap niet helemaal vlekkeloos verlopen, stelt Van de Velde: 'Niet alle sublocaties die we in Vubis gebruikten zijn goed terechtgekomen. Dat heeft onder andere grote impact op onze magazijncollectie. Al onze romans in het magazijn staan hierdoor in Wise – en dus ook in de publiekscatalogus – aangemerkt als "aanwezig". Onze front-office heeft het daardoor wat drukker met leners die deze titels niet kunnen vinden. Gelukkig zien we meestal aan de invoerdatum dat ze in het magazijn staan. Het is niet eenvoudig om dit soort consequenties op voorhand van de migratie te overzien. Als Cultuurconnect het matchen van sublocaties in het nieuwe systeem tijdens de voorbereiding nog beter op zou volgen, zou dat veel nodeloos gedoe voorkomen.'

Ook bij de migratie van oudere materialen waarvan de oorspronkelijke

barcode ooit werd overschreven door een nieuwe liep het fout, meldt Van de Velde. 'Duizenden materialen zitten momenteel in Wise met een foutieve barcode. Dit heeft als gevolg dat leners deze materialen niet kunnen scannen aan onze zelfuitleenbalies. Ook dat moet de front-office opvangen. Cultuurconnect is volop bezig om deze problemen op te lossen, maar we zijn natuurlijk niet de enige bibliotheek die met opstartproblemen kampt', aldus Van de Velde.

Prioriteit

Volgens Lieselot Van Maldeghem van Cultuurconnect spelen er inderdaad bij meer bibliotheken nog praktische problemen. 'We kunnen op voorhand niet tot in detail overzien wat voor praktische problemen er zullen opduiken. De eerste weken na het live gaan staat de servicedesk paraat om grote problemen nauwkeurig op te volgen, waar nodig bij te sturen, en preventief actie te ondernemen voor de volgende migratiegolven. Bibliotheken kunnen voor andere zaken een melding indienen bij de servicedesk. Wijzigingsverzoeken worden gelogd en we bespreken die in de werkgroep Bibliotheekstelsel. We kijken tegen welke problemen bibliotheken aanlopen en hoe algemeen die zijn; hoe snel het kan worden opgelost, wat prioriteit heeft. Het kan daarom veel tijd in beslag nemen. We hebben wel groot ingezet op de servicedesk.' Ondanks de praktische moeilijkheden hebben ze er in Sint-Niklaas wel vertrouwen in dat het goedkomt. 'In het verleden hebben we de stap naar het provinciale systeem ook gemaakt. We zullen dit ook wel overleven', stelt Van de Velde. Haar advies voor bibliotheken die de overstap nog moeten maken: 'Een goede voorbereiding is essentieel, niet alleen vóór het live gaan. Voorzie in de eerste weken extra bezetting, vooral aan de balie. Wekelijkse koffiegesprekken tijdens de eerste periode hielpen ook, voor alle vragen van collega's. Je moet niet denken dat je er na de eerste week live gaan al bent.'

TEKST: ELSELIEN DIJKSTRA FOTO: CHRISTOPHE VANDER EECKEN

Samenspel tussen omgeving en gebouw



Green Square Library and Plaza in Sydney.

De jonge spraakmakende Australische architect **Matthias Hollenstein** bezoekt Amsterdam voor het World Architecture Festival. Dat bood een goede gelegenheid om hem, samen met **Erik Boekesteijn** (senior advisor bij de KB), te ontmoeten en met elkaar van gedachten te wisselen over het ontwerpen van openbare bibliotheken.

Erik Boekesteijn en Matthias Hollenstein kennen elkaar al jaren. Zij werkten eerder samen aan de bouw van een bijzondere bibliotheek in Sydney, de Green Square Library and Plaza. Matthias, in 2012 net afgestudeerd aan de universiteit, benaderde via Google de oprichter van DokLab om hem wegwijs te maken in de wereld van openbare bibliotheken. Inmiddels is er heel veel gebeurd. Erik reisde de wereld over als bibliotheekconsultant en Studio Hollenstein bouwde behalve Green Square verschillende andere openbare bibliotheken.

Ondergronds

Dat de carrière van Matthias Hollenstein zich in de richting van het ontwerpen van gemeenschapsgebouwen en in het bijzonder openbare bibliotheken zou begeven, berust op een gelukkig toeval. Sydney schreef in 2012 een wedstrijd uit voor het ontwerpen van een stadshart voor een nieuw te ontwikkelen wijk voor 60.000 inwoners, bestaande uit een plein – Green Square – met een bibliotheek. Die uitdaging ging Matthias – ambitieus en pas afgestudeerd – graag aan, samen met enkele bevriende medestudenten.

In Green Square legde hij de basis voor zijn ontwerpen, zodanig dat ook in latere ontwerpen de typische Hollensteinkenmerken duidelijk te herkennen zijn. Het gaat bij hem altijd om het samenspel tussen de omgeving en het gebouw, waarbij beide even belangrijk zijn en elkaar versterken. De bibliotheek is er in de eerste plaats om bezoekers te trekken en om door alle denkbare bevolkingsgroepen gebruikt te worden.

Matthias won de wedstrijd met zijn verrassende ontwerp, maar ook met zijn plan voor de uitvoering, in samenwerking met een aannemer van naam en met gerenommeerde kunstenaars. Het ontwerp viel op omdat er ruimte voor het plein werd gecreëerd door de bibliotheek ten dele onder de grond te bouwen, met een open ondergrondse tuin en een amfitheater, bruikbaar voor verschillende doeleinden. Ook het interieur ontwierp Studio Hollenstein, flexibel en helemaal aangepast aan het gebouw. Bijzondere technische vondsten vonden hun weg in het gebouw, zoals de drie lagen dikke ramen met daarin automatisch werkende zonwering, geen overbodige luxe in het Australische klimaat.

Testen

Samen met Erik bezocht Matthias tijdens de ontwerpfasen bijzondere openbare bibliotheken, zoals Seattle, Kopenhagen en Almere. Het is verrassend om in de Green Square Library and Plaza in Sydney ideeën uit Almere terug te vinden, waaronder elementen uit de tuin en de modulaire meubels op de jeugdafdeling. Al schavend aan het ontwerp kwamen er ook verschillen aan het licht: de kasten in Europa zijn bijvoorbeeld beduidend hoger dan in Australië, omdat daar veel inwoners van Aziatische afkomst wonen die kleiner van stuk zijn. Ook afwijkend: in Europa heeft rechts in het verkeer voorrang, wat invloed heeft op het ontwerpen, aangezien linksrijders andere keuzes maken in de routing. Gelukkig was Matthias als beginnend ontwerper zo verstandig om verschillende zaken te testen voordat hij een definitieve beslissing nam. De plaats van de jeugdafdeling bijvoorbeeld: in hoeverre kon die open zijn zonder geluidsoverlast te veroorzaken voor andere bezoekers? Ook de ruimte om de bibliotheek heen was cruciaal voor het ontwerp. Er moest gewandeld en gespeeld kunnen worden, er kwamen een soort bedriegertjes omdat het in Sydney vaak mooi weer is. De forenzen uit het naast de bibliotheek gelegen station moesten op hun weg de stad in als het ware door de bibliotheek lopen, zodat ze daar automatisch kennis mee zouden maken.



Matthias Hollenstein.

Kunst

Een pittig discussiepunt met de overheid, en dus de opdrachtgever, werd de plaats van kunst in het project. Studio Hollenstein wilde het budget voor kunst veel liever aan een curator besteden, die steeds flexibele initiatieven zou kunnen nemen, dan het uitgeven aan statische objecten. De stad Sydney wilde echter, zoals vanouds, tastbare kunstwerken aan het gebouw en het plein toevoegen. Het had heel wat voeten in de aarde voordat beide partijen elkaar vonden. Op het plein staat nu een soort digitaal weerstation in de vorm van een zuil met een aquarelachtige, steeds van vorm veranderende, beschildering. In de bibliotheek hangt een levensgroot vliegtuig met kleine personen aan boord, die model staan voor de vele immigranten en bevolkingsgroepen die de stad en wijk huisvesten. Vanaf de hoger gelegen verdiepingen kan met verrekijkers in het vliegtuig gekeken worden. Beide kunstwerken zijn een groot succes en inmiddels is ook Matthias tevreden over de gemaakte keuze. De bibliotheek is het gastvrije en toegankelijke gebouw gebleken waarop de stad en de ontwerpers gehoopt hadden. Vooral veel kinderen – Green Square is een kinderrijke wijk –

jongeren en studenten weten de bibliotheek te vinden. De ontwikkeling van de andere geplande gebouwen rondom het plein en de rest van de wijk heeft weliswaar vertraging opgelopen, maar dat doet geen afbreuk aan de populariteit van de bibliotheek. De Green Square Library and Plaza haalde in 2019 de finale van de IFLA-verkiezing van beste bibliotheek van de wereld, een bewijs dat het gebouw ook door vakgenoten gewaardeerd wordt.

Buitenleeszaal

Studio Hollenstein bouwde inmiddels niet alleen meer bibliotheken, maar ook woonhuizen en een in Sydney zeer bekend café: Jacksons on George. Hun handelsmerk is volgens Matthias dat zij altijd uitnodigend en laagdrempelig met niet te veel design ontwerpen voor de groep voor wie het gebouw bedoeld is. Dat kan er voor een café in het stadscentrum heel anders uitzien dan voor een bibliotheek in een buitenwijk. Als voorbeeld noemt hij de wijk Fearfield in Sydney waar veel immigranten uit onder meer Syrië wonen. Daar ligt in de pas gerealiseerde bibliotheek het accent minder op lezen en lange boekenkasten, maar is een grote keukenruimte een groot succes. Door samen te koken en te eten gaan groepen er een verbinding aan. Ook de buitenleeszaal – lang leven het Australische klimaat – is populair en heeft een lagere drempel dan een gebouw. Dit soort aspecten krijgt zijn definitieve vorm door met de lokale gemeenschap in gesprek te gaan over haar wensen.

Fascistenbibliotheek

Ook Erik staat dicht bij de gebruikers van bibliotheken en kan tal van voorbeelden aandragen van hoe je mensen naar binnen lokt en binnen houdt. Maar er is nog een gedeelde passie. Het woord digitale zandbak valt, want beiden zijn enthousiaste voorstanders van de toepassing van digitale mogelijkheden op een verrassende en speelse manier. Als tegenhanger van die visie noemt Matthias het woord 'fascistenbibliotheek'. Hij schrikt zichtbaar van zichzelf en aarzelt of hij dit woord wel in het interview wil teruglezen. Maar waar hij op zinspeelt, is een onderwerp dat niet onbesproken mag blijven als het gaat om het bouwen van publieke gebouwen: architecten die alleen bezig zijn met het maken van hun eigen kunstwerk en geen boodschap hebben aan de mensen die het gebouw zullen gebruiken of - ook niet onbelangrijk - er gaan werken. Geen flexibiliteit, geen toestemming geven om iets te veranderen in het ontwerp, dat is zeker niet de manier waarop Studio Hollenstein wil werken. Erik raadt Matthias aan om, nu hij toch in



Het vliegtuig symboliseert de vele immigranten.

Amsterdam logeert, de OBA op het Oosterdokseiland te gaan bekijken, waar recent een aantal veranderingen is doorgevoerd. Wat Matthias van zijn eerdere bezoek aan Amsterdam vooral is bijgebleven, is het geweldige café-restaurant op de bovenste etage. Dat is er in ieder geval niet op vooruitgegaan, vindt Erik, maar Matthias moet zelf maar gaan kijken en zich een oordeel vormen. Er is veel voor hem te bekijken de komende dagen, want behalve de OBA wil Matthias ook de LocHal in Tilburg, medefinalist in de IFLA-verkiezing, graag bezoeken.

We zullen waarschijnlijk nog veel van Matthias Hollenstein gaan horen, gezien zijn nu al bijzondere staat van dienst. Een familielid in Sydney, dat ik mailde met de vraag of zij de Green Square Library and Plaza kent, antwoordde mij: 'Een heel bijzonder gebouw: je zit voor een deel onder de grond, maar dat voelt helemaal niet zo! Het is er groen en gezellig'. Matthias kijkt verrast en ook een beetje verlegen op als ik hem deze reactie voorlees. Opeens realiseer ik mij dat deze architect met een fraai *track record* pas 35 jaar is.

TEKST: WENDY DE GRAAFF FOTO'S: B&W, JULIEN LANOO EN TOM ROE



De open jeugdafdeling.



Studenten weten de bibliotheek te vinden.

Hoe het onderwijs in de VS omgaat met digitale geletterdheid

Wat kunnen we leren van Amerikaanse schoolbibliotheken? Met die vraag in hun achterhoofd staken dertien Nederlandse professionals in december de grote plas over.

Als ik op een avond eind september vorig jaar mijn mail check zie ik dat er een bijzonder bericht binnengekomen is. 'Dear Mr. Boudewijn van der Lecq, The U.S. Embassy in The Hague, in cooperation with Netwerk Mediawijsheid, organizes an all-expenses-paid study tour to the U.S. on "Digital & Media Literacy Education", taking place from December 7-21, 2019. This study tour falls under the International Visitor Leadership Program (IVLP), the U.S. Department of State's premier professional exchange program. We have selected a group of thirteen experts on digital and/or media literacy we believe to have the skills, experience, and influence to make a valuable contribution to discussions on these topics, both during the study tour and after. You are one of the experts we would hereby like to invite to join this study tour.'

Een knap stukje *phishing*, denk ik als 'vaardige, ervaren en invloedrijke' specialist op het gebied van digitale geletterdheid. Maar mijn nieuwsgierigheid is wel gewekt, ik hoef nergens op te klikken en er staat een telefoonnummer bij dat ik kan bellen. Als ik dat de volgende dag doe blijkt ik inderdaad geselecteerd te zijn om met een groep van dertien professionals uit allerlei uit- en invalshoeken van digitale geletterdheid een volledig verzorgde studiereis naar de VS te maken, twee weken lang. Het programma is nog niet vastgesteld, daar mogen we zelf ook invloed op uitoefenen. 'Hoe gaaf is dat?!' zouden mijn dochters zeggen.

Promotie

Het IVLP is een bijzonder initiatief van het Amerikaanse State Department (BuZa, zeg maar) waarbij jaarlijks zo'n 4500 mensen van over de hele wereld op uitnodiging aan deelnemen. Het houdt het midden tussen een inhoudelijk programma, afgestemd op de wensen en behoeften van de deelnemers, en een nauwelijks verholen promotie van hoe het Amerikaanse federale systeem werkt. En als ik eerlijk ben zeg ik: daar is niet zoveel mis mee, want ik heb veel geleerd op dat gebied. Wat wij in Nederland meekrijgen uit de VS, gaat toch vooral over buitenlands beleid, defensie en van alles en nog wat rond de dollar. En laten dat nou net de zaken zijn waar de federale overheid van de VS (met als bekendste boegbeeld momenteel uiteraard Donald Trump) zich mee bezighoudt. Vrijwel alle andere zaken – onderwijs, zorg, veiligheid, justitie et cetera – worden door de afzonderlijke staten geregeld. Het heet natuurlijk niet voor niets de Verenigde Staten. Het zijn vijftig afzonderlijke landen die afgesproken hebben een aantal zaken, het liefst zo min mogelijk, in gezamenlijkheid te regelen. De president is voor die gezamenlijkheid de hoogste baas, maar als het om bijvoorbeeld een curriculum, leerplicht en startkwalificaties gaat zijn de staten aan zet, en niemand anders. En daar hebben we op onze reis de voor- en de nadelen van gezien. Ik was vanwege mijn rol als programmaleider Jeugd en Onderwijs van SPN aan deze groep toegevoegd. De rest bestond uit mensen die vooral bij het onderwijs betrokken zijn – ontwikkelaars, leerkrachten die bij curriculum.nu zijn betrokken, vertegenwoordigers van Kennisnet en OCW, mbo-practoraten, zelfstandig adviseurs rond mediaopvoeding en digitale geletterdheid en twee mensen van

Netwerk Mediawijsheid. Als enige vertegenwoordiger van de bibliotheeksector voelde ik me in eerste instantie een beetje *the odd one out*, maar de grote stappen die onze sector de laatste jaren heeft gezet als het om digitale geletterdheid gaat en hoe de bibliotheek het onderwijs steeds meer ondersteunt om met dit thema aan de gang te gaan zorgden er wel voor dat ik deze ontwikkeling ook weer goed onder de aandacht van deze groep heb kunnen brengen. En daar hebben we als sector veel aan, met een nieuw curriculum dat wordt ingevoerd, met een toenemende druk op leerkrachten en docenten en met steeds meer onderwijskennis bij de bibliotheken.

Daklozen

Vrijwel alle IVLP-reizen starten in Washington DC, de stad van waanzinnige iconische gebouwen, Frank Underwood, de 'I have a dream'-speech van Martin Luther King, ontzettend veel daklozen in koepeltentjes (ik dacht eerst dat de Occupybeweging hier nog actief was) en talloze oorlogsmonumenten. Als je als land zoveel monumenten neer kunt zetten mag je je wel afvragen welke rol je in de wereldgeschiedenis hebt gespeeld. De hele reis heb ik dit soort gedachten – aan de ene kant vind ik de VS een geweldig land (literatuur, muziek, landschap en natuur, innovatiekracht) maar er valt ook veel op af te dingen als het bijvoorbeeld om sociale zorg en omgang met de medemens gaat.

Newseum

In Washington zijn zowel het inhoudelijke als het culturele programma erg indrukwekkend. We brengen onder andere een bezoek aan het Newseum, een museum dat geheel aan de geschiedenis en de invloed van nieuws en media is gewijd. Buiten staan vijftig displays met daarin elke dag opnieuw de voorpagina van de grootste krant van elke staat. Wij waren er net in de aanloop naar het impeachmentproces van Trump. En dan zie je in een oogopslag welke kranten dit nieuws groot brengen en welke niet of nauwelijks. Een mooi inkijkje of een staat republikeins of democratisch is. Klink misschien kort door de bocht, maar die polarisatie zie je hier heel duidelijk terugkomen. Indrukwekkend is ook de zaal met video's en berichtgeving over 9/11, inclusief de vervormde antenne

van een van de Twin Towers en de voorpagina's van 12 september van kranten van over de hele wereld. Het Newseum biedt een geweldig overzicht van de rol van de media door de eeuwen heen en maakt duidelijk dat disinformatie (deze reis heeft ons geleerd de term *fake news* niet meer te gebruiken) van alle tijden is en dat elke burger zich bewust moet zijn van hoe de media werken. En zeker in de VS zit daar altijd een commerciële kant aan – ook het nieuws moet ergens van betaald worden. Het Newseum is een populaire excursie voor scholen. KB en Beeld en Geluid zouden hier een prachtige 'vertaling' van kunnen maken voor Nederland. De website biedt een schat aan achtergrondmateriaal, medialessen en interessante links. Helaas is het Newseum eind vorig jaar gesloten, maar de website blijft in de lucht.

Versnippering

Wat leer je nou van zo'n reis? Wat valt je op en wat blijft je bij? Allereerst toch het feit dat er door het politieke systeem van een federale staat met vijftig aparte staten veel versnippering ontstaat. Als elke staat een eigen curriculum ontwikkelt (als dat al gebeurt), loop je natuurlijk het risico dat er veel min of meer dezelfde wielen tegelijk worden uitgevonden. Als je geen landelijke eindtermen hebt waar leerlingen aan moeten voldoen voor het volgen van een vervolgopleiding, moet je dus ook een heel systeem van toelatingseisen optuigen. Dat kost geld en dat kost tijd, zeker als het om een relatief nieuw onderwerp als digitale geletterdheid gaat. Wat ook opvalt: veel scholen lijken, wellicht mede vanwege het bovenstaande, te blijven hangen in 'dingetjes doen', losse activiteiten zonder samenhang of specifiek doel. Scholen ontwikkelen zelf programma's, projecten en tools voor bijvoorbeeld digitale geletterdheid, maar delen weinig met elkaar, en de onderlinge verschillen zijn dus groot. Ik heb een voorbeeld gezien van een school die een meerjarig programma had ontwikkeld rond digitale vaardigheden, terwijl een vergelijkbare school dertig kilometer verderop alleen een paar projectjes aanbiedt. Natuurlijk gebeuren dit soort 'dingetjes' in Nederland ook, ondanks een nationaal curriculum, ondanks instellingen als Netwerk Mediawijsheid, KB, POI's en scholenkoepels. Maar nationale programma's als BoekStart en de Bibliotheek op school zijn in de VS ondenkbaar, terwijl wij daar toch stappen mee zetten.

Verantwoordelijk

Aan de andere kant wordt de functie van mediathecaris op school in de VS gezien als een verantwoordelijke functie, van wie veel ontwikkelkracht en ideeën worden verwacht. Er wordt vanuit een sterk maatschappelijk bewustzijn gewerkt. 'Na de laatste presidentsverkiezingen vonden we het echt tijd om onze studenten bewuster van de rol van de media te maken', vertelde een schooldirecteur, 'en de beste plek daarvoor is de *school library*'.

Die mediathecarissen werken niet alleen voor leerlingen, maar ook voor hun collega-docenten. In ons land is die functie meer en meer uitgehold en wordt menige mediathecarist opgedoekt als de mediathecaris met pensioen gaat. Wat dat betreft, kunnen we een voorbeeld nemen aan de VS, maar er valt ook genoeg op af te dingen. Misschien lag het aan de plekken die wij bezocht hebben, maar mijn indruk was dat openbare bibliotheken redelijk *stand alone* opereren en nog vooral het traditionele uitleenmodel hanteren, terwijl het begrip *community librarian* toch echt vanuit de VS de oceaan overgestoken is. En aan digitale geletterdheid wordt weinig aandacht besteed.

Een laatste opvallende feit: wat kunnen die Amerikanen goed presenteren! Vrijwel zonder uitzondering werden we ontvangen door betrokken professionals, gemotiveerde docenten en enthousiaste leerlingen die allemaal een sterk verhaal neerzetten over waar zij voor staan en wat belangrijk voor hen is. Ongetwijfeld een bijproduct van het feit dat in de Amerikaanse samenleving je waarde sterk wordt bepaald door hoe goed je jezelf kunt verkopen, maar een absolute verademing als je het vergelijkt met wat we soms in Nederland tegenkomen.

TEKST EN FOTO'S: BOUDEWIJN VAN DER LECQ

Boudewijn van der Lecq is landelijk programmamanager Jeugd en Onderwijs bij SPN. Daarnaast is hij adviseur bij Cubiss.



Vervormde antenne van de Twin Towers.



Krantendisplays bij het Newseum.

Nieuwe technologieën stimulans voor sociale cohesie



VPL heeft de vorm van een colosseum.

Vancouver Public Library behoort tot de meest inspirerende bibliotheken van Canada. Drijvende kracht achter deze op innovatie gerichte instelling is directeur **Christina de Castell**.

Wat deed uw passie voor het bibliotheekwerk ontvlammen?

Christina de Castell: 'Ik heb altijd van boeken gehouden en ik heb er altijd van genoten om vragen van mensen te beantwoorden. En op welke plek wordt veel informatie verzameld en aangeboden? Waar worden ideeën gedeeld en vragen beantwoord? Je zou dan ook kunnen zeggen dat ik door mijn interesse haast vanzelf naar de

bibliotheek werd getrokken. Dat kreeg een *boost* tijdens mijn studie Engels. In het kader van een bijvak verdiepte ik mij in de geschiedenis van de Koptisch-Orthodoxe Kerk en de Koptisch-Gnostische Schriften. Dat onderwerp trok mijn aandacht omdat er in de jaren veertig van de vorige eeuw in Egypte een bibliotheek was ontdekt, wat leidde tot een

felle wetenschappelijke discussie. Tijdens een gesprek met mijn hoogleraar over dit onderwerp, zei hij op enig moment tegen me: "Als je zo dol bent op deze materie – *to explore knowledge and answer questions* – waarom overweeg je dan niet om een aanvullende bibliotheekopleiding te gaan doen en een baan te zoeken in de bibliotheek?" Die raad heb ik ter harte genomen. Ik haalde mijn bul als *master in Library and Information Studies* aan de universiteit van British Columbia en vond vervolgens emplooi in de bibliotheeksector.'

Wat was de eerste bibliotheek waar u ging werken?

'Als student ging ik aan de slag op de afdeling speciale collecties van de universiteitsbibliotheek in British Columbia. Daarna heb ik vijf jaar gewerkt voor een overheidsbibliotheek en zes jaar na mijn afstuderen, in 2006, maakte ik de overstap naar de openbare bibliotheek van Vancouver. Twee jaar geleden, in 2018, werd ik daar benoemd tot directeur.'

Wat ziet u als de sterke kanten van de Bibliotheek Vancouver?

'Vancouver Public Library is een actief bibliotheeknetwerk, met naast de centrale vestiging nog eens 21 filialen verspreid over de stad. De bibliotheek heeft een hoogwaardige collectie en voegt zich in toenemende mate naar de wensen van de lokale gemeenschap. Wij zijn doorlopend aan het inventariseren wat de burgers van ons verwachten. Daar stemmen we onze diensten en producten zo goed mogelijk op af. Hoe we daar een vinger achter krijgen? Door hen vragen te stellen. Onze medewerkers trekken de wijken in om in gesprek te gaan met mensen die de bibliotheek wel en niet bezoeken. Zo leggen we ons oor te luisteren bij de voedselbank en gaan we langs in een *transition house* waar gedetineerden worden voorbereid op hun terugkeer in de maatschappij.'

Vancouver PL is de best bezochte stadsbibliotheek in Canada.

'Het verbaast mij nog steeds hoeveel bezoekers wij dagelijks over de vloer krijgen. In de centrale vestiging in het stadscentrum begroeten we gemiddeld vijfduizend gasten per dag. Dag in, dag uit staat er een lange rij mensen voor de deur, die niet kunnen wachten totdat ze 's ochtends de bibliotheek in mogen. Mensen met heel verschillende achtergronden. Moeders met baby's en peuters, daklozen die de nacht hebben doorgebracht in een opvanghuis, studenten die op zoek zijn naar een werkplek, jonge ondernemers die een afspraak hebben met een van onze medewerkers, ouderen die een krantje willen lezen, en noem maar op.'

Wat ziet u als de zwakke kanten van Vancouver PL?

'Ik ben erg geïnteresseerd in de vraag hoe technologieën ons kunnen helpen ons werk nog beter te doen. Op dat gebied zou ik veel meer onderzoek willen starten. Wat hebben *virtual reality* en *augmented reality* ons te bieden als het gaat om het uitwisselen en verdiepen van ideeën en informatie? *Virtual reality* en *augmented reality* geven een meeslepende ervaring, en om die reden is de kans groot dat wat je wilt overbrengen beter beklijft. Als je, zoals wij, mikt op het realiseren van meer wederzijds begrip in een multiculturele stad als Vancouver, dan kunnen *virtual reality* en *augmented reality* daar absoluut bij helpen. Ze kunnen een bijdrage leveren aan het bewerkstelligen van meer empathie.'

Is de bibliotheek toegerust voor het implementeren van state-of-the-art technologieën in haar dienstverlening?

'Net als bij andere bibliotheken staat een deel van onze medewerkers te juichen bij dit soort ontwikkelingen en is een ander deel terughoudend. Daarom heb ik een groep enthousiaste voorlopers aangewezen als de "kampioenen" van de nieuwe technologieën en nieuwe ideeën. Zij zijn actief



Christina de Castell.

met diverse *pilots* in onze vestigingen, waar ze proeven doen met *virtual reality headsets*, en dergelijke. Iedereen die de bieb binnenkomt laten ze experimenteren met deze dingen. Ook collega's laten ze kennismaken met de mogelijkheden.'

Het internet heeft in de afgelopen decennia het aanzien van de wereld ingrijpend veranderd, maar nu beginnen we ook de keerzijde van de digitalisering te zien. Denk aan de stortvloed aan fake news en de scheldkanonnades op sociale media.

'Wij bieden het publiek veel programma's aan *how to navigate the internet*. Wij leren mensen om zichzelf online te beschermen. Hoe ontmasker je *fake news*, hoe zorg je voor een veilige digitale omgeving? Dat soort zaken komt aan de orde in onze communicatie met de *community*. Dat is op zich niets nieuws, want zolang er bibliotheken bestaan zijn deze al bezig met het herkennen en aanbieden van authentieke informatie. Maar nu laten we bezoekers ook zien hoe ze online authentieke en waarheidsgetrouwe informatie kunnen identificeren. Daarom blazen we als bibliotheek ons partijje mee op de sociale media. Al sinds 2007 zijn we actief op Facebook en Twitter. Recent zijn we ook van start gegaan op Instagram. Belangrijk in dit opzicht is dat onze medewerkers op die kanalen de juiste positieve toon aanslaan. Wat we doen met negatieve reacties? Dan verzoeken we de critici om - buiten de sociale media om - contact met ons op te nemen, zodat we hun grieven diepgravender kunnen bespreken.'

Wat betekent dit alles voor uw medewerkers?

'Bij vacatures trekken we vooral mensen aan die ervan



Daktuin met buitenterras.

houden zich te ontwikkelen. Ze moeten dol zijn op leren, op veranderen. Want wie bezoekers wil helpen, moet allereerst de intentie hebben zichzelf verder te bekwaamen. Dit betekent ook dat medewerkers elkaar moeten willen helpen. Zo hebben we speciale sessies waarin medewerkers elkaar scholen. Waar we naar streven, zijn collega's die succesvol willen zijn, die enthousiast zijn over ontplooiing.'

Heeft de Bibliotheek Vancouver veel jonge krachten?

'Onze staf is een afspiegeling van de demografische samenstelling van Vancouver. Oké, er zijn veel medewerkers die al meer dan twintig jaar bij ons in dienst zijn, maar de instroom van jonge bibliothecarissen is fors. Qua diversiteit zou het echter nog beter kunnen. Ongeveer de helft van de bevolking in Vancouver is van Aziatische origine, en dat zie je jammer genoeg nog niet terug in ons personeelsbestand.'

Hoe hoog staat het bereiken van de diverse bevolkingsgroepen op de prioriteitenlijst in Vancouver?

'Wij collectioneren in zeventien verschillende talen. Niet alleen boeken, maar ook kranten, tijdschriften, films en luister-cd's. Daarnaast programmeren we ook in al deze talen, met name in het Chinees en Frans, en soms in andere talen, waaronder het Vietnamees en Spaans.'

Is er ook aandacht voor de indigenous people of Canada?

'Absoluut. Dat doen we onder meer door het aanstellen van een *indigenous storyteller in residence*. Elk jaar kiezen we een vertegenwoordiger van de oorspronkelijke bevolking van Canada die gedurende een maand of vier met ons meedenkt over welke producten, diensten en activiteiten we vanuit die optiek kunnen ontwikkelen. Dat doen we inmiddels al zo'n tien jaar. *We love it*. Op deze manier zijn we zoveel meer aan de weet gekomen over *First Nations in Canada*. Kennis die we graag delen met het publiek, bijvoorbeeld doordat we in al onze vestigingen

een *indigenous collection* hebben. Zie het ook als gebaar van verzoening, want de wijze waarop we in ons land vroeger met de inheemse bevolking zijn omgegaan, verdient bepaald niet de schoonheidsprijs. Als bibliotheek voelen we de morele verplichting het publiek in aanraking te brengen met dat kwalijke aspect van onze geschiedenis. Al was het maar om begrip te kweken voor de levende cultuur van deze nog altijd achtergestelde bevolkingsgroep.'

De bibliotheek in Vancouver is twee jaar geleden gerenoveerd. Wat was de aanleiding voor de verbouwing?

'Het gebouw, dat de vorm heeft van een colosseum, ging open in 1995. Het idee bestond toen al om te komen tot een daktuin, maar dit idee is nooit gerealiseerd. Totdat een paar jaar terug werd besloten om de bovenste twee verdiepingen – tot dan toe in gebruik als gemeentelijke kantoorruimtes – open te stellen voor het publiek. Daarmee kwam ook het idee van de daktuin weer in beeld, en ziedaar: in september 2018 was het zover. Behalve een prachtige daktuin met een buitenterras, hebben we op de onderliggende etages nu de beschikking over een filmzaal en een leeszaal. Tevens zijn er een expositieruimte en diverse ontmoetingsplekken bij gekomen. Het effect van de aanpassingen is overweldigend. Ons bezoekersaantal is gestegen met tien procent. De daktuin is in trek om selfies te maken of foto's te posten op Instagram. Het is dan ook een zeer aantrekkelijke plek, ontworpen door landschapsarchitect Cornelia Overlander.'

Zijn er ook nieuwbouw- of verbouwplannen voor de filialen?

'We zijn in ieder geval niet van plan om een of meer te sluiten. Sterker: we zijn aan het uitvogelen of we sommige filialen kunnen vervangen door grotere vestigingen. Zowel de gemeente als het publiek waardeert onze spreiding over de stad. Twee van onze filialen worden momenteel gerenoveerd. Een zal de grootste vestiging na de centrale worden. De ander gaat van vierduizend vierkante voet naar zeventienduizend.'

'Wij leren mensen zichzelf online te beschermen'



Trap en tribune ineen.

Een onderwerp dat uw bijzondere aandacht geniet zijn e-books en auteursrecht. Wat speelt er actueel op dat vlak?

'De afgelopen jaren was het aanbod van e-books in Noord-Amerika redelijk stabiel, maar vorig jaar kwam er een kink in de kabel. Drie multinationale Engelstalige uitgeverij zijn gaan snijden in de licenties van bibliotheken. Licenties voor onbepaalde tijd werden omgezet in licenties voor beperkte tijd. In concreto betekent dit dat bibliotheken na twee jaar opnieuw content bij hen moeten kopen. Hetgeen ze niet snel zullen doen in het geval van oudere of weinig uitgeleende e-books. Dus op de lange termijn is dit ook onvoordelig voor de uitgeverij en hun auteurs. Anderzijds hebben we een goede relatie met onafhankelijke Canadese uitgeverij, zodat alle bibliotheken in ons land toch een behoorlijke e-bookcollectie hebben. Een service die het publiek aanspreekt, want een kwart van alle in Canada uitgeleende boeken zijn e-books.'

In de Verenigde Staten is de verkoop van e-books gedaald.

'De multinationale uitgeverij die ik noemde hebben de prijs van e-books verhoogd, met als gevolg dat de verkoop bij hen inderdaad is gezakt. Aan de andere kant is de omzet van *self published* e-books gestegen. Ook de uitleencijfers zijn omhooggegaan. In mijn ogen is het simpel: de consument weigert voor een e-book hetzelfde bedrag neer te leggen als voor een gedrukt boek. Het klinkt misschien hard, maar ik ben ervan overtuigd dat de traditionele uitgeverij niet willen inzien dat de markt van e-books van hen weg beweegt.'

'Wie houdt er van roepstoeters?'

Op internationaal vlak bent u onder meer actief voor IFLA.

'Als je een blik over de grens werpt, zie je hoeveel we als bibliothecarissen wereldwijd gemeen hebben. Het belang van lezen, het belang van een plek om anderen te ontmoeten, deze en andere functies verbinden bibliotheken mondiaal. We mogen dan te maken hebben met verschillende budgetten en diverse regeringsvormen, die onze werking makkelijker of moeilijker maken, maar in de kern delen we heel veel. Ik heb mogen rondkijken in Argentinië, Namibië en Europa, en wat me frappeerde was het gevoel dat ik overal waar ik kwam in de spiegel keek. Een bijzonder inspirerende ervaring. In dat opzicht ben ik ook blij met de *Global Vision*, die IFLA vorig jaar presenteerde op het congres in Athene.'

U heeft ook een jaar in Den Haag gewerkt.

'Een periode waar ik met plezier aan terugdenk. Canada en Nederland lijken in veel opzichten op elkaar. Het was de eerste keer dat ik buiten Canada kwam te wonen, en de aanpassing viel me licht. Niet in het minst omdat mijn man en mijn katten met mij mee verhuisden.'

Waren uw katten ook blij met de verhuizing?

(Lachend) 'Yeah, they loved it too. Meestal zijn katten nogal honkvast, maar we hadden een huis met een tuin, zodat ze zich buiten konden uitleven in hun nieuwe omgeving.'

Laten we eens in de glazen bol kijken. Waar wilt u over vijf jaar staan met de openbare bibliotheek in Vancouver?

'Ik ben gefascineerd door het belang van gedeelde publieke ruimtes. Ik wil mensen nader tot elkaar brengen, meer onderling begrip kweken en zo tot meer sociale cohesie komen. Op sociale media stuit je op zoveel woede en polarisatie... Een gedeelde publieke ruimte als de bibliotheek is het uitgelezen podium om meer empathie te genereren. Dat begint met converseren, luisteren naar elkaar, je willen verdiepen in het perspectief van de ander. En wel op een wijze die blijk geeft van respect. Mensen samenbrengen in een neutrale omgeving, die kans ligt er voor elke bibliotheek en dus ook voor die van ons in Vancouver. Daar ga ik me de komende tijd vol overtuiging sterk voor maken.'

Gelukkig behoort de vraag of bibliotheken nog wel een toekomst hebben intussen tot de verleden tijd.

'Niemand twijfelt aan het bestaansrecht van de bibliotheek die zich stevig heeft verankerd in de eigen gemeenschap. Het publiek houdt van de bibliotheek die oog heeft voor lokale noden en behoeften. De bibliotheek die mensen helpt en samenbrengt, is de meest stimulerende motor van de maatschappij. Onze reputatie is ijzersterk, het vertrouwen in ons is groot. Wat we nog wel eens vergeten, is deze boodschap uit te venten. Omdat we bescheiden van aard zijn. Maar aan de andere kant: wie houdt er van roepstoeters?'

TEKST: EIMER WIELDRAAIJER FOTO'S: JAMES GEMMILL EN VPL.

Evaluatie Wsob

Eindelijk was er op 11 februari dan de evaluatie van de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) waar al enige tijd naar werd uitgekeken. De bijna honderd pagina's tellende *Evaluatie Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen*, die werd uitgevoerd door KWINK Groep, Panteia en Rebel, biedt inzicht in de stand van zaken met betrekking tot de maatschappelijke functie van de openbare bibliotheek, het bibliotheeknetwerk, de digitale bibliotheek en de financiën. De hoofdconclusie van de onderzoekers is dat er op grond van de evaluatie weinig aanleiding is om te veronderstellen dat aanpassing van de wet zal leiden tot een veel beter functionerende bibliotheeksector. Wel wijzen ze op enkele pijnpunten. Zo zijn de beschikbare financiële middelen in de periode 2015-2018 afgenomen, wat het risico met zich meebrengt dat 'vestigingen of servicepunten moeten worden gesloten, dat de omslag naar een maatschappelijk-educatieve bibliotheek die deels nieuwe taken uitvoert wordt vertraagd of belemmerd en dat aan kwaliteit en slagkracht wordt ingeleverd als het gaat om het vervullen van de vijf functies in de wet'.

Minister Van Engelshoven van OCW heeft het evaluatierapport op 11 februari aangeboden aan de Tweede Kamer. Zij spreekt in haar Kamerbrief over gebleken positieve ontwikkelingen, maar maakt tevens melding van 'zorgpunten'. 'Het netwerk van bibliotheekvestigingen kalft af. Daardoor is de bibliotheek niet meer voor iedereen in voldoende mate bereikbaar. Ik vind dat iedereen gebruik moet kunnen maken van de openbare bibliotheek. Zonder drempels voor de jeugd.' De minister kondigt een convenant aan tussen de verschillende betrokken bestuurlijke partijen, waarin moet worden vastgelegd welke bijdrage ieder van de partijen kan leveren om ervoor te zorgen dat iedere inwoner van Nederland toegang tot een volwaardige openbare bibliotheek geboden wordt. Dit convenant moet voor de zomer gesloten worden.

Ook de KB, VOB en SPN merken in een gezamenlijke reactie op dat de Wsob positief is geëvalueerd, maar dat er tevens grote zorgen zijn, met name over de afkalving van het netwerk van bibliotheekvestigingen. Zij doen een oproep aan de gemeenten om pas op de plaats te maken met bezuinigingsplannen en in ieder geval te wachten op het convenant.

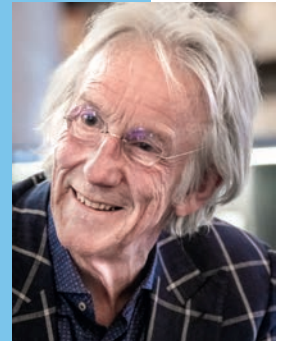
Advies Raad voor Cultuur

De Raad voor Cultuur (RvC) kwam op 11 februari naar aanleiding van de verschijning van de evaluatie van de Wsob met het advies *Een bibliotheek voor iedereen. Versterking Bibliotheekwet noodzakelijk*. Ook de RvC constateert dat de Wsob

Shortlist Beste Bibliotheek

De shortlist van de Beste Bibliotheek van Nederland-verkiezing 2020 bestaat uit de bblthk Wageningen, Forum Groningen, Forum Zoetermeer, het Huis van Eemnes en LocHal Tilburg. De winnaar van de NBD Biblion Award wordt op 16 juni bekendgemaakt door cabaretier Freek de Jonge (foto) tijdens het Nationaal Bibliotheekcongres in Utrecht. Meer informatie:

www.bibliotheekblad.nl



veel goeds heeft gebracht maar dat er tegelijkertijd sprake is van afkalving van het bibliotheekstelsel: zestien van de in totaal 355 Nederlandse gemeenten hebben in 2019 geen bibliotheekvoorziening meer, in de zin van de Bibliotheekwet. Het aantal fysieke bibliotheekvestigingen (locaties) is de laatste jaren sterk gedaald. In 2018 was het aantal bibliotheeklocaties met 27 procent teruggelopen ten opzichte van 2012. De Raad noemt het kwalijk dat niet iedereen in Nederland meer toegang heeft tot een openbare bibliotheek in de eigen gemeente, mede als gevolg van het feit dat het totaalbedrag dat gemeenten reserveren voor een eigen openbare bibliotheekvoorziening sinds 2010 met 19% is gedaald. De Raad adviseert daarom om wettelijk te verankeren dat elke gemeente de plicht heeft om te zorgen voor een eigen openbare bibliotheekvoorziening. Verder pleit de Raad onder meer voor een Nationale Bibliotheekagenda en voor het in het leven roepen van een erkende bibliothecarissenopleiding. Ook ziet de Raad graag een versterking van de taakstelling en samenwerking in het bibliotheeknetwerk en een versterking van de Bibliotheekwet met beleidsprogramma's gericht op het stimuleren van de leesmotivatie vanaf 0 jaar.

Kamervragen

Het advies van de Raad voor Cultuur was voor de Tweede Kamerleden Lodewijk Asscher (PvdA) en Corinne Ellemeet (GroenLinks, foto) aanleiding om op 13 februari enkele schriftelijke vragen voor te leggen aan minister Van Engelshoven. Zij vragen de minister onder andere of zij voornemens is in de wet te verankeren dat elke gemeente een eigen openbare bibliotheek



KORT

moet hebben, zoals de Raad adviseert. De Tweede Kamer zal op 15 april overleggen over de evaluatie van de Wsob, waarbij onder andere zal worden ingegaan op de nog te ontvangen reactie van de minister op de evaluatie en het advies van de Raad voor Cultuur en haar nog te ontvangen antwoorden op de Kamervragen.

Symposium 'De bieb in actie'

Bibliotheekdirecteuren en wethouders kwamen op 24 januari in het Haagse Mauritshuis bijeen om in discussie te gaan over de vermaatschappelijking van de bibliotheek. Behalve lovende woorden van onder anderen SER-voorzitter Mariëtte Hamer en Kamerlid Lodewijk Asscher over de openbare bibliotheek in haar veranderende - maatschappelijke - rol, zijn er ook kritische geluiden van enkele bibliotheekdirecteuren, die aangeven dat de tijdelijke investeringsgelden als gevolg van de zogeheten motie-Asscher weliswaar welkom zijn, maar dat er behoefte is aan een structurele oplossing. Zij pleiten voor een vastgesteld bedrag dat gemeenten per hoofd van de bevolking verplicht zouden moeten zijn aan de bibliotheek te besteden. Aanwezige wethouders wijzen op het feit dat zij vaak met de rug tegen de muur staan vanwege (te) beperkte - en vaak op de lange termijn onzekere - financiële middelen vanuit het Rijk en tegelijkertijd een toenemend aantal taken dat op het bordje van de gemeenten terechtkomt.

Personalia

Op 1 september aanstaande treedt **Harm Smit**, na 43 jaar lang werkzaam te zijn geweest in de bibliotheekwereld, terug als directeur/bestuurder van de Bibliotheek aan de Vliet. Hij gaat met vervroegd pensioen. Smit trad in 1998 aan als directeur van de Bibliotheek Rijswijk, die in 2012 met Bibliotheek Leidschendam-Voorburg fuseerde tot de Bibliotheek aan de Vliet, waarvan hij de eerste directeur/bestuurder werd.

TEKST: BART JANSSEN

ENTHOUSIAST

Gait met de panne

Mensen enthousiast maken voor lezen: belangrijke bibliothecaristaak. Wim Keizer vertelt ter inspiratie waar hij al lezend door getroffen werd.

Dit jaar gedenken we 75 jaar bevrijding. In 1913 vierden onze voorouders 100 jaar bevrijding: in 1813 had Napoleon de Slag bij Waterloo verloren. In Rijssen was een optocht waarin stadsomroeper 'Gait met de panne' verkleed was als Napoleon en diens echte steek droeg (als omroeper gebruikte hij een bekken, vandaar die 'panne'). De steek was uitgeleend door

het Overijssels Museum in Zwolle, waar hij ooit was terechtgekomen. Gait leek veel op Napoleon en bloedverwantschap was niet onwaarschijnlijk: 'De keizer was immers ook in Holland geweest en het was bekend dat hij vrouwen even gemakkelijk overwon als legerscharen'. Na de optocht hield Gait stiekem de steek en dacht hij echt Napoleon te zijn. Hij moest naar het gekkenhuis, maar door zijn toedoen kwamen in Nederland gekken aan de macht.

Wie vermoedt dat hier en daar gekken de baas zijn, moet Het laatste getuigenis van Belcampo lezen. Het verhaal staat in de bundel *Al zijn fantasieën*, waarin ik regelmatig, als ik mezelf wil opmonteren, verhalen herlees. Ook prachtig is Het verhaal van Oosterhuis, over een man die in India in een kloof valt en daar kennismaat met een heel liefdevolle bevolking. Ze begaan maar één duidelijke zonde: om in leven te kunnen blijven laten ze reizigers in de kloof vallen en beroven ze de lijken van hun bezittingen (Oosterhuis had het bij toeval overleefd). Maar ze weten nog duidelijk wat goed en kwaad is, in tegenstelling tot onze maatschappij.

Het allermooist vind ik Het grote gebeuren, een verhaal over het laatste oordeel in en boven Rijssen. Belcampo zegt dat er nooit een tijdelijke en dus valse leuze op Rijssenaren vat had. 'Met een geestelijk leven, gegrondvest op eeuwig en onwrikbaar geloof en een economisch leven, beheerst door nog eeuwiger en onwrikbaarder natuurwetten heeft Rijssen zich door alle tijdsgewichten heen gehandhaafd. Het beste vindt dit zijn uitdrukking in het antwoord dat sinds

onheuglijke tijden de Rijssenaren geven op de vraag hoe het er mee gaat: "Och wat za'k oe zeng, de bokse wier an en de bokse wier oet". Dat betekent zoveel als: het leven gaat zijn sukkelgang. Maar zou het nu altijd zo moeten doorgaan met die bokse? Zou het niet één keer komen: an en nooit meer oet of oet en nooit meer an?"

Nou, het kwam inderdaad: engelen voerden op de jongste dag 60% van de Rijssenaren naar de hemel, duivels 40% naar de hel. Over zichzelf stelde Belcampo het oordeel uit door zich als duivel te verkleeden, maar toen hij hoorde dat engelen hem zochten, wist hij dat hij goed zat.

Hulde aan bibliotheken met een Belcampo-café!

TEKST: WIM KEIZER

Belcampo, Al zijn fantasieën. Amsterdam, Querido, 1979. Diverse verhalen staan integraal op internet (inclusief YouTube).





STEFAN VERWEY

VOLGENDE KEER IN BIBLIOTHEEKBLAD

- Interview met **ZECC Architecten** over Utrechts nieuwe bibliotheek..
- **Antoine Torrens**, angry young man van het bibliotheekvak.
- Mystery guest op bezoek in de **heringerichte bieb van Rotterdam**.
- **Jubileum**, de Bibliotheek Schiedam viert honderdjarig bestaan.
- **Bibliotheek FlevoMeer**: programmeren met de klant.
- **Dossier**: reportage over de vele inhoudelijke vernieuwingen in Oslo.

COLOFON

Bibliotheekblad

Vakblad voor de openbare bibliotheken.
Verschijnt negen keer per jaar.
Uitgave van IP Uitgeverij.
Jaargang 24, nr. 2.

REDACTIE

Eimer Wieldraaijer (hoofdredacteur,
eimer.wieldraaijer@bibliotheekblad.nl),
Bart Janssen (webredacteur,
bart.janssen@bibliotheekblad.nl),
Martin de Jong (redacteur,
martin.dejong@bibliotheekblad.nl)

E-mailadres (algemeen):

redactie@bibliotheekblad.nl;

administratie@bibliotheekblad.nl

Telefoon (hoofdredacteur): 06-51 236185

Adres: Charlotte van Pallandtlaan 18,

Postbus 164, 2272 TR Voorburg

Website: www.bibliotheekblad.nl

REDACTIERAAD

Erik Boekesteijn, Jan Gommer, Wendy de
Graaff, Wim Keizer, Gerard Meijer, Wanda
Moelands

VORMGEVING

Ruud Out (art director)

Ultramarijn Grafische Vormgeving

DRUK

Damen Drukkers, Werkendam

ABONNEMENTEN

Opgave en vragen over abonnementen

Nederland: Abonnementenland,

Postbus 20, 1910 AA Uitgeest

Tel. +31(0)251-25 79 24, Fax +31(0)251-31 04 05

Site: www.bladenbox.nl voor abonneren of

www.aboland.nl voor adreswijzigingen en

opzeggingen. Abonnementenland is ook

bereikbaar via Twitter. Stuur uw tweet naar:

@Aboland_klanten.

Opgave en vragen over abonnementen België:

Abonnementenland, Ambachtenlaan 21 Unit

2A, 3001 Heverlee

Tel. +32 (0)28 08 55 23, Fax +32 (0)28 08 70 05

Site: www.bladenbox.be voor abonneren of

www.aboland.be voor adreswijzigingen en

opzeggingen.

Beeïndigen abonnement: Opzeggingen dienen

12 weken voor afloop van de

abonnementsperiode in ons bezit te zijn.

Prijswijzigingen voorbehouden.

ABONNEMENTSPRIJS

Per 1 januari 2019 kost een abonnement

in Nederland 199,90 euro,

elk vervolgabonnement op hetzelfde adres

189,90 euro, abonnement voor gepensioneer-

den 95 euro, los nummer 20 euro.

Abonnementen in Vlaanderen 218,90 euro.

Overige landen 252,90 euro. Alle bedragen

inclusief BTW en verzendkosten.

ADVERTENTIES

KBenP, Postbus 164, 2270 AD Voorburg.

Rajin Roopram, telefoon: 06-15201724,

e-mail: rajin.roopram@kbenp.nl.

OVERNAME VAN TEKST

Overname van artikelen is alleen toegestaan

met bronvermelding en na overleg met de

uitgever. Voor kopiëren is reproductie verschul-

digd aan de uitgever.

© IP Uitgeverij

ISSN 1573-9597

CURSUSAGENDA

GO opleidingen

2020

MAART - APRIL

16/03 KLANTGERICHTE
INFORMATIEVAARDIGHEDEN **GAAT ZEKER DOOR**

18/03 DIGITALE INFORMATIEVAARDIGHEDEN

20/03 GO MEDIACOACH: BASISOPLEIDING

20/03 GO MEDIACOACH: STAND-UP INFORMATIE-
VAARDIGHEDEN & INFOMINDEREN ***NIEUW***

26/03 LEERGANG INFORMATIEMANAGEMENT **GAAT ZEKER DOOR**

27/03 AUTEURSRECHT (ADVANCED)

27/03 GO MEDIACOACH:
INFOGRAPHICS & SHARING IS CARING ***NIEUW***

30/03 INTRODUCTIE SHAREPOINT

03/04 PRIVACY & DIGITAAL GEGEVENSBEHEER (AVG)

03/04 GO MEDIACOACH:
FAKE NEWS & DESINFORMATIE ***NIEUW***

07/04 ONDERNEMEN & SAMENWERKEN
IN DE OPENBARE BIBLIOTHEEK

08/04 DESIGN THINKING ***NIEUW***



Meer informatie:
goopleidingen.nl/agenda
of 070-3512380



Bieb SYSTEMEN

Postbus 86, 7440 AB Nijverdal
Telefoon: 050 - 318 60 18
Email: info@biebsystemen.nl
Internet: www.biebsystemen.nl

Bibliotheken hebben de afgelopen jaren ingespeeld op de veranderingen in de markt. Met concepten, zoals in de retail gebruikt, zijn er nieuwe presentatietechnieken ontwikkeld om de consument, de bibliotheekbezoeker, aan zich te binden. Frontale presentatie en tafels maken het veel overzichtelijk en aantrekkelijk om te zoeken naar nieuwe boeken. Net als gebruikelijk in de retail moeten formules worden bijgesteld en aangepast. Wijzigingen moeten het voor de klanten aantrekkelijk maken om steeds weer te komen. Bieb Systemen, onderdeel van Van Keulen Interieurbouw, kan hierbij ondersteunen. Op het gebied van hout, metaal, draad en kunststof beschikken we over veel know how en een hypermodern machinepark.

Van Keulen realiseert wat vormgevers ontwerpen!



Powered by