

VAKBLAD VOOR DE BIBLIOTHEEKSECTOR

Bibliotheekblad

Genomineerden Beste Bibliotheek
& Beste Bibliotheekspecialist

Raad voor Cultuur adviseert
uitbreiding bibliotheekbudget

'Bibliotheekhoogleraar' Frank Huysmans
krijgt vernieuwde leerstoel

Het klantcontactcentrum van
Biblionet Groningen

Nummer 7 | Jaargang 25
september 2021



Ellis de Graaf,
projectmedewerker 'ouderen in de wijk' bij
Bibliotheek Rotterdam

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



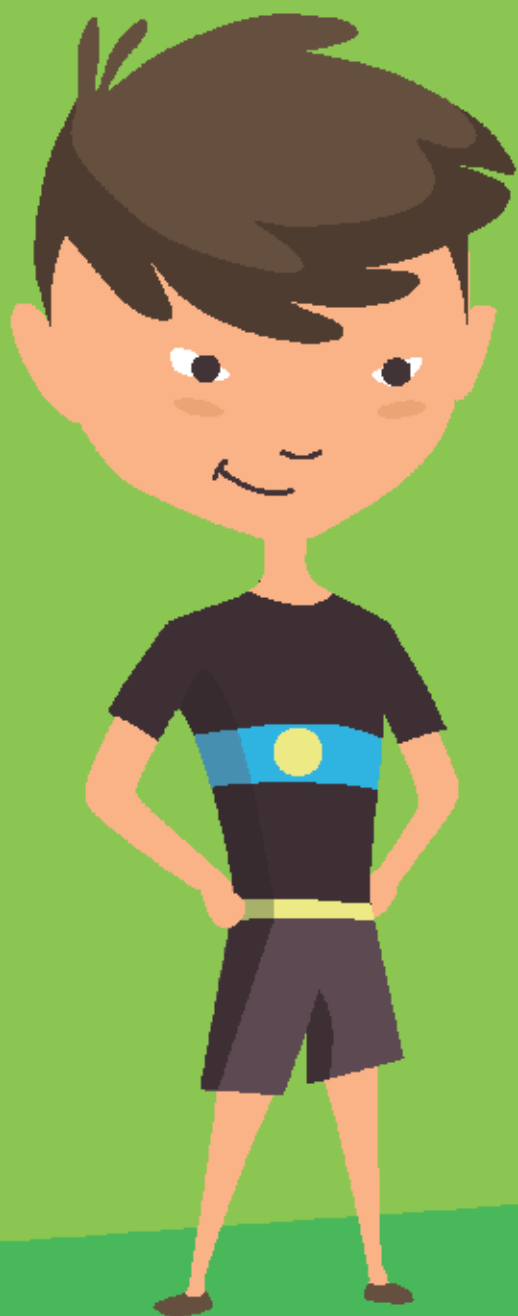
Graficom Group

Graficom Solutions BV

info@graficom.com

www.graficom.com

Hoe maak jij een succes van de Kinderboekenweek?



Beroepenspel, Mysteriespel of een green screen spel. Bibendo stelt 3 games gratis ter beschikking aan bibliotheken. Welke games laat jij spelen tijdens de Kinderboekenweek?

- ▶ **Meer informatie over deze superleuke games en kant-en-klaar promotiemateriaal vind je op: bibendo.nl/kinderboekenweek-games**

Bibliotheekblad is hét vakblad voor de bibliotheeksector en verschijnt tien keer per jaar, waaronder een dubbelnummer. Kijk ook op onze website: www.bibliotheekblad.nl en op onze sociale media-accounts op Twitter, Facebook en LinkedIn.

Uitgeverij

Uitgeverij IP
Charlotte van Pallandtlaan 12
2272 TR Voorburg

Hoofd- eind- en webredactie

Menno Goosen
menno.goosen@bibliotheekblad.nl
+31 (0)6 2222 90 67

E-mailadres redactie

redactie@bibliotheekblad.nl

Website en sociale media

Op bibliotheekblad.nl vindt u het actueelste bibliotheeknieuws. Via de site kunt u zich gratis abonneren op onze wekelijkse nieuwsbrief. Ook zijn wij actief op sociale media:

- [facebook.com/bibliotheekblad](https://www.facebook.com/bibliotheekblad)
- twitter.com/bibliotheekblad
- [linkedin.com/company/bibliotheekblad](https://www.linkedin.com/company/bibliotheekblad)

Tekstcorrectie

Marijn Mostart

Medewerkers

Jan van Bergen en Henegouwen, Rob Bruijnzeels, Annemiek van de Burgt, Maarten Delsing, Elselien Dijkstra, Dionne Dinkhuijsen, Anne van den Dool, Marianne Hermans, Wendy de Graaff, Roxanne Heemskerck, Wim Keizer, Imke de Korte, Cindy Lammers, Marjolein Lolkema, Ingrid Lutke Schipholt, Anneke de Maat, Eric van Nieuwland, Marjolein Oomes, Linda van Pelt, Gerrit Serné, Joyce Sternheim, Stan Verhaag, Eimer Wieldraaijer, Ivonne Zijp.

Ontwerp basisvormgeving

SNEP grafische dienstverlening

Lay-out

Thomson Digital

Opmaakbegeleiding

Hans Jansens (Impaginator.nl)

Druk

Damen Drukkers

Redactieadviesraad

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

Abonnementen Nederland

Abonnementenland, Postbus 20, 1910 AA Uitgeest. Tel. +31 (0)251-22 79 24. Site: www.bladenbox.nl voor abonneren of www.aboland.nl voor adreswijzigingen en opzeggingen. Abonnementenland is ook bereikbaar via Twitter: @Aboland_klanten. Beëindigen abonnement: opzeggingen dienen 12 weken voor afloop van de abonnementsperiode in ons bezit te zijn. Prijswijzigingen voorbehouden.

Abonnementen België

Abonnementenland, Ambachtenlaan 21 Unit 2A, 3001 Heverlee. Tel. +32 (0)28 08 55 23. Site: www.bladenbox.be voor abonneren of www.aboland.be voor adreswijzigingen en opzeggingen. Beëindigen abonnement: Opzeggingen dienen 12 weken voor afloop van de abonnementsperiode in ons bezit te zijn. Prijswijzigingen voorbehouden.

Abonnementprijs

Per 1 januari 2021 kost een abonnement in Nederland € 209,95, elk vervolgabonnement op hetzelfde adres € 199,95, los nummer € 20. Abonnementprijs België: € 228,95. Overige landen € 262,95. Alle bedragen inclusief btw en verzendkosten.

Thuisabonnement met korting

In verband met de coronacrisis is het vanaf 2021 is mogelijk om voor medewerkers van bibliotheken in Nederland een kortingsabonnement op hun huisadres te ontvangen voor € 104,95. Aan deze abonnementsvorm zijn voorwaarden verbonden. Deze vindt u op onze website onder de knop 'Abonneren.'

Adverteren

Op www.bibliotheekblad.nl vindt u onze tariefkaart. Meer informatie kan gegeven worden door accountmanager Rajin Roopram, telefoon: +31 (0)6-1520 17 24, e-mail: rajin.roopram@kbenp.nl.

Overname van tekst

Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Uitgeverij IP gebruikt of veelevoudig worden. Voor kopiëren is reproductie verschuldigd aan de uitgever.

ISSN

1573-9597



6

Nominaties Beste Bibliotheek & Beste Bibliotheekspecialist

Welke vijf bibliotheken en drie bibliotheekspecialisten dingen mee naar de felbegeerde awards die op 2 november worden uitgereikt?



8

Collega

Diversiteit en inclusie: het zijn misschien wel de meest gehoorde vernieuwingswoorden van dit moment. Deel één van een tweeluik over diversiteit in bibliotheekland.



10

RvC adviseert uitbreiding bibliotheekbudget

Dit voorjaar gaf de Raad voor Cultuur een dringend advies voor een structurele verhoging van het budget voor bibliotheken met 95 miljoen euro. Een interview met directeur Jakob van der Waarden.



16

What the Bieb?!

Nog veel te weinig mensen weten wat bibliotheken tegenwoordig allemaal doen, vinden Sylvia Bakker, Norbert van Halderen (Bibliotheek Waterland) en Chantal Trigallez (West-Friese bibliotheken). Samen zijn ze de podcast 'What the Bieb?!' gestart.



18

Innovatie in de bibliotheeksector

Gert Staal, directeur-bestuurder Bibliotheek Lek & IJssel, schreef op persoonlijke titel een pamflet voor een systemische innovatieaanpak in de bibliotheeksector.



20

Frank Huysmans krijgt vernieuwde leerstoel

Bij zijn herbenoeming kreeg zijn leerstoel een nieuwe titel. Voortaan mag bijzonder hoogleraar Frank Huysmans zich nog meer richten op de bibliotheek als onderdeel van de informatiesamenleving.



26

Eerste community librarians van start bij Muntpunt (Brussel)

Vlaamse bibliotheken zijn net als in Nederland geëvolueerd naar moderne beleefbibliotheken met een geavanceerd, deels digitaal, aanbod. Medewerkers van de Brusselse bibliotheek Muntpunt volgden daarom een training tot community librarian.



32

Topstukken uit de KB

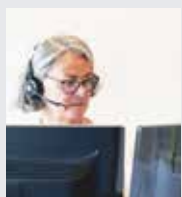
In deze aflevering een relatief jong fotoboek dat – zoals de overgrote meerderheid van de collectie – stilletjes het depot heeft verrijkt. In het boek *Exactitudes* weten de makers Versluis en Uyttenbroek met behulp van individuele portretten verschillende subculturen in beeld te brengen.



34

Leesapps bevorderen het leesplezier

Halen e-boeken alles uit de mogelijkheden van de digitale techniek? De mensen achter leesapp Immer, die dit voorjaar de innovatiewedstrijd *Renew the Book* won, menen van niet.



40

Het klantcontactcentrum van Biblionet Groningen

In 2016 is Biblionet Groningen begonnen met een centrale klantenservice, ontstaan vanuit de behoefte om alle vragen op één plek te verzamelen én te beantwoorden.



44

Een kijkje in het hoofd van de bibliotheekgebruiker

Sinds 2018 brengt Probiblio klantreizen in kaart. Dit keer werden er drie onderzocht: boekenzoekers, jongeren met een gratis lidmaatschap en digitale hulpvragers.



50

Management

Robin Verleisdonk werd op jonge leeftijd directeur van de bibliotheek Helmond-Peel. Daar groeide zijn liefde voor boeken en verhalen, die nooit meer is verdwenen.



54

Biebactiviteit

Bibliotheek Nijkerk en Gezondheidscentra Nijkerk slaan de handen ineen en werken samen om gezondheids- en digitale vaardigheden van bibliotheekbezoekers en patiënten te vergroten.



56

Bibliotheeken tonen veerkracht in coronatijd

De coronamaatregelen hebben in 2020 zichtbaar effect gehad op de dienstverlening van de openbare bibliotheken. Dit blijkt uit de gegevens die de KB over het jaar 2020 heeft verzameld.

En verder in dit nummer

4 Redactioneel

4 Colofon

25 Collectieadvies

43 Column Jong Bibliotheek Netwerk

49 In memoriam Jan Nuiver

Beste lezer,

De genomineerden voor de *Beste Bibliotheek* en *Beste Bibliotheekspecialist 2021* zijn bekend! Misschien heeft u er al iets over gelezen op onze website, nieuwsbrief of socialemediakanalen. In ieder geval vindt u op pagina 6 en 7 meer informatie. Voor mij is het dit jaar de eerste keer dat ik betrokken ben bij de verkiezing van de Beste Bibliotheekspecialist. Een dergelijke verkiezing is niet nieuw voor mij. Ik heb soortgelijke evenementen georganiseerd voor andere beroepsgroepen, zoals reclamemakers, operatieassistenten, verpleegkundigen en medisch specialisten. Wat wel nieuw voor mij is, is de ongelooflijke en ontorechte bescheidenheid van bibliotheekmedewerkers.

Alhoewel er een redelijk aantal aanmeldingen voor de Beste Bibliotheekspecialist was binnengekomen (veel mensen werden aangemeld door collega's of zelfs bezoekers van de bibliotheek), bleek tot verbazing van de jury een aantal voorgedragen specialisten niet genomineerd te willen worden. Vaak omdat de betrokkenen erg bescheiden waren, niet graag in de schijnwerpers wilden staan of vonden dat hun prestaties kwamen door hun team. Ook een aantal genomineerde bibliotheken wilde niet op de shortlist komen. Reden hiervoor was dat ze dit jaar maar beperkt open waren, en daardoor meenden niet te kunnen voldoen aan de voorwaarden voor deelname, alhoewel de jury nadrukkelijk heeft laten weten rekening te houden met de zeer lastige situatie waar bibliotheken in verkeerden.

Ik kan hierop maar één ding zeggen: de bibliotheeksector en zeker ook de medewerkers hebben geen enkele reden om zo bescheiden te zijn. Er worden fantastische prestaties geleverd die zéér gewaardeerd worden door de leden en de bezoekers. Zeker gezien de zeer moeilijke omstandigheden waar we de afgelopen periode mee te maken hebben gehad. Gelukkig komt de bibliotheek steeds vaker in het nieuws, en ik heb geen enkel negatief bericht in de media kunnen ontdekken.



Reden genoeg om wat trotser op de eigen prestaties te zijn en dit ook uit te dragen!

Menno Goosen
Hoofdredacteur Bibliotheekblad
menno.goosen@bibliotheekblad.nl



Nominaties Beste Bibliotheek en Beste bibliotheekspecialist 2021 bekend

De jury, bestaande uit Peter Kok¹, Hans van Velzen², Jeanine Deckers³, Chris Wiersma⁴, Jolanda Robben⁵ en Menno Goosen⁶, heeft de shortlist voor de prestigieuze awards voor de Beste Bibliotheek en de Beste Bibliotheekspecialist 2021 samengesteld. **In de periode 1 oktober tot en met 22 oktober is het voor het publiek en de lezers van Bibliotheekblad mogelijk om via bibliotheekblad.nl een stem uit te brengen op de genomineerden.** Op de website zullen profielen van de bibliotheken en bibliotheekspecialisten geplaatst worden. De awards worden op 2 november uitgereikt tijdens een livestreamsessie die gehouden wordt bij NBD Biblion in Zoetermeer. Nadere informatie over het aanmelden voor deze livestream wordt t.z.t. bekendgemaakt via de website en sociale media.

Door de coronacrisis viel het aantal inzendingen dit jaar in vergelijking met vorige jaren erg tegen. (In 2021: 15 aanmeldingen, in 2020, 31 aanmeldingen). Enkele bibliotheken haakten op het laatste moment af. Reden hiervoor was dat ze dit jaar maar beperkt open waren, en daardoor meenden niet te kunnen voldoen aan de voorwaarden voor deelname, alhoewel de jury nadrukkelijk heeft laten weten rekening te houden met de zeer lastige situatie waar bibliotheken in verkeerden. De jury, de uitgever en de hoofdredactie van Bibliotheekblad, maar ook hoofdsponsor NBD Biblion, hebben besloten om deze jaarlijkse prijs wel door te laten gaan. Al is het maar om de bibliotheken een steun in de rug te geven en te laten zien dat wij trots zijn op de buitengewone prestaties die zij geleverd hebben in een jaar waarin niets gewoon was. Uiteindelijk is de longlist samengesteld uit twaalf bibliotheken waarvan er traditiegetrouw vijf overbleven voor de shortlist.

Beste Bibliotheekspecialist

Ook was het dit jaar lastig om een shortlist voor de Beste Bibliotheekspecialist (voorheen Beste Bibliothecaris) samen te stellen. Alhoewel er een redelijk aantal van 15 aanmeldingen binnengekomen was (veel mensen werden aangemeld door collega's of zelfs bezoekers van de bibliotheek), bleek tot verbazing van de jury een aantal aangedragen specialisten niet genomineerd te willen worden. Vaak omdat de betrokkenen erg bescheiden waren, niet graag in de schijnwerpers wilden staan of vonden dat hun prestaties kwamen door hun team.

Alhoewel de prijs voor de Beste Bibliotheekspecialist openstaat voor iedereen werkzaam in het veld van de openbare bibliotheken, dus ook medewerkers van aanverwante instellingen zoals POI's, bleek dat voor enkele aangedragen kandidaten ook een reden om af te haken. *'Ik vind dat de prijs meer toebehoort aan iemand die in het veld werkt dan aan*

iemand die op landelijk niveau werkt en dus niet rechtstreeks met de doelgroep te maken heeft.'

De jury denkt dat dit veel te bescheiden is. Zonder deze medewerkers kunnen de mensen op de werkvloer hun werk niet goed doen. Tenslotte bleek een kandidaat die door meerdere mensen aangedragen was zich te oriënteren op een carrière buiten de bibliotheekwereld, en niet te kunnen garanderen dat ze in 2022 nog in de bibliotheek werkzaam zou zijn. Reden voor de jury om deze kandidaat niet te nomineren. Op de longlist bleven zo negen mogelijke kandidaten staan waarvan ook enkelen afvielen omdat ze bijvoorbeeld pas een jaar werkzaam waren in de bibliotheeksector. En traditiegetrouw kan maar op drie kandidaten gestemd worden.

De genomineerde bibliotheken

Het gaat om de aangegeven vestiging. Tussen haakjes staat tot welke groep bibliotheken de vestiging behoort. Vanaf 1 oktober zullen op de website van Bibliotheekblad profielen en filmpjes van deze bibliotheken gepubliceerd worden.

- Bibliotheek Alphen Centrum (de Bibliotheek Rijn en Venen).
- Bibliotheek Budel (de Bibliotheek De Kempen).
- CulturA & Zo Nootdorp (de Bibliotheek Oostland).
- HuB.Bibliotheek Kerkrade (de Bibliotheek Kerkrade/Simpelveld/ Voerendaal).
- de Bibliotheek Venlo.

De genomineerde specialisten

Vanaf 1 oktober zullen op de website van Bibliotheekblad profielen en filmpjes van deze kandidaten gepubliceerd worden.

- Anneke Tiddens, lees- en mediaconsulent bij Biblionet Groningen. Tevens consulent leesbevordering en informatievaardigheden, en specialist educatie.
- Jantien Borsboom, projectleider KennisCloud/Programmamaker DigiLab & LocHal bij Bibliotheek Midden-Brabant.
- Milet Verberne, marketing- & communicatiespecialist bij Bibliotheek Hoorn.

Publiek stemt mee

Naast een professionele vakjury krijgt ook het publiek een stem in de uitslag. Dat doen we door op de website van Bibliotheekblad iedereen in staat te stellen een stem uit te brengen op de bibliotheek en specialist van zijn/haar voorkeur. Uiteraard is het niet mogelijk om meer dan één

keer een stem uit te brengen. De bibliotheken en specialisten zullen zich presenteren door middel van een video en een profiel. Stemmen kan van 1 oktober tot en met 22 oktober op www.bibliotheekblad.nl

De Beste Bibliotheek en de Beste Bibliotheekspecialist van Nederland is diegene die zowel door de vakjury als door het publiek het hoogst wordt gewaardeerd. De stem van de vakjury weegt hierin dit jaar voor het eerst twee keer. De bibliotheek en de bibliotheekspecialist die als beste worden verkozen, ontvangen de NBD Biblion/Bibliotheekblad Award.

Oordeel vakjury

De vijf genomineerde bibliotheken worden bezocht door de juryleden, die hun kennersblik laten gaan over zaken als gebouw & inrichting, diensten & producten, service & klantgerichtheid, maar die vooral oog zullen hebben voor de maatschappelijke en culturele werking van de bibliotheek en de samenwerking met individuele en institutionele partners.

Doel verkiezing

Door middel van de verkiezing Beste Bibliotheek en Beste Bibliotheekspecialist wil Bibliotheekblad laten zien dat Nederland beschikt over aantrekkelijke, kwalitatief hoogwaardige, vernieuwende bibliotheken die het waard zijn om in stand te houden. De wedstrijd zorgt lokaal en landelijk voor een zinvolle discussie over de plaats en de functie van een bibliotheek in de lokale samenleving en genereert, zeker plaatselijk en regionaal, veel publiciteit. Medewerkers ervaren een nominatie als een geweldige opsteker. De verkiezing van de Beste Bibliotheek van Nederland wil nadrukkelijk geen prijs voor het mooiste gebouw zijn. Zij stelt zich ten doel die vestiging te onderscheiden die het best functioneert, die optimaal invulling geeft aan de functies uit de bibliotheekwet.

Noten

1. Directeur-bestuurder Bibliotheek Midden-Brabant en winnaar van de Beste Bibliotheek 2020 (LocHal).
2. Bibliotheekadviseur, auditor, voorzitter KB-Inkoopcommissie e-content en voormalig directeur-bestuurder OBA.
3. Directeur-bestuurder Bibliotheek Bibliorura, bestuurslid Vereniging van Openbare Bibliotheken, architectuurhistoricus en maker van het blog Ten Aanval.
4. Adviseur en interimmanager, wegvoorbereider Collectief Landelijk Bibliotheekstelsysteem en voormalig directeur-bestuurder de Nieuwe Bibliotheek.
5. Senior adviseur bij Biblionet Groningen en winnaar van de Beste Bibliotheecaris 2018-2019.
6. Hoofdredacteur Bibliotheekblad.



Anneke Tiddens.



Jantien Borsboom.



Milet Verberne.



'Vanwege de grote belangstelling vertonen we films nu in de ochtend én in de middag. Het aanbod is breed: arthouse, prijswinnende films, Nederlands en internationaal. De mensen komen graag een uurtje eerder om even samen koffie te drinken. Ook napraten bij de film is bijna een vast onderdeel.'

Ellis de Graaf, projectmedewerker Ouderen in de Wijk bij
Bibliotheek Rotterdam

Juist in 'afstandelijke' coronatijd meer gevoelige verhalen

Hoe ontstaat loopbaanplanning? Dat gaat soms rollend. Toen Ellis de Graaf een stageplek zocht voor haar bachelor algemene cultuurwetenschappen, dacht ze aan de bibliotheekwereld. 'Vooral omdat ik graag lees.' Via-via kwam ze in contact met de toenmalige projectleider van Ouderen in de Wijk, en na een kennismakingsgesprek kon ze vijf maanden praktijkervaring komen opdoen. 'Mede dankzij de goede band met mijn opa en oma's voelde ik me al verbonden met de oudere generatie.' Na haar stage is Ellis, zoals ze zelf omschrijft, in de baan van projectmedewerker Ouderen in de Wijk 'gerold'. Met veel plezier.

TEKST: LINDA VAN PELT • FOTO'S (INCLUSIEF COVER): ERIC VAN NIEUWLAND

Minder eenzaam, meer zelfredzaam

Tussen de wal en het schip geraken. Een uitdrukking die bij de grootste havenstad van Europa lijkt te passen. Hopelijk niet zo vaak letterlijk. 'In figuurlijke zin is dit gezegde helaas wel van toepassing, stelt Ellis de Graaf. 'Want er zijn in Rotterdam behoorlijk wat mensen die kampen met eenzaamheid. Maar hoe vind je ze? Juist de mensen die geïsoleerd thuiszitten hebben weinig contacten. Terwijl precies zij vaak behoefte hebben aan een helpende hand, een steuntje in de rug of een luisterend oor. Of gewoon aan contact van mens tot mens.' Met die gedachte in het achterhoofd startten de vier grote bibliotheken van Nederland (Rotterdam, Utrecht, Den Haag en Amsterdam) het project 'Ouderen in de Wijk'. Het initiatief richt zich op AOW-gerechtigden (dat betekent nu concreet de leeftijdscategorie vanaf 66 jaar en 4 maanden).

'Bij behoefte en belangstelling kunnen mensen (weer of meer) zelfredzaam worden dankzij een diversiteit aan activiteiten in de wijk. Deels georganiseerd door de bibliotheek, deels door de buurtorganisaties. Het is een van mijn taken om het aanbod van alle activiteiten bijeen te brengen in een maandelijkse activiteitenkalender', vertelt Ellis. 'De deelnemers van Ouderen in de Wijk krijgen die iedere maand gratis toegestuurd. Per post of per e-mail, maar in de praktijk geeft bijna iedereen de voorkeur aan het eerste. Van de ongeveer 900 leden hebben er slechts 30 voor de digitale versie gekozen. Overigens, wie beter wil leren omgaan met de pc, kan verschillende cursussen volgen bij de bibliotheek.'

Harde kern

Toen Ellis vier jaar terug als stagiaire begon bij Ouderen in de Wijk, lag het ledenaantal een stuk lager. 'Werving stond toen hoog op de 'to do'-list. Maar zomaar mensen bellen of ergens aanspreken met de vraag of ze lid wilden worden, vond ik op zijn minst spannend.' Gelukkig waren er ook andere mogelijkheden om het project te laten groeien, zoals flyers verspreiden en promotie bij bestaande activiteiten. Het aanbod is divers: concerten, samen zingen, dansles, gesprekken over filosofie en levenskunst, allerhande (creatieve) workshops, aanschuifmaaltijden, rommelmarkt, wandelingen, sportieve activiteiten.

'Mensen kunnen vaak gratis of tegen een zeer kleine vergoeding meedoen', aldus Ellis, die zelf ook vaak aanwezig is. 'Ook vóór de coronatijd zag je al een "harde kern" van mensen die vaak deelnemen. De belangstelling is groot, maar in verband met de nog geldende coronamaatregelen is er bij iedere activiteit wel een maximumaantal. Dus wie wil meedoen, moet zich tijdig aanmelden om verzekerd te zijn van een plek.'

Heftige gesprekken

Dat corona het proces behoorlijk verstoorde, is geen verrassing. 'Natuurlijk was het voor velen een teleurstelling dat de geplande activiteiten voorlopig niet konden doorgaan. In die periode hebben we met het team van Ouderen in de Wijk alle deelnemers persoonlijk gebeld. We waren toen nog met z'n achten. Inmiddels zijn we met zes: projectleider Djounie Anton, netwerker Jolanda de Bus, en gastvrouwen Gizem Poyraz, Janina Schipper, Rachèlle Hardijzer en ik. Ondanks dat we de taken onderling goed konden verdelen, bleek het bellen een flinke klus. Vooral door alle persoonlijke, vaak indrukwekkende verhalen die door de telefoonlijn werden gedeeld. De dood van een partner, het verlies van een kind, en zelfs het verhaal van een 85-jarige vrouw die rond haar zestigste een einde aan haar leven wilde maken. Zulke verhalen hebben impact. Je kunt niet direct daarna weer iemand anders bellen. Het is belangrijk om tijdens de gesprekken met volle aandacht te luisteren en zo goed mogelijk te reageren. En het was af en toe ook nodig om te overleggen met mijn collega's.'

Dat de telefoongesprekken werden gewaardeerd, bleek uit de reacties: 'Wat aardig! Wat lief dat jullie informeren hoe het met mij gaat.' Maar ook soms al uit de manier waarop iemand opnam.

'Hey Ellis!', klonk het dan verrast. 'Zo'n mevrouw of meneer had mijn nummer dus als persoonlijk contact in de mobiel opgeslagen.'

Generatiekloof overbruggen

Gesprekken over 'De Goede Oude Tijd' zijn ook een vast onderdeel in het activiteitenprogramma van Ouderen in de Wijk. Het waren niet alleen 'mooie' verhalen' die aan bod kwamen in de speciale herdenkingseditie van de maandelijkse activiteitenkalender die in mei werd verspreid, maar ook bijzondere herinneringen aan de wederopbouw van Rotterdam na de Tweede Wereldoorlog. Ook de opa en oma van Ellis deelden hun verhaal over vallende bommen, en over de pakketten wittebrood die na de bevrijding uit de lucht kwamen vallen.

Het regelmatig contact met mensen van twee generaties ouder dan zichzelf heeft de kijk van Ellis (24) op senioren niet veranderd, meldt ze. 'Hoewel ... misschien toch een beetje. Tegenwoordig is er veel aandacht voor depressieve jongeren die hun leven willen beëindigen. Soortgelijke problemen spelen kennelijk ook bij andere leeftijdsgroepen. Verder heb ik inmiddels minder schroom om onbekende mensen aan te spreken, ook als zij duidelijk een stuk ouder zijn dan ikzelf.'

Een ervaring die Ellis niet snel zal vergeten, was de wandeling met een groep mensen op het Brienenoordeiland, gelegen onder de brug. 'Een van de deelnemers was een 93-jarige mevrouw die met de rollator was gekomen omdat ze zo graag wilde meedoen. Behoefte aan sociaal contact speelt dus bij alle generaties.'

Dinsdagvriendinnen

In haar huidige baan heeft Ellis uitstekend haar draai gevonden. 'Eind van het jaar eindigt helaas mijn jaarcontract. Het project Ouderen in de Wijk loopt door tot eind 2022. In 2021 ligt de focus op het werven van nieuwe deelnemers, in 2022 op het organiseren van activiteiten. Daarna zal het vooralsnog afronden zijn, maar ik weet nog niet precies wat de toekomst brengt. Voorlopig geniet ik nog van dit werk, maar met een schuin oog focus ik al wel op andere mogelijkheden.'

Zodra de bibliotheken de deuren weer mochten openen, werden ook de activiteiten stap voor stap weer gestart. 'Begin juli zijn we de wekelijkse film op dinsdag weer gaan draaien. Bij het begin, twee jaar terug, was dat een keer per dag. Vanwege de grote belangstelling vertonen we de film nu in de ochtend én in de middag. Het aanbod is breed: arthouse, prijswinnende films, Nederlands en internationaal. De mensen komen graag een uurtje eerder om even samen koffie te drinken. Ook napraten bij de film is bijna een vast onderdeel.'

De activiteitenkalender nodigt uit om ook buiten de officiële bijeenkomsten contacten aan te gaan. Dit bewijzen bijvoorbeeld twee Rotterdamse vrouwen die bijna iedere week voorafgaand aan de film gezellig samen de markt aan de Blaak bezoeken en daarna naar de bibliotheek komen. 'We hebben al een naam voor hen bedacht: de dinsdagvriendinnen.' Het zou zo maar een goede boektitel kunnen zijn.

Raad voor Cultuur adviseert uitbreiding bibliotheekbudget

‘Voor veel kinderen is de bibliotheek kennismaking met cultuur’

Dit voorjaar gaf de Raad voor Cultuur¹ een dringend advies aan informateur Tjeenk Willink voor een structurele verhoging van het rijksbudget voor de cultuursector met 477 miljoen euro. De voornaamste motivaties voor dit grote bedrag zijn: de positieve invloed van deze branche op de mentale gezondheid en het welbevinden, en de substantiële bijdrage aan het economisch en maatschappelijk herstel van de maatschappij, die heeft geleden onder de coronacrisis. Een onderdeel dat extra de aandacht trok van Bibliotheekblad is de geadviseerde verhoging van het budget voor bibliotheken met 95 miljoen. De directeur van de Raad voor Cultuur, Jakob van der Waarden, licht toe hoe dit bedrag tot stand kwam en vertelt over de rol van de bibliotheek en boeken in zijn leven.

TEKST: LINDA VAN PELT

FOTO'S: ZIE CREDITS LANGS ZIJKANT



Jakob van der Waarden, directeur van de Raad voor Cultuur: ‘Ik beschouw de bibliotheek als een basisvoorziening in Nederland. Onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau heeft aangetoond dat de bibliotheek een democratische voorziening is, alle lagen van de bevolking maken er gebruik van.’

de eerste bushalte in de



Foto: Marcel Beekman

Kunst versus wetenschap

De discussie of de kunst- en cultuursector waarde heeft, zou wat betreft Jakob van der Waarden overbodig moeten zijn. Hij wijst daarbij op de zelfs driedelige waarde van cultuur: intrinsiek (als uiting van gedachten of fantasieën, van schoonheid en verfijning tot soms rauwe confrontatie), sociaal-maatschappelijk (als graadmeter voor de tijdgeest) en economisch. Zonder te belanden in een verhaal over 'Grote Getallen', is statistische informatie soms onmisbaar voor het overbrengen van een duidelijke boodschap. De culturele en creatieve sector draagt jaarlijks (met 25,5 miljard euro) 3,7 % bij aan het bruto nationaal product van Nederland. De totale sector is goed voor zo'n 320 duizend banen en 4,5 % van de totale werkgelegenheid. (Het rijk investeert jaarlijks circa 1 miljard euro in cultuur; dit is minder dan 0,3 % van de rijksbegroting.)² Van der Waarden trekt de parallel met het hoger onderwijs en de wetenschap.

'Ook hier is de intrinsieke waarde van onderzoek niet altijd direct duidelijk. Dat kan echter de basis zijn voor een ontdekking van groot belang, zoals een vaccin tegen corona. De werkelijke waarde van bepaalde zaken ontvouwt zich soms pas in een later stadium. Bevlogen en creatieve geesten spelen overall een belangrijke rol en zijn onmisbaar in de maatschappij. Hun potentiële bijdrage moeten we stimuleren, zowel in de wetenschap als in de culturele sector.'

In deze context is de link met de bibliotheeksector snel gelegd. 'Voor veel kinderen is de openbare bibliotheek de eerste bushalte in de kennismaking met cultuur.' De Raad voor Cultuur lanceerde eerder deze beeldspraak, maar het blijft een trefzekere situatieschets. Jakob van der Waarden woonde een periode van zijn leven in de Haagse Schilderswijk, met een bibliotheeklocatie op 500 meter van zijn huis. 'Toen die gesloten werd, was dat voor gezinnen waarvan je zou denken dat het minder vanzelfsprekend is dat ze regelmatig naar de bibliotheek gaan, een groot gemis. Want hoe dichterbij, hoe groter de kans dat je er binnenstapt. Ik beschouw de bibliotheek als een basisvoorziening in Nederland. Onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau heeft aangetoond dat de bibliotheek een democratische voorziening is, alle lagen van de bevolking maken er gebruik van. Dat vind ik een verheugende constatering, want kennismaking met boeken en cultuur in bredere zin is belangrijk voor iedereen.'

Plicht versus plezier

Zelf stapte Jakob in zijn jongste jaren aan de hand van zijn vader de bibliotheek binnen. 'Met groot plezier! Ik herinner me nog



Jakob van der Waarden: 'Voor veel kinderen is de openbare bibliotheek de eerste bushalte in de kennismaking met cultuur.'

goed hoe ik de complete serie van Lemniscaat heb verslonden. En veel informatieboeken. Mijn vader las ook graag. Hij bracht mij naar de kinderafdeling en ging daarna voor zichzelf boeken uitzoeken. In de beginfase van de middelbare school las ik ook nog met plezier, maar ik had veel talen in mijn vakkenpakket, en dat betekende veel lezen voor de verplichte leeslijst', zegt hij met lichte nadruk op dat woordje 'verplicht'. 'Op die manier kreeg het lezen wel een andere lading. Zodra de vrijheid wat verloren ging, was er ook niet meer echt sprake van boeken verslinden. In mijn studententijd heb ik ook minder gelezen dan in mijn jongere

jaren. Deels doordat ik minder tijd had, deels omdat ik minder zin had door de invloed van die leeslijsten.' Inmiddels is zijn liefde voor lezen allang weer terug. 'Samen met onze vier kinderen in de basisschoolleeftijd ervaar ik een soort herbeleving. Ik voel me blij én trots als ik zie hoeveel lol zij in lezen hebben, en hoe trots ze waren op het koffertje van de bibliotheek en het eerste boekje dat ze zelf mochten uitzoeken. Bij ons thuis is voorlezen ook een vast onderdeel van de dag. Alleen de oudste zegt soms dat ze liever zelf nog even leest voor het slapengaan, maar een andere keer is voorgelezen worden toch ook nog erg leuk.'



Foto: Shutterstock

Verlokkingen

Iets wat Jakob van der Waarden opvalt bij de bibliotheek van nu, is het bredere takenpakket. 'Wat ik me herinner van mijn jeugd, is de grote tafel waaraan stevast een groep mensen kranten zat te lezen. Iets wat me ook al snel aansprak, zo heb je namelijk de kans ook ánder nieuws tot je te nemen dan wat thuis aanwezig is. Naast die nog steeds bestaande leestafel betekent de moderne bibliotheek zo veel meer. Je kunt er studeren, cursussen volgen, les krijgen om met internet om te gaan. Zo'n 17 % van de inwoners van Nederland heeft onvoldoende toegang tot digitale mid-

delen. Ik schrik van zo'n getal, want die vaardigheid is onmisbaar in de huidige maatschappij. De bibliotheek is een laagdrempelige voorziening om bijvoorbeeld hulp te bieden bij het invullen van het digitale belastingformulier.'

Wat hem ook onaangenaam heeft verrast, is de uitkomst van het PISA (*Programme for International Student Assessment*)-onderzoek 2015-2018; namelijk dat het leesplezier en de leesvaardigheid onder de middelbare scholieren in Nederland (ten opzichte van die in andere Europese landen) aanmerkelijk zijn afgenomen. De Raad voor Cultuur refereerde hier al aan in het samen met de Onderwijsraad uitgebrachte rapport 'Lees!' 'Zo'n uitkomst is zorgwekkend. Wie niet goed kan lezen, heeft in een steeds complexer wordende samenleving een probleem. Het beroep dat op deze vaardigheid wordt gedaan, wordt namelijk eerder groter dan kleiner.'

Moet je als ouders zo'n ontwikkeling gelaten aanzien? Of valt er iets tegen te ondernemen?

'Gelaten aanzien zeker niet, hoewel het niet gemakkelijk is een concrete oplossing te bedenken, want de verlokkingen van andere zaken zijn groot', erkent Van der Waarden, onder andere de invloed van vooral de groeiende beeldcultuur. 'Tegenwoordig zijn er veel kortstondige schermacties, terwijl het vermogen om dieper en geconcentreerd te lezen zo belangrijk is. Die vaardigheid dient niet alleen het culturele, maar ook het economische en maatschappelijke belang. Ofwel, de toekomstige positie van Nederland als kennissamenleving. Om lezen te stimuleren, is het uiteraard van belang dat het leesaanbod zo goed mogelijk aansluit bij de behoeften en de belevingswereld. Niet alleen die van jongeren, maar van de hele Nederlandse samenleving. Voor de een is dat een boek over sport, voor de ander een roman. In die diversiteit aan aanbod voorzien is ook een belangrijke doelstelling van de bibliotheek.'

Geen luxe maar essentieel

'Bibliotheken hebben een sleutelpositie bij het stimuleren van taalvaardigheid, digitale vaardigheden, leesmotivatie en leesvaardigheid van alle groepen in onze samenleving.' In die context kwam de conclusie van de Raad voor Cultuur – dat er 95 miljoen extra subsidie beschikbaar moet komen voor de bibliotheken – tot stand. 'Dit is geen luxe maar essentieel', betoogt de directeur. 'In de achterliggende jaren zijn het aantal bibliotheeklocaties en de bibliotheekbudgetten gedaald, wat in schril contrast staat met de gegroeide en nog steeds groeiende meerwaarde van de bibliotheek. De raad adviseert 95 miljoen euro te investeren om elke Nederlander in zijn of haar nabije omgeving toegang te geven tot een bibliotheekvoorziening, én om de landelijke online infrastructuur voor bibliotheken te verbeteren. Dit advies heeft tevens betrekking op het bibliotheekaanbod in Caribisch Nederland, dat op dit moment zeer beperkt is. En er blijft substantieel subsidie noodzakelijk om ook in digitaal opzicht bij de tijd blijven. De digitalisering binnen de bibliotheken heeft een extra snelle vlucht genomen door de coronacrisis. Die versnelling is niet meer te keren, en bovendien belangrijk voor de moderne maatschappij.'

CURSUSAGENDA

GO opleidingen

2021

OKT-NOV

28/09	LAAGGELETTERDHEID IN DE BIBLIOTHEEK	*NIEUW*
01/10	RELATIEBEHEER & ACCOUNTMANAGEMENT IN DE INFORMATIEDIENSTVERLENING	
04/10	LEER BETERE VRAGEN STELLEN	*NIEUW*
05/10	PRIVACY & DIGITAAL GEGEVENSBEHEER (AVG)	
07/10	STRATEGISCH INZETTEN VAN SOCIAL MEDIA	
07/10	INSTORE COMMUNICATIE IN DE BIBLIOTHEEK	
12/10	MARKETING INFORMATIEDIENSTVERLENING IN EEN DAG	
14/10	AUTEURSRECHT (BASIS)	GAAT DOOR
14/10	JEUGDBIBLIOTHEEKWERK EN LEESBEVORDERING	
28/10	AVG, PRIVACY & DIGITAAL GEGEVENSBEHEER (ADVANCED)	
05/11	INFORMATIESTRUCTUREN	GAAT DOOR
05/11	INSTRUCTIEVAARDIGHEDEN	
11/11	COÖRDINEREN VAN VRIJWILLIGERS	
16/11	SUCCESVOL PROGRAMMA'S OPZETTEN VOOR DE BIBLIOTHEEK	

Ketens

Nog even over de taal- en leesvaardigheid van jongeren. Hoe ziet Jakob van der Waarden daarbij de rol van de scholen?

'De ideale situatie is dat de bibliotheeksector en het onderwijs hierin samen optrekken. Het is mooi als een professional uit de bibliotheek, zoals een jeugdbibliothecaris, regelmatig advies geeft op de scholen. Zo'n goede wisselwerking betekent winst.' Hij verwijst hierbij naar het interview in mei met prinses Laurentien, erevoorzitter van de Vereniging van Openbare Bibliotheken, die opriep tot een slim gebruik van de beperkte middelen en capaciteit door efficiënter samen te werken. Daarbij stelde ze zelfs voor nog een stap verder te gaan dan samenwerking, namelijk een effectieve verbinding in structurele ketens. Volgens de prinses is de bibliotheek de spil voor het slaan van bruggen tussen interessegebieden, religies, leeftijden en talen. Zij pleit voor teamwork van de bibliotheek met de scholen en andere lokale maatschappelijke voorzieningen. Van der Waarden: 'Dit is iets wat ik zeker onderschrijf. Ik vind het echter lastig precies in te schatten hoeveel tijd daarvoor beschikbaar is binnen de bibliotheken, die toch al geconfronteerd worden met een groeiend takenpakket. Verder is het inrichten van een solide schoolbibliotheek natuurlijk veel beter dan het "kleine boekenrekje" van vroeger. Maar zo'n bibliotheek binnen de school mag wat mij betreft nooit een vervanging worden van de openbare bibliotheek, waar de collectie natuurlijk altijd groter en gevarieerder is. Het is nodig dat ook die voorziening toegankelijk, bereikbaar en op peil blijft voor een zo groot mogelijke groep. Vanuit dat perspectief pleit ik dan ook, nogmaals, voor meer bibliotheeklocaties, zodat die voor iedereen – qua afstand – goed bereikbaar zijn.' Het gevolg van een schoolbibliotheek op hoog niveau zou het risico kunnen inhouden dat een gemeente besluit de subsidie voor de lokale bibliotheek te verlagen, beseft Van der Waarden. 'Zo'n verlies moeten we zien te voorkomen. Het zou zonde zijn als een rijke voorziening verdwijnt.' Zijn inschatting is mede gebaseerd op het feit dat tussen 2010 en 2019 het totaalbedrag dat gemeenten reserveren voor een eigen openbare bibliotheekvoorziening gemiddeld met 19 % is gedaald. 'Daardoor heeft niet meer iedereen in Nederland toegang tot een openbare bibliotheek in de eigen gemeente. Ik maak me dan ook sterk voor én-én: zowel een schoolcollectie op goed niveau als een brede basisvoorziening in de buurt.'

De letter van de wet

De Raad voor Cultuur adviseerde om in de Bibliotheekwet (*voluit Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob)*, op 1 januari 2015 van kracht gegaan, red.), te verankeren dat elke gemeente de plicht heeft om te zorgen voor een eigen openbare bibliotheekvoorziening. En bij een goede openbare bibliotheekvoorziening horen in ieder geval: het toegankelijk maken van kennis en informatie, ontmoeting en debat, werken aan ontwikkeling en educatie, leesbevordering, en kennismaking met kunst en cultuur, waaronder literatuur. Bouwend op de aanbevelingen uit de evaluatie van de Wsob en het bijbehorende advies van de

Raad voor Cultuur kwam het Bibliotheekconvenant³ tot stand. De zes betrokken partijen erkennen het belang van de maatschappelijke rol van bibliotheken. De focus daarbij voor de komende drie jaar ligt op het voorkomen van laaggeletterdheid, het vergroten van leesplezier, het bevorderen van digitale inclusie en het stimuleren van persoonlijke ontwikkeling.

Toekomstmuziek

Het aantal bibliotheekleden (zowel volwassenen als jeugd) vertoont een dalende trend. Het aantal actieve digitale accounts om e-books te lenen is juist stijgend. 'Een teken van de tijd', aldus Jakob van der Waarden die zelf nog het liefste van papier leest. 'De vorm waarin je leest is van ondergeschikt belang. Het gaat om het achterliggende doel: genieten van lezen en je blijven ontwikkelen. Het aanbreken van de vakantietijd gaat bij mijn kinderen gepaard met het uitkiezen van boeken in de bibliotheek. Ik moet ze wel eens een beetje afremmen als de stapel iets te hoog is geworden. Tien boeken downloaden kan dan heel handig zijn, zeker zonder risico op boete voor te laat inleveren.'

Dat dit jaar de VakantieBieb (gratis e-books en luisterboeken voor iedereen) niet doorgaat, juist vanwege het enorm gegroeide enthousiasme voor deze manier van lezen tijdens de coronasluiting, vindt Van der Waarden schrijnend en 'doodzonde'. 'Ik begrijp het wel, want in feite gaat dit initiatief ten onder aan zijn eigen succes.' Gelukkig is er nog wel de online Bibliotheek-app, waarmee alle jeugd van 0-18 jaar in juli en augustus gratis toegang heeft tot de complete jeugdcollectie van e-books en luisterboeken. En met een gratis jeug dabonnement kunnen ze na de zomer gewoon doorlezen en -luisteren. Lezen is onlosmakelijk verbonden met het persoonlijk leven van de directeur van de Raad voor Cultuur, maar ook vele andere vormen van cultuur passen bij hem. 'Om die reden vind ik dit ook een mooie positie. Ik vind het belangrijk een bijdrage te geven aan de bruisende sector van onder andere kunstenaars en schrijvers, aan het verbinden van hun wereld met die van de politiek en het bedrijfsleven. Samen vormen we de maatschappij. Cultuur is ook iets waarvan je samen kunt genieten. Of dat nu gaat om een bezoek aan de bibliotheek of het museum, het zien van een tentoonstelling of een voorstelling, een kind dat op school dramales krijgt, of ... eindelijk weer eens samen zingen.'

Noten

1. De Raad voor Cultuur is het wettelijke adviesorgaan van de regering en het parlement op het terrein van kunst, cultuur en media. De raad adviseert, zowel gevraagd als ongevraagd, over beleidskwesties en subsidieaanvragen.
2. Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek, Satellietrekening cultuur en media 2015.
3. De zes partijen van het Bibliotheekconvenant zijn: het ministerie van OCW, het Interprovinciaal Overleg (IPO), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de Koninklijke Bibliotheek (KB), de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) en de Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN).

‘We willen dat mensen de bibliotheek (her)ontdekken’

Nieuwe bibliotheekpodcast: What the Bieb?!

Nog veel te weinig mensen weten wat bibliotheken tegenwoordig allemaal doen, vinden Sylvia Bakker, Norbert van Halderen (Bibliotheek Waterland) en Chantal Trigallez (West-Friese bibliotheken). Samen zijn ze de podcast ‘What the Bieb?!’ gestart. Ze willen persoonlijke verhalen laten horen en vertellen wat ze allemaal doen, voor wie en wat dat de samenleving oplevert.

TEKST: ANNEKE DE MAAT

FOTO: PAULA ORME, WESTFRIESE BIBLIOTHEKEN

Sylvia Bakker is sinds 2019 voorzitter van de raad van toezicht van Bibliotheek Waterland. In het dagelijks leven is ze archivaris voor de VVD-partij én -fractie in de Tweede Kamer, en ook nog voorzitter van de vereniging van het Amsterdamse Flevoparkbad. Ze bruist van enthousiasme als ze vertelt over haar werk in de

Kamer, de bibliotheek en de podcast. ‘Ik ben dol op zwemmen, ook in open water, en tijdens de lockdown ben ik met Menno Swart begonnen met “Plons! De Zwempodcast”. We hebben al zeventien afleveringen gemaakt en bijzondere mensen mogen interviewen: van een cardioloog en de voorzitter van de Amster-



Chantal Trigallez (directeur-Bestuurder Westfriese Bibliotheken), Sylvia Bakker (voorzitter raad van toezicht Bibliotheek Waterland), Norbert van Halderen (directeur-bestuurder Bibliotheek Waterland) en Menno Swart (mediaprofessional en hoofdredacteur 112 Vandaag).

damse reddingsbrigade tot een sporthistoricus en een kampioen ijszwemmen.'

Maatschappelijke rol bibliotheek onbekend

Vijf jaar geleden herontdekte Bakker min of meer toevallig de openbare bibliotheek. 'Toen mijn kinderen nog op de basisschool zaten – dat is alweer lang geleden, hielp ik op school kinderen met leesproblemen met lezen. Dat vond ik erg leuk en dankbaar werk. Ik miste dat de laatste jaren, dus toen ik iemand van Bibliotheek Waterland ontmoette, vroeg ik of ik kon komen voorlezen. Drie weken later werd ik gevraagd lid van de raad van toezicht te worden. Sindsdien heb ik ontdekt dat bibliotheken veel meer doen dan ik wist, en bovendien merk ik dat bij het brede publiek weinig bekend is over wat bibliotheken tegenwoordig allemaal doen naast boeken uitlenen. De bibliotheek is de poort naar de maatschappij, te weinig mensen weten dit.'

In haar werk voor de Tweede Kamer ziet Bakker de thema's waar de bibliotheek zich mee bezighoudt geregeld voorbijkomen. Bijvoorbeeld problemen als de groeiende laaggeletterdheid, eenzaamheid en gebrekkige digitale vaardigheden. Bakker: 'Ik zie ook dat de overheid initiatieven neemt om deze problemen aan te pakken. Zo zijn er voor de bibliotheken potjes voor volwasseneducatie en Informatiepunten Digitale Overheid, maar ik voel vaak een kloof tussen uitvoering en beleid. Ik wil laten zien wat er met dat publieke geld gebeurt en het brede publiek vertellen wat de bibliotheek allemaal doet en voor wie – van jongeren en inburgeraars tot en met senioren.'

Door het succes van de zwempodcast kwam Bakker op het idee een podcast over wat bibliotheken doen te maken. Bibliotheekdirecteuren Norbert van Halderen en Chantal Trigallez wilden graag meedoen. Met Bakker als host namen ze deze zomer vijf podcasts op. Elke twee weken komt er een nieuwe podcast online die te volgen is op whatthebieb.nl. De afleveringen worden ook gepubliceerd op de website van Bibliotheekblad.

Drone die boeken ophaalt

In de eerste afleveringen vertellen Van Halderen en Trigallez gepassioneerd over de bonte keur aan activiteiten die hun bibliotheken organiseren, en over hoe ze mensen daardoor zien opbloeien. Van Koffie met Kunst en Tik en Klik-cursussen voor senioren tot en met boswandelingen en DigiLABs en ontdekklabs voor kinderen. Veel mensen weten niet dat bibliotheken de wettelijke opdracht hebben jongeren enthousiast te maken voor techniek, merken ze. Van Halderen wil de mogelijkheden van techniek laten zien in de bibliotheek. Dit najaar is er daarom in het Waterland een drone die voor bezoekers boeken ophaalt en naar de uitleenbalie brengt. Trigallez organiseert in de herfst 'Ontdek en Ontmoet', een platform waarop mensen kennis en inspiratie kunnen delen. 'We gaan daarvoor met teams naar de dorpen en praten met de mensen. Mensen weten vaak niet eens wat hun buurman doet.' De directeuren zien dagelijks dat de activiteiten van hun bibliotheken van grote maatschappelijke waarde zijn. Van Halderen: 'Tijdens corona stonden er veel mensen voor de deur die heel graag naar binnen wilden. Er was een vrouw die normaalgesproken elke twee

dagen de krant kwam lezen en een andere die vertelde dat ze niets zocht maar het gewoon fijn vond om in de bibliotheek te zijn.' Ook benadrukken ze hoe inspirerend de bibliotheek kan zijn voor je persoonlijke ontwikkeling. Trigallez heeft als motto: 'Herontdek de bibliotheek, herontdek jezelf', en adviseert haar leden om vooral tijd te maken voor zichzelf als ze naar de bibliotheek komen.

Bibliotheekbezoekers aan het woord

Komen er ook bibliotheekbezoekers aan het woord? 'Jazeker,' zegt Bakker, 'in aflevering 2 schuiven een *front office*-medewerker en een boekenopruimer aan en vertellen wat ze doen en meemaken in hun werk. En we willen ook mensen uit verschillende doelgroepen uitnodigen om te komen vertellen waarom ze lid zijn en wat de bibliotheek voor hen betekent. Persoonlijke verhalen raken mensen het meest.' Zo vertelde de gepensioneerde mijnheer, die door Van Halderen werd uitgenodigd voor koffie en taart toen hij veertig jaar lid van de bibliotheek was, een ontroerend verhaal over waarom hij ooit lid was geworden. Hij kwam op zijn 15e van de lts en ging direct in de bouw werken. De opzichter riep elke dag om 14.00 uur alle jongens bijeen en las ze prachtige verhalen voor. Na drie weken werd deze metselaar lid van de bibliotheek omdat hij die verhalen zelf wilde kunnen lezen. De opnames voor de podcasts vinden plaats in de bibliotheek, telkens bij een andere vestiging, vertelt Bakker. 'We willen bibliotheekbezoekers nieuwsgierig maken en betrekken. We willen vooral ook jongeren tussen de 15 en 25 jaar en ouderen bereiken, en ze laten weten wat we te bieden hebben voor hun zelfontplooiing.'

Hoe meet je het succes van je activiteiten?

In aflevering 5 werpt Bakker de vraag op: 'Hoe meet je het succes van je activiteiten?' Ze vindt dat je als bibliotheek goed moet kunnen verantwoorden wat het effect is van wat je doet met publiek geld. De Bibliotheek Waterland maakt daarover gedetailleerde prestatieafspraken met de gemeente. Trigallez vindt het een probleem dat in onze prestatie maatschappij alles meetbaar moet zijn. Hoe meet je maatschappelijk effect, vraagt zij zich af. 'Een vrijwilliger hielp bij ons een jongetje uit een statushoudersgezin met lezen. Dat jongetje maakte heel snel een grote sprong in zijn ontwikkeling en al vlug nam hij ook zijn ouders en broertjes en zusjes mee naar de bibliotheek. Eén kind voorlezen heeft dus een enorme impact. Voor de prestatiecijfers telt dat als één voorleesactiviteit, maar het maatschappelijk effect is veel groter.' Van Halderen sluit zich hierbij aan. 'De directeur moet de bedrijfsvoering en financiën op orde hebben, maar dat staat los van hoe wij onze maatschappelijke opdracht – zoals in de wet vastgelegd – vormgeven. Ik doe liever vijf dingen goed dan honderd dingen half goed.' Prestatieafspraken moeten kwalitatiever en inhoudelijker worden, vindt hij.

Collega's van andere bibliotheken die een verhaal willen komen vertellen in de podcast, zijn van harte welkom, sluit Bakker af. 'Ik wil anderen een podium bieden om te vertellen welke rol bibliotheken voor de samenleving vervullen. We denken er ook over schrijvers uit te nodigen voor wie de bibliotheek belangrijk is geweest, zoals Lale Gul.

Innovatie in de Bibliotheeksector – een pamflet voor een systemische aanpak

Dit stuk (het stamt oorspronkelijk uit 2016) schrijf ik met drie petten op. Ten eerste als directeur-bestuurder van een stadsbibliotheek (Rotterdam, in crisistijd toen de bieb bijna kopje-onder ging) en een middelgrote regiobibliotheek (in Utrecht, die zwaar werd geraakt door bezuinigingen), kortom beide in turbulente tijden. Ten tweede als programmamanager innovatiebeleid op Nyenrode Business Universiteit, waar ik sinds 2007 executive programma's ontwikkel en begeleid, en inmiddels honderden mensen heb mogen helpen, ze heb mogen leren beter te innoveren. Ten derde als coauteur van een innovatiemanagement maturity model waarmee organisaties worden beoordeeld op hun innovatiecapaciteiten en aan de hand daarvan verbeteringen kunnen doorvoeren. Deze methode is in 2020 geadopteerd door het Uitvoeringsbedrijf Rijk voor gebruik binnen de gehele rijksoverheid.

TEKST: GERT STAAL, DIRECTEUR-BESTUURDER BIBLIOTHEEK LEK & IJSSEL. GERT STAAL SCHREEF DIT ARTIKEL OP PERSOONLIJKE TITEL.
ILLUSTRATIE: SHUTTERSTOCK



Keer op keer komen cursisten of auditors bij me met dezelfde vraag: in een statische organisatie, voornamelijk gedreven door *operational excellence*, en met focus op de korte termijn: hoe breng ik fundamentele vernieuwing tot stand? Hoe doe ik dat? De observaties in dit artikel zijn niet alleen de mijne. Veel collega's delen ze met me. Daarom leek het me toch zinvol ze eens op een rijtje te zetten in het licht van wat zich in onze sector afspeelt.

Een pleidooi voor programmatische samenwerking en grotere efficiency en effectiviteit in de besteding van innovatiegelden

De afgelopen decennia zijn al vele plannen over de sector uitgestort. Het *magnum opus* van Wim Keizer, *Twintig jaar bibliotheekvernieuwing 1995-2015*, getuigt daarvan. Het ene plan nog mooier vormgegeven, en met nog langere volzinnen, dan het andere. Recent kwamen daarbij het Bibliotheekconvenant 2020 en de bijbehorende Netwerkagenda. Daar heb ik ook aan meegewerkt, en wat daarin staat, onderschrijf ik van ganser harte, laat dat duidelijk zijn. Veel directeuren en hun medewerkers zijn, denk

ik, alleen wat 'beleidsmoe'. Papier is namelijk buitengewoon geduldig. Een organisatie waarover het zoveelste plan wordt uitgestrooid, zonder dat dit relevantie heeft voor de dagelijkse praktijk, trekt gewoon toch haar eigen spoor. Binnen onze toch al kleine sector, die slechts ca. 500 miljoen euro te verdelen heeft (zet dat eens naast een onderwijsbegroting van 66 miljard, kortom 132 keer groter), is maar 5 % van dit bedrag een landelijk te besteden som, 15 % is provinciaal, en maar liefst 80 % lokaal geld. In deze piepkleine sector spiegelen wij bovendien nog eens de drie lagen rijk-provincie-gemeente. Hoezo versnippering? *Het aandeel van dit bedrag dat aan werkelijke, fundamentele vernieuwing en ontwikkeling wordt besteed, is daar weer een fractie van, want het overgrote deel gaat naar de operatie: het in stand houden van wat is. Deze situatie vraagt om veel meer efficiency en effectiviteit om het nog beschikbare geld te benutten dan nu het geval is. En daar wringt de schoen: dat gebeurt niet en ik zie er ook geen aanzet toe. Was ik een gewone directeur-bestuurder geweest (en ik weet: mijn collega's doen heel goed werk en werken keihard), dan was dit aspect zeer waarschijnlijk aan mij voorbijgegaan, maar door wat ik verder beleef, kan ik niet anders dan pleiten voor meer efficiency en effectiviteit op het gebied*

van innovatiebeleid. Laten we meer consistentie, samenhang en coördinatie in onze plannen aanbrengen om onze slagkracht te vergroten. Het argument dat iedere bibliotheek uniek is, snijdt,

Een pleidooi voor het adequaat financieren en monitoren van grote strategische bewegingen – en ze doorlopend kunnen bijstellen met capabele organisaties en bijpassende governance-structuren.

Een paar grote projecten zijn van wezenlijk strategisch belang. Mijn conclusie is nu dat als we huidige ontwikkelingen doortrekken naar de toekomst, de belangrijke strategische projecten ons nog te weinig noodzakelijke progressie bieden voor de 'hub' die we zo graag willen zijn. Wat is ons volume naast bol.com? Wat is onze merkbekendheid en -beleving? Maar laten we ook niet het belang onderschatten van bijvoorbeeld de kansen bij de ontwikkeling van taalvaardigheid en digitale vaardigheden. Deze ontwikkelingen worden meestal nog niet voorzien van de benodigde middelen om ze om te zetten in levensvatbare projecten en nog niet goed gemonitord. Laat ik een simpel voorbeeld geven:

Een pleidooi voor het fundamenteel innoveren van onze bedrijfsvoering

Hier komt de bedrijfskundige component. Bedrijfsvoeringsprojecten zijn misschien niet zo sexy als allerlei spannende innovatieprojecten, maar van wezenlijk belang voor het succes in de omschakeling van een klassieke bibliotheek naar een maatschappelijk-educatieve organisatie die programmagestuurd werkt op basis van een gezonde relatie met de gemeenten die zij bedient. Een programmaorganisatie is instrumenteel voor het tot uitvoering brengen van beleidsplannen op het gebied van leesbevordering, bestrijding van laaggeletterdheid en digibetie. Fundamentele verbeteringen in de bedrijfsvoering kunnen ons helpen om de bedrijfsvoering fundamenteel en sectorbreed op orde te krijgen, en onze relatie met opdrachtgevers te herstellen of te verbeteren.

Een pleidooi voor een sterke verbetering van innovatiecompetenties

Innovatiecompetenties zijn wezenlijke, instrumentele en belangrijke competenties waarvan ik nog te veel zie dat ze in bibliotheekorganisaties voor verbetering vatbaar zijn. Ik bedoel daarmee te zeggen dat we structureel onze competenties op ieder niveau moeten verbeteren, en dan gaat het om projectmanagement, programma-management, accountmanagement (op de relatie met gemeenten), productontwikkeling, product-/dienstlancering, stakeholdermanagement, sociale mediemarketing en leiderschapsvraagstukken. We zijn een buitengewone slimme en geletterde sector: veel mensen zijn bovengemiddeld ontwikkeld. Geen wonder dat we niet alleen veel content uitlenen, maar ook met passie veel papier produceren. Alleen zijn we helaas niet altijd voorzien van de juiste competenties voor dit tijdvak, dat vooral 'data-driven' is. Mijn pleidooi is dan ook om meer fondsen aan te wenden om de ontwikkeling van onze professionals te stimuleren in alle geledingen. Verdergaand dan de klassieke bibliotheekopleiding, maar wel degelijk met een eigen 'twist' en een eigen behoefte. Bovendien dat nieuwe kennis en vaardigheden ook de facto echt gedeeld worden (immers: de wens om de lokale organisatie zich te laten profileren, wint het nu

met alle respect voor lokale verschillen die ik wel degelijk herken, absoluut geen hout. We staan allemaal voor vergelijkbare opgaven, maar met lokale nuances.

single sign-on lijkt nu (anno 2021) te gaan gebeuren. Dit stond al op de rol in 2015! Een beetje website van formaat had reeds lang vormgegeven aan deze functionaliteit. Hoeveel geven we uit om dit soort functionaliteit te kunnen bieden en doorlopend te verbeteren? Wie monitort of deze fundamentele ontwikkeling werkelijk goed gaat? Kunnen we wel bijsturen op het moment dat het te langzaam of in een verkeerde richting zou gaan? Het is te belangrijk om deze aspecten op hun beloop te laten. We moeten organisaties en teams mandateren om dit soort strategische ontwikkelingen gestalte te geven, en daarop regelmatig terugkoppelen.

Ze kunnen ons helpen de bedrijfsvoering in het gehele bedrijf door te lichten (strategie, operatie, HR en financiën), en zo in lijn met elkaar te brengen. Ze kunnen het mogelijk maken om landelijk ontwikkelde concepten probleemloos in lokale proposities te laten neerdalen als uitvoeringsprojecten. Immers: de meeste bibliotheken beschikken na meerdere ronden van bezuiniging al lang niet meer over zelfstandige innovatiekracht en zijn juist sterk afhankelijk geworden van formules, die ze makkelijk lokaal willen kunnen gebruiken en inbedden in hun eigen *bidbooks* naar de gemeentelijke opdrachtgevers. Besparingen in onze bedrijfsvoering op basis van rationele principes kunnen ten goede komen aan innovatieve projecten, en zo goed landen waar ze horen.

vaak van de noodzaak om kennis en vaardigheden gestructureerd met elkaar te delen). Ik vind dat voor een publiek betaalde organisatie moeilijk verdedigbaar.

Ter afsluiting

Mijn fundamentele vraag is deze: gaan we door met de gefragmenteerde, ongecoördineerde aanpak, of accepteren we dat bibliotheken weliswaar in de uitvoering de prioriteiten gedreven door lokale belangen net iets anders leggen, maar in de basis erkennen dat we allemaal fundamenteel voor dezelfde uitdagingen staan en deze in gezamenlijkheid willen oplossen? Dit is een pleidooi voor een systemische aanpak van innovaties, het bundelen van de schaarse innovatiemiddelen, het beter benutten en goed uitrollen van landelijke formules in lokale proposities, het vernieuwen van onze bedrijfsvoering en het sterk verbeteren van onze competenties. Dat alles met maar één doel: het herwinnen van de centrale plaats die bibliotheken innemen in iedere maatschappij voor de ontwikkeling, en daarmee de kansen, van alle Nederlanders van alle leeftijden. Dat is daadwerkelijk de Nieuwe Bibliotheek.

Bijzonder hoogleraar Frank Huysmans krijgt vernieuwde leerstoel

‘Ik ben de luis in de pels

Bij zijn herbenoeming kreeg de leerstoel van bibliotheekhoogleraar Frank Huysmans een nieuwe naam. Voortaan mag hij zich nog meer richten op de bibliotheek als onderdeel van de informatiesamenleving – een onderwerp waarbij zijn hart ligt.

TEKST: ANNE VAN DEN DOOL • FOTO'S: KB/JACQUELINE VAN DER KORT

2021 was niet het eerste jaar waarin bibliotheekhoogleraar Frank Huysmans werd herbenoemd: hij bekleedt deze functie, ingesteld vanwege de VOB en sinds 2015 gedragen door de Koninklijke Bibliotheek (KB), al sinds 2005. Wel heeft de leerstoel een nieuwe plek gekregen. Die is niet langer gevestigd bij de afdeling Mediastudies (faculteit der Geesteswetenschappen) van de Universiteit van Amsterdam (UvA), maar bij de afdeling Communicatiewetenschap van de faculteit der Maatschappij- en Gedragwetenschappen aan dezelfde universiteit. Ook is de naam van de leerstoel gewijzigd: deze heet niet langer ‘Bibliotheekwetenschap, in het bijzonder met betrekking tot openbare bibliotheken’, maar ‘Information Society, with special regard to the transformation of public libraries’. Een ogenschijnlijk subtiele aanpassing, die wel degelijk veranderingen met zich meebrengt. Met de verhuizing én de naamswijziging van de leerstoel vindt een verschuiving in perspectief plaats. Niet de openbare bibliotheek staat centraal in het onderwijs en onderzoek dat Huysmans uitvoert, maar veranderingen in maatschappelijke communicatie- en informatiestromen, waarin de bibliotheek een belangrijke rol speelt.

Die omgeving past Huysmans beter, vertelt hij. ‘Ik heb samen met de KB om deze verandering gevraagd. Ik ben van huis uit sociale wetenschapper, met een achtergrond in de communicatiewetenschap. Gaandeweg merkte ik dat ik steeds minder connectie had met het onderzoek dat bij de faculteit Geesteswetenschappen wordt uitgevoerd. Dat onderzoek is heel tekstueel-narratief van insteek. Men analyseert bijvoorbeeld de verhaalstructuren in filmscripts of historische teksten tegen de achtergrond van bredere culturele stromingen. Ik ben meer gewend trends in de samenleving te analyseren. In sociaalwetenschappelijk onderzoek ga je de interactie aan met mensen in plaats van met teksten, bijvoorbeeld door hen te ondervragen.’



van de bibliotheeksector'



Frank Huysmans: 'Het idee dat bibliotheekwerk een professionele opleiding behoeft, is bij ons compleet uitgemergeld. De laatste opleidingen zijn inmiddels opgedoekt. We hebben niets meer – op mbo-, hbo-, noch op wo-gebied. Hoe dat heeft kunnen gebeuren, is mij een raadsel. Daar ben ik best een beetje boos over.'



Frank Huysmans: 'Een van mijn belangrijkste drijfveren als wetenschapper is het doorprikken van mythes, waarin opvallend genoeg juist hoogopgeleiden geloven. In onze steeds vluchtiger wordende samenleving is voor nuances weinig plaats, maar ik blijf me daartegen verzetten.'

Die werkwijze past ook beter bij zijn onderzoek naar de bibliotheeksector. 'Waarom maken mensen bijvoorbeeld wel of geen gebruik van de bibliotheek? Welke diensten gebruiken ze graag en welke niet? Welke sociale verschillen en ontwikkelingen zien we daarin, en kunnen we die verbinden met bredere ontwikkelingen?'

Tegen ontlezing

Die laatste vraag hoopt Huysmans door de verplaatsing van de leerstoel gemakkelijker te kunnen beantwoorden. 'Ik zie vooral een verband met ontlezing – een onhandig gekozen term, want we zullen altijd aangewezen blijven op talige communicatie: spreken, lezen en schrijven. We gaan echt niet helemaal stoppen met lezen. Dat is wat mij betreft dan ook een idee dat het ver-

dient ontkracht te worden. Een van mijn belangrijkste drijfveren als wetenschapper is het doorprikken van zulke mythes, waarin opvallend genoeg juist hoogopgeleiden geloven. In onze steeds vluchtiger wordende samenleving is voor nuances weinig plaats, maar ik blijf me daartegen verzetten.'

Het is niet de enige ontwikkeling die Huysmans heeft waargenomen sinds hij in 2005 als bijzonder hoogleraar werd aangesteld. 'Lange tijd dacht men dat lezen als bezigheid een reusachtige digitaliseringsslag zou doormaken. Het papieren boek heeft zijn langste tijd wel gehad, dacht men. Die gedachte oefende ook grote invloed uit op het denken over hoe bibliotheken in de toekomst moesten worden ingericht. Het papieren boek begon een steeds minder prominente plaats in te nemen.' Vanuit zijn perspectief als communicatiewetenschapper vond Huysmans

dat een bijzondere ontwikkeling. 'De mediageschiedenis toont hoe media zich over het algemeen ontwikkelen. In het verleden hebben we gezien dat bij de opkomst van een nieuw, flitsender medium het oude niet compleet door het nieuwe wordt vervangen. Integendeel: ze gaan juist naast elkaar bestaan. Dat zien we nu ook gebeuren: er komen steeds nieuwe mediatoepassingen bij zonder dat de oude verdwijnen. Stephen Fry verwoordde het ooit treffend: papieren boeken worden net zomin verdrongen door digitale boeken als trappen door liften.'

E-bookuitleningen

De huidige stand van de bibliotheek bevestigt de waarheid van die vergelijking, aldus Huysmans. 'Het aantal e-bookuitleningen stijgt bij lange na niet zo rap als we hadden gedacht. Ook buiten de bibliotheek zien we die trend: Kobo Plus en Storytel voorzien weliswaar in een behoefte bij veellezers, maar hun digitale boeken domineren nog lang niet de markt. Ook de groei van het e-readerbezit daalt, na een stijging die tot ongeveer vijf jaar geleden aanhield. Dat komt niet doordat mensen minder zijn gaan lezen, maar omdat ze hebben ervaren dat ze liever van papier lezen dan van een scherm. Ook kinderen en jongeren geven dat aan.' Die uitkomst zag lang niet iedereen aankomen. Ook in delen van de bibliotheekwereld zette men sterk in op digitaal. 'Denk bijvoorbeeld aan de compleet papierloze schoolbibliotheken of de iPadscholen. Die zijn inmiddels ter ziele. Je kunt ontwikkelingen in het medialandschap, kortom, lang niet altijd zo gemakkelijk duiden als we vaak doen.'

Niet voor iedereen

Bovendien moeten we in onze analyses, weet Huysmans inmiddels, onderscheid maken tussen verschillende typen boeken. 'Echte pageturners zoals thrillers worden bijvoorbeeld relatief vaak op een e-reader gelezen, terwijl literaire boeken en naslagwerken het beter doen op papier. Dat geldt ook heel sterk voor kinder- en jeugdboeken: die moet je vasthouden. Verder gaat het ook om de vraag of digitalisering wel rendabel is: het op de markt brengen van een digitaal kinderboek met veel extra's, zoals klikbare links, afspeelbare filmpjes en toegevoegde geluiden, kost veel geld. Daar begint lang niet iedere uitgever aan, omdat ze uit ervaring weten dat dat niet rendabel is.' Huysmans verbaasde zich over de overtuiging die tot een aantal jaren geleden ook in de wereld van de openbare bibliotheken overheerste dat boeken in papieren vorm op termijn zouden verdwijnen. 'Tegenwoordig kun je tenslotte alle informatie terugvinden op internet, was de gedachte. Maar wat als die toegang tot internet voor burgers niet vanzelfsprekend is, vanwege computerangst bijvoorbeeld? En als ze toegang tot internet hebben, hebben ze om auteursrechtelijke redenen nog altijd geen toegang tot heel veel boeken en andere content.'

Die vragen vinden gelukkig steeds meer hun weg naar de directies van bibliotheken – en naar het beleid dat het doen en laten van bibliotheken bepaalt. 'Inmiddels raken de lokale en landelijke overheid er weer steeds meer van overtuigd dat een beetje dorpskern een bibliotheek zou moeten hebben. Dat was de afgelopen jaren een tijdlang niet het geval, ook omdat men

dacht dat door digitalisering van boeken de fysieke bibliotheek zijn langste tijd had gehad.

Maatschappelijk-educatieve bibliotheek

Het is niet de enige trend in bibliotheekland: ook Huysmans ziet dat de maatschappelijk-educatieve bibliotheek sterk in opkomst is. 'In onze taakopvatting lopen wij achter op veel andere landen', ziet hij. 'In Nederland gold de openbare bibliotheek lange tijd zuiver als een instrument voor leesbevordering. In andere landen, zoals in Scandinavië en de Verenigde Staten, vat men de bibliotheek al langer veel breder op, tot hulpverlening aan drugsverslaafden en daklozen aan toe. Met de instelling van onze vijf kernfuncties zijn we in feite bezig met een inhaalslag.' Waardoor komt het dat we zo achterlopen op bibliotheekgebied? 'Dat begint denk ik bij de onderwaardering van boeken en lezen die onder Nederlanders heerst. Kinderen lezen geen boeken meer, ze kijken liever YouTube, en dat is nu eenmaal zo, roepen wij hier. We lijken ons neer te leggen bij deze trend, terwijl goed kunnen lezen en schrijven zo'n belangrijk onderdeel van je ontwikkeling is. Je doet je kind echt tekort als je zo redeneert. In die houding zijn wij als Nederlanders echt uniek. In veel andere landen kunnen ouders zich geen school zonder schoolbibliotheek voorstellen.'

Eerstelijns

Liever zou Huysmans zien dat we de bibliotheek beschouwen als een eerstelijns informatievoorziening, zoals we in Nederland de eerstelijnsgezondheidszorg hebben georganiseerd, met de huisarts als eerste persoon die je raadpleegt wanneer je bang bent dat er iets mis is met je gezondheid. 'Makkelijke informatievragen kunnen we bij de bibliotheek zelf beantwoorden, en bij lastigere zaken verwijzen we door', aldus Huysmans. 'Dat doen we steeds beter – al beschikken bibliotheken nog lang niet over de financiële mogelijkheden om die functie ten volle te vervullen. Tussen 2010 en 2017 is het budget dat bibliotheken te besteden hebben behoorlijk gekrompen. In dat licht is het behoorlijk knap dat ze zo veel van de grond hebben gekregen.'

Vakopleiding

Waar zouden meer financiële mogelijkheden in de bibliotheeksector voor kunnen zorgen?

'Meer en beter gekwalificeerd personeel', vindt Huysmans. 'Vrijwilligers doen hun best. Sommige klussen, zoals het opruimen van boeken, kun je uitstekend aan hen overlaten. Daarvoor hoef je geen hoogopgeleide bibliothecaris te zijn, maar voor het geven van cursussen heb je wel degelijk een opleiding nodig: je moet weten hoe het menselijk brein werkt en hoe je dat nieuwe kennis bijbrengt en vaardigheden aanleert. Hoe dat werkt, leer je niet zomaar in een cursus.'

In het buitenland wordt daar anders over gedacht, weet Huysmans. 'In Engeland en Duitsland worden ook vrij veel vrijwilligers ingezet, maar in Midden-Europa en Scandinavië moet je echt een vakopleiding hebben gevolgd om in de bibliotheek te mogen werken. Soms geldt zelfs een wettelijke opleidingseis. Ik zeg niet dat die er in ons land ook moet komen, maar als we die in Nederland hadden gehad, had het personeelsbestand wel minder mak-

kelijk uitgekleeft kunnen worden dan sinds 2010 is gebeurd. Het idee dat bibliotheekwerk een professionele opleiding behoeft, is bij ons compleet uitgemergeld. De laatste opleidingen zijn inmiddels opgedoekt. We hebben niets meer – op mbo-, hbo-, noch op wo-gebied. Hoe dat heeft kunnen gebeuren, is mij een raadsel. Daar ben ik best een beetje boos over.’

Ongenoegen

Dat ongenoegen steekt Huysmans niet onder stoelen of banken: voor vakbladen als *Bibliotheekblad* en *IP | vakblad voor informatieprofessionals* schrijft hij geregeld over zijn bevindingen. ‘De positie van bijzonder hoogleraar past heel goed bij mij: ik vind het prettig om met één been in de theorie en met het andere in de praktijk te staan. En toch: ik kan niet in mijn eentje in twee dagen het hele bibliotheekveld veranderen. Daarom probeer ik op de juiste plekken en op de juiste momenten te prikken, in de hoop discussies op gang te brengen. Zo wil ik ook voorkomen dat we internationaal gaan achterlopen – niet omdat dat de reputatie van ons land of onze sector schaadt, maar omdat de Nederlandse burger hier baat bij heeft. Dat is mijn belangrijkste drijfveer: het welzijn van de individuele bibliotheekgebruiker. Hoe kunnen kennis en informatie iemand helpen zich verder te ontwikkelen? Dat is voor mij de belangrijkste kwestie.’

Activisme

Het activisme dat Huysmans in zich heeft, mist hij bij veel bibliotheekorganisaties. ‘Ze zijn meer gericht op de interne organisatie en op de versterking van het netwerk. Dat zie je nu ook bij het Bibliotheekconvenant en de Netwerkagenda die daaruit is voortgekomen: het duurt heel lang voordat zo’n document er is, omdat iedereen er zijn plasje over wil doen. Dat frustrert mij: we krijgen belastinggeld niet voor niets. Hup, aan de slag, denk ik als ik zo’n proces zie – niet met je management, maar met het toevoegen van maatschappelijke waarde.’

Er is zo veel mogelijk met weinig inspanning, ziet Huysmans. ‘Denk bijvoorbeeld aan het bestrijden van nepnieuws. Waar we nu mee bezig zijn, is in feite symptoombestrijding. Als bibliotheek

moeten we ook aan het begin van dat proces gaan zitten, bijvoorbeeld door betrouwbare bronnen aan te prijzen, zowel in de bibliotheek als op het web. Op dit moment zijn we niet preventief maar curatief bezig: we zijn achteraf de schade aan het opruimen, terwijl we ook aan het begin van het proces zouden kunnen zitten, bijvoorbeeld met het aanbieden van een lijstje betrouwbare bronnen bij de dagelijkse actualiteit.’

Krachtig instrument

Met het bijzonder hoogleraarschap heeft Huysmans een krachtig instrument in handen om die boodschap aan bibliotheken duidelijk te maken. ‘Ik ken veel mensen en veel mensen kennen mij. Er werken ontzettend veel aardige mensen in dit veld – dat maakt dit werk ook zo leuk. Van sommigen krijg ik terug dat men het goed vindt wat ik doe. Anderen vinden dat ik te weinig oog heb voor wat wel goed gaat. Dat is misschien ook mijn functie als wetenschapper, denk ik dan: ik ben de luis in de pels van de sector. Hoewel – ik zie mezelf óók als een oliemannetje: ik gooi hier en daar wat smeersel in de raderen om het geheel soepeler te laten lopen.’

Stille kracht

Dat werk op de achtergrond bevalt Huysmans prima. ‘Ik heb geen enkele behoefte om op de voorgrond te treden. Ik help de sector liever achter de schermen verder, met onderzoek, maar ook met functies als die van adviseur bij de Raad voor Cultuur. Als lid en later voorzitter van de commissie Letteren en bibliotheken heb ik de commissieleden kunnen doordringen van de complexiteit van het bibliotheekveld. Dat zie je denk ik terug in de adviezen die nu worden uitgegeven.’ Voor dat werk hoeft Huysmans niet hartelijker bedankt te worden. En toch: toen hij voor de herbenoeming van zijn leerstoel een overzicht moest maken van alles wat hij de afgelopen vijf jaar had gedaan, was hij wel behoorlijk onder de indruk van de lijst die hij kon samenstellen. Artikelen die hij had geschreven, congressen waar hij zijn gezicht had laten zien – hij had zeker niet stilgezeten. Al die bezigheden had hij stuk voor stuk moeten rapporteren – iets wat in de wetenschap helaas nu eenmaal gebruikelijk is.

Ambitieuze energie

Gaat hij zijn oude faculteit missen? ‘Ik laat daar een netwerk achter’, geeft Huysmans toe. ‘Wel voelde ik me een beetje geïsoleerd tussen al die andere wetenschappers. Ik hoop bij communicatiewetenschap beter te kunnen aansluiten bij onderzoeksprojecten. De naamsverandering van mijn leerstoel helpt daarbij: ik kan nu makkelijker benadrukken dat de bibliotheek een belangrijk onderdeel uitmaakt van de informatiesamenleving. Zaken als mediawijsheid en digitaal burgerschap maken nu veel vanzelfsprekender onderdeel uit van mijn onderzoekspakket.’ Ook is Huysmans onder de indruk van de gedrevenheid waarmee zijn nieuwe collega’s onderzoek doen. ‘Ik verwacht veel van de ambitieuze energie die hier heerst. Dat belooft veel goeds voor de toekomst. Ik hoop dat we over vijf jaar een sterk onderzoeksprogramma hebben staan, waarvan ik op dat moment hopelijk nog steeds deel mag uitmaken.’

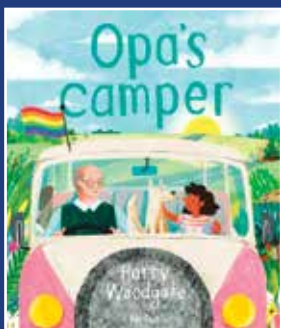
Over Frank Huysmans

Frank Huysmans (1970) was van 2001-2010 als wetenschappelijk medewerker in dienst van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) in Den Haag, en hij deed daar onderzoek naar mediagebruik en cultuurdeelname. Daarvoor was hij als universitair docent en onderzoeker werkzaam bij de afdeling Communicatiewetenschap van de Radboud Universiteit in Nijmegen, waar hij ook studeerde (1987-1992) en promoveerde (2001). Van 2010-2012 was hij programmamanager Onderzoek en kennisdeling bij het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (SIOB). Vanaf 2012 is hij zelfstandig onderzoeker en consultant (WareKennis, Den Haag), naast zijn bijzonder hoogleraarschap. Hij woont met zijn zoon (15) in Den Haag.

Collectietips

Opa's camper

Auteur: Harry Woodgate
Uitgeverij: Van Goor
ISBN: 9789000376513



Een meisje logeert iedere zomer bij haar opa. Opa vertelt over alle bijzondere plaatsen waar hij met de camper samen met zijn partner opie is geweest. Opie is overleden en opa blijft nu liever thuis. De roze camper staat verfromfaaid in de garage. Het meisje heeft het idee om er weer op uit te trekken met opa. Mooi om te zien is dat de seksuele geaardheid van de opa's en het verschil in huidskleur als een vanzelfsprekend gegeven zijn ingebracht door Harry Woodgate. Zijn debuut is vertaald door Janneke Schotveld. De vrolijke, zomerse illustraties zijn expressief, in een gemengde techniek van potlood, krijt en verf. Grote prenten worden afgewisseld met kleinere illustraties die de herinneringen van opa uit het fotoboek weergeven. Een ontroerend prentenboek om met elkaar te praten over het omgaan met verlies. Met symbolisch geïllustreerde schutbladen met de roze camper door een berglandschap voor en bij zonsopgang achter in het boek.

Eerste hulp bij reukverlies

Auteur: Joke Boon
Uitgeverij: Fontaine
ISBN: 9789464040609



Reukverlies is een van de opvallendste symptomen waar mensen die besmet zijn met het coronavirus mee te maken krijgen. Het verlies van dit vermogen is weinig bekend, maar staat door de pandemie in de belangstelling. Joke Boon, die zelf als vierjarig meisje haar reukvermogen verloor, wijst ons op de ernst van reukverlies. In sommige gevallen leidt het zelfs tot depressie of suicidaliteit. De aandoening kan aangeboren zijn of verworven. Boon schrijft al jaren kookboeken die ook geschikt zijn voor mensen die niet meer kunnen ruiken of een vervormde reukwaarneming hebben. Ze legt uit dat de handicap niet alleen gevolgen heeft voor voeding, maar ook voor persoonlijke hygiëne en het missen van alarmerende geuren als die van gas. Ze geeft tips hoe hiermee om te gaan. Het boek eindigt met smakelijke recepten, waarbij het tonggevoel, de temperatuur, kleur en textuur ervoor zorgen dat de maaltijd een aangenaam deel van de dag blijft.

Had je nog willen wandelen?

Auteur: J.J. Voskuil
Uitgeverij: Van Oorschot
ISBN: 9789028211148



Wie de boeken van Voskuil (1926-2008) kent, weet dat er veel in wordt gewandeld. Wim Huijser selecteerde uit *Bij nader inzien* en *Het bureau* de mooiste wandelpassages. Maarten Koning, het alter ego van Voskuil, wandelt in deze boeken met zijn vrouw Nicolien, met zijn vrienden en ook veel alleen: op weg naar zijn werk, naar een vergadering elders, of hij maakt een ommetje in de middagpauze. Wandelen is een van de weinige activiteiten waaraan Maarten plezier beleeft. Met zijn precieze en sobere stijl weet Voskuil dagelijkse observaties heel navoelbaar te maken. Een kunst die hij met de jaren perfectioneerde, zo blijkt uit de chronologische selectie. In de inleiding bespreekt Huijser de plaats van het wandelen in Voskuils oeuvre. Een uitstekende eerste kennismaking met Voskuils werk voor lezers die geïntimideerd zijn door de enorme omvang van zijn romans. Voor de kenners is het heerlijk herinneringen ophalen. Boeiend, in deze tijd van 'corona-ommetjes'.

De berenvrouw

Auteur: Karolina Ramqvist
Uitgeverij: Nijgh & Van Ditmar
ISBN: 9789038809052



De Zweedse schrijfster Karolina Ramqvist raakt geïntrigeerd door het leven van de Franse Marguerite de la Rocque die in de zestiende eeuw leefde. Ze besluit een filmscenario te schrijven over deze adellijke vrouw die haar voogd volgde op een koloniale expeditie naar Noord-Amerika. Na een seksueel schandaal aan boord van het schip wordt ze achtergelaten op een door beren bevolkt eiland. Hier moet ze het opnemen tegen deze wilde dieren en tegen de elementen. De schrijfster probeert te begrijpen wat er met 'de berenvrouw' is gebeurd. Ze denkt aan de duisternis, de honger, de kou en het gevaar. Een roman over Marguerite schrijven wordt onvermijdelijk. Tijdens het schrijven wordt ze geconfronteerd met haar eigen leven. Het organiseren van een gezin met drie kleine kinderen valt haar zwaar. Heel boeiend en bekwaam combineert de schrijfster haar eigen, vaak ook persoonlijke reconstructie van Marguerites verhaal met een onderzoek naar haar eigen schrijfschap en moederschap.

In deze rubriek, samengesteld door NBD Bibliion, vind je een viertal recent uitgekomen boeken. Via shop.nbdbibliion.nl/bibliotheekblad zijn de boeken makkelijk terug te vinden. Persberichten over nieuw verschenen boeken kunt u sturen naar redactie@bibliotheekblad.nl.

Klaar voor het nieuwe bibliotheekwerk

Eerste *community librarians* van start in het Brusselse Muntpunt

Vlaamse bibliotheken zijn net als in Nederland geëvolueerd naar moderne beleefbibliotheken met een geavanceerd, deels digitaal, aanbod. Toch weet het grote publiek dat niet altijd. De laatste paradigmaverandering die nodig is om de mensen naar binnen te halen, is de transformatie naar een *community library*. Daarom volgden medewerkers van de Brusselse bibliotheek Muntpunt een training hiervoor.

TEKST: ELSELIEN DIJKSTRA • FOTO'S: MUNTPOINT/SIEN VERSTRAETEN



Drie verschillende gebouwen uit drie verschillende tijdperken vormen de bibliotheek Muntpunt in Brussel: een kantoorgebouw uit de jaren '70, een 19e-eeuws pand en een woning daartussenin.

Wat tien jaar geleden een toekomstbeeld was, is in de Vlaamse stedelijke bibliotheken inmiddels gerealiseerd: het zijn modern uitgeruste verblijfplaatsen geworden met makerspaces, koffiehoeken en podia voor lokale evenementen. Toch blijkt het publiek nog niet altijd op de hoogte van de nieuwe rol die bibliotheken willen spelen. Het imago van een stoffig en oubollig boekenhuis lijkt maar moeilijk te worden afgeschud. Bibliotheken kunnen hun eigen rol wel zien als een *'third space'*; een derde huiskamer, en hun aanbod en gebouwen daarop aanpassen, maar wat als het publiek het niet ziet? Na de transformatie van de gebouwen is nu ook de werkwijze van bibliotheekmedewerkers toe aan een metamorfose. De laatste *mindshift* die nodig lijkt te zijn, is om de wereld de bibliotheek in te trekken door zelf buiten de deuren van de bibliotheek op zoek te gaan naar nieuw publiek. Dat vraagt om een nieuwe werkwijze als bibliotheekmedewerker: die van de *community librarian* (zie kader). Een post-hbo-opleiding tot *community librarian* zoals die bestond bij Cubiss, en nu wordt aangeboden door Onderwijs-Next, bestaat in België nog niet. Toch is de eerste training tot *community librarian* in Vlaanderen nu ook een feit. De Brusselse bibliotheek Muntpunt beet het spits af en volgde de Incompany Training Community Librarian, georganiseerd door GO Opleidingen, in samenwerking met de VVBAD.

Samen doen

Muntpunt is sinds 2013 het nieuwe moderne gebouw van de Brusselse bibliotheek, ingericht met mooie zalen, podiumruimte en een frisse opstelling van de collectie. Naast bibliotheek werd Muntpunt een informatiepunt en communicatiehuis met als taak om Brussel in Vlaanderen te promoten en andersom. Vanaf het begin stond samenwerking met lokale partners hoog op de agenda. Je zou denken dat Muntpunt geen training meer nodig zou hebben om *community librarians* te kweken, toch boekte hoofdbibliothecaris Leen Lekens deze voor haar medewerkers. 'Niet vanwege een gebrek of falen, we deden al heel veel met externe partners. Onze vraag was eigenlijk: welke volgende stap naar ons publiek kunnen we nemen?' 'De waarden en attitude van de *community library* onderschrijven we, we hebben de handelsprincipes al opgenomen in ons nieuwe beleidsplan', vertelt Leen Lekens. 'We deden al heel veel, we waren al in contact met heel veel externe partners, maar door de training te volgen hebben onze medewerkers ineens begrepen waar het hem in zit. Dat het er voornamelijk om gaat dat je niet met het aanbod aankomt, maar dat we op een aantal afgebakende plekken aan de slag gaan met de principes van de *community library*: welke noden detecteren we, hoe kunnen we daar wat aan doen, hoe kunnen we dat samen doen? Dat we niet vooroplopen met onze eigen oplossingen. Het is uiteindelijk gewoon de benaderingswijze. Hier en daar hebben we op voorhand wel discussies gehad. Wij weten toch wat deze doelgroep nodig heeft? De doelgroep zelf laten werken, dat gaat toch veel langzamer? Maar mensen die de opleiding gevolgd hebben zijn wel overtuigd van de principes van de *community library*.'

Maatschappelijke verbinder

Afgelopen voorjaar volgden twaalf medewerkers van het Brusselse Muntpunt de incompanytraining via Zoom. Het was een diverse groep uit de hele organisatie, van baliemedewerkers tot programmamanagers. Leen Lekens volgde de training zelf niet, maar was al bekend met de beweging en wordt aan de principes herinnerd door de twaalf cursisten die nu als ambassadeurs 'het gedachtegoed van de *community librarian* levend houden' binnen de teams van Muntpunt.

De online training werd gegeven door Roel Simons, van oorsprong jongerenwerker en filmmaker, en lid van De Innovatieraad van de Koninklijke Bibliotheek. 'Als ze daarvoor kiest, kan de bibliotheek de rol innemen van maatschappelijke verbinder op basis van de kennis van individuen en organisaties', stelt Roel Simons. 'De bieb is voor de meeste mensen een neutrale en betrouwbare plek. Dat kun je lokaal inzetten om een deel van de maatschappelijke problemen op te pakken.'

Uiteindelijk zullen bibliotheken veel meer te werk gaan zoals *community libraries*, denkt Roel Simons: 'We gaan van collectie naar connectie. De oude bibliothecaris verzamelt boeken en bouwt collecties, de huidige generatie bouwt communities. Mensen gaan zelf werken aan wat zij nodig hebben.'

Aanwezig

Volgens Roel Simons was Muntpunt zich al zeer bewust van haar rol in de stad door de vele partners waarmee ze samenwerkt. 'Muntpunt schopt haar mensen bijna de deur uit.' De benaderingswijze van een *community librarian* is volgens Simons vooral om te luisteren naar wat er speelt, en de gemeenschap stimuleren om zelf een antwoord te geven op de vragen die er leven. Hoe motiveer je een groep om zelf die vraag op te pikken? 'Dat lijkt simpel, maar de uitvoering is ingewikkeld. Het is geen systematische aanpak, maar het is een volgen en reageren op bewegingen die in de stad aanwezig zijn, organisch.' Als voorbeeld noemt Simons het complexe probleem van digitale ongeletterdheid. Hij benadrukt dat de bibliotheek misschien wel de geschikte organisatie is om daar iets tegen te doen, maar mogelijk niet de juiste fysieke plek. 'Voor die doelgroep kan de bibliotheek afschrikwekkend zijn, een confrontatie met hun eigen beperking. Als je die mensen actief gaat benaderen vanuit de bibliotheek, is de kans niet groot dat je ze voor je wint, maar dat ze zich gaan verstoppen.'

Een alternatieve manier om die mensen te benaderen is via een partnerorganisatie, zoals een buurthuis. Bibliotheken zijn dan alleen op de achtergrond aanwezig. 'De doelgroep hoeft misschien niet eens te weten dat ze medewerkers van een bibliotheek zijn. Het gaat erom dat het vraagstuk wordt opgepakt door een partij in de stad die dat kan, de bibliotheek kan dan een onzichtbare rol hebben. In ieder geval in het begin.'

Meer openheid

Bij Muntpunt hebben ze hun tentakels al ver uitgestoken in de stad. 'Wij zijn op dat gebied al heel actief', stelt programmamanager Lise Vanderpiete, die de training volgde. 'We hebben veel



partners, maar het idee om vanaf het begin meer gebruikers bij onze werking te betrekken, was nog niet voor alle medewerkers evident. Door de training te volgen willen we nu iedereen meenemen in dit idee. Zelf heb ik door de training wel die klik gemaakt. Stellen wij die vraag eigenlijk wel: Wat zijn jullie noden? Wat zijn de dingen waar jullie van dromen?’

Lise merkt ook een subtiel verschil bij collega's die de training volgden: 'Ze staan meer open voor spontaan contact, en ik zie ook animo bij collega's om initiatieven van bezoekers te volgen. Er is meer openheid, een andere houding. En ik krijg nu ook meer begrip van collega's waarom ik bijvoorbeeld niet alles wil volprogrammeren.'

Eigenaarschap

Op de vijfde verdieping van Muntpunt komt een nieuwe maakplek met een medialab en atelierruimte. Lise wil daar letterlijk speelruimte creëren voor bezoekers, ze wil de organisatie van activiteiten daar eerder faciliteren dan ze zelf vorm te geven. Wie er uiteindelijk van de ruimte gebruik zal maken, wordt een verrassing. Er is een aantal groepen waarvan Lise verwacht dat ze met ideeën zullen komen. Ze ziet wel mogelijkheden in het schrijverscollectief dat er af en toe samenkomt, en ook bij podcastmakers, met wie ze mogelijk nieuwe contacten tot stand kan brengen. 'Maar het kan ook een heel andere groep worden, misschien zelfs een naaiatelier als iemand enthousiast wordt van onze modecollectie.'

Lise heeft al ervaring met het openstellen van de programmatie voor externe partners. Voor het project 'Dekoloniseren is een werkwoord' vorig jaar werd een commissie samengesteld die

volledig vanuit eigen criteria invulling mocht geven aan de collectie en het programma. 'Door mensen met elkaar in contact te brengen, ontstaat een nieuwe dynamiek', stelt Lise. 'Er ontstaat echt iets nieuws door mensen zelf eigenaarschap en vertrouwen te geven. Ik zal soms wel moeten vechten tegen mijn reflex om uit enthousiasme zelf dingen te gaan invullen.'

Welke activiteiten er straks op de vijfde verdieping van Muntpunt zullen plaatsvinden, wordt een verrassing. En daar verwacht Lise wel een uitdaging. 'We kunnen niet op alles ja zeggen. Uiteindelijk zullen we wel moeten sturen om te zorgen dat de activiteiten aansluiten bij onze eigen doelstellingen.'

Kiezen

Ook Roel Simons ziet vooral kiezen als de grootste uitdaging voor Muntpunt. Ze hebben al hun tentakels al uitgestoken in de stad en er zijn in een grote stad als Brussel heel wat groepen te vinden. Klein beginnen is zijn advies: 'Tevreden zijn dat je niet alles kunt aanraken. Er zullen heel veel dingen zijn die je niet kunt doen omdat je kiest voor één ding. Focus op één community waarmee je wilt starten, en laat die organisch groeien.'

De online incompanytraining bij Muntpunt viel in goede aarde. Leen Lekens was naar eigen zeggen al langer vragende partij. 'De opleiding volgen bij Cubiss was voor ons praktisch onhaalbaar. We zijn erg blij dat de VBAD en GO Opleiding deze training voor ons op maat hebben willen maken.'

Ook Eric Kokke van GO Opleidingen kijkt ernaar uit om meer trainingen aan te bieden in Vlaanderen. Hij merkt dat de Vlaamse bibliotheeksector wel klaar is voor een meer proactieve rol. De



Leen Lekens



Roel Simons



Eric Kokke



MUNTPUNT

bibliotheek
informatiehuis
ontmoetingsplek
venster op brussel



van oudsher timide houding van Vlamingen is aan het veranderen, merkt hij. 'De mentaliteit bij de Vlamingen is echt veranderd. Tien jaar geleden kregen we bij presentaties nauwelijks reacties uit het publiek, maar nu zijn ze echt mondiger geworden.'

Nieuwe data

Nu de training bij Muntpunt goed heeft uitgepakt, staan er data voor een nieuwe opleiding gepland. De driedaagse opleiding die dit najaar op het programma staat wordt opnieuw door de VBAD gefaciliteerd (zie de pagina van de VBAD via de verkorte link: tinyurl.com/rewmx7db). Eric Kokke waarschuwt voor de werkwijze van Roel Simons: 'Het management moet zich wel realiseren dat mensen door deze cursus echt iets gaan doen. We hebben al eens meegemaakt dat het management soms huiverig wordt als operationeel personeel zelf dingen gaat doen. Deelnemers kunnen veel interactiviteit verwachten. Roel stuurt de mensen letterlijk het marktplein op om mensen de bibliotheek binnen te halen.'

Wat is een *community librarian*?

De meeste bibliotheekmedewerkers zullen ondertussen wel weten wat het vak van *community librarian* inhoudt. Toch nog even de belangrijkste zaken op een rijtje. Het idee van een *community librarian* is overgewaaid uit Amerika. Een Nederlandse vertaling is er nog niet, mogelijk komt de term 'kennismakers' in aanmerking. De nieuwe rol van de bibliothecaris is letterlijk en figuurlijk mensen met elkaar kennis laten maken door ze in contact met elkaar te brengen en ze samen hun kennis te laten delen. Grondleggers van de *community librarians* zijn Nina Simon en David Lankes.

Nina Simon

Museumdirectrice Nina Simon wist uit pure noodzaak nieuw publiek naar haar museum in Santa Cruz te trekken door korte metten te maken met cultureel snobisme en de inwoners van de stad direct bij het museum te betrekken. Haar ideaal, zoals ze dat in haar inspirerende Tedtalk verwoordt, is om mensen via cultuur met elkaar te verbinden. Haar ontdekking is dat kunst dat automatisch al doet, als je de omgeving maar uitnodigend genoeg maakt. In haar museum nodigt ze bezoekers onder meer uit om een bijdrage te leveren aan het museum door gedichten te schrijven en te komen schilderen. Nina Simon: 'Mensen zijn meer dan ooit met culturele activiteiten bezig, maar ze kiezen massaal om dat buiten de gevestigde culturele instanties te doen. *We've got to get in on this game.*' Zie YouTube: *Opening up the Museum*, Nina Simon bij TEDxSantaCruz, via de verkorte link: tinyurl.com/b62h2mzv

David Lankes

De andere grondlegger van het nieuwe bibliotheekwerk is David Lankes. Hij ziet bibliotheken als plaatsen waar mensen samen kennis tot stand kunnen brengen om maatschappelijke problemen aan te pakken. In zijn boek *Veldgids voor nieuw bibliotheekwerk* (uitgegeven door Cubiss in 2020) beschrijft Lankes hoe je als bibliotheek contact legt met mensen in je omgeving, en hoe een gemeenschap zelf nieuwe kennis kan creëren, gefaciliteerd door de bibliotheek. 'To be a



In de lente en zomer wordt het straatje tussen Muntpunt en de Munt in Brussel omgevormd tot een 'leesstraat'. Er worden veel activiteiten en workshops voor zowel kinderen als volwassenen gegeven. Een mooi voorbeeld van de bibliotheek voor de gemeenschap.

librarian is not to be neutral, or passive, or waiting for a question. It is to be a radical positive change agent within your community.' Bron: cubiss-longread.nl/community-librarians

Het ideaal van de *community librarian* is om mensen rond gedeelde problemen samen te brengen in groepen en zelf oplossingen te laten vinden voor de problemen die ze tegenkomen. De bibliotheek komt niet met een programma of aanbod, maar nodigt bewoners uit om zelf (binnen de doelstellingen van de bibliotheek) sprekers uit te nodigen of activiteiten te organiseren die ze belangrijk vinden. Op die manier vind je als bibliotheek veel beter aansluiting bij wat er speelt in de wijk en de samenleving. In Nederland zijn de eerste *community librarians* aan de slag en sijpelt hun werkwijze langzaam door naar de rest van de werkvloer. Cubiss maakte er twee documentaires over die hier te vinden zijn: cubiss.nl/wat-we-bieden/documentaire-community-library



100 JAAR VERBINDEN

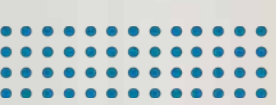
Informatie aan Zee

KURSAAL OOSTENDE
do 14.10 en vr 15.10 2021

Het congres voor informatieprofessionals

Lees er meer over op vvbad.be/Informatie-Aan-Zee-2021.





Autocheck Systems en HSBIB
gaan verder als **ekz benelux!**

ekz
benelux
samen innoveren!



stand
2E

Kom jij ook naar Informatie aan Zee? **14/15 okt.**
Kom dan naar onze doorlopende demonstratie en
LIVE DEMO van OpenBIB
Alle apparatuur en techniek om zelf te ervaren

- ✓ je bibliotheek tot 24/7 open voor publiek!
- ✓ volledig onbemand mogelijk
- ✓ geïntegreerde totaaloplossing



check onze nieuwe website!

Tot ziens op Informatie aan Zee **Bezoek ons op stand 2E!**

ekz
benelux

Contact Info

België: Uitbreidingstraat 84, Bus 3 2600, Berchem, Antwerpen
Nederland: Trasmolenlaan 1, 3447 GZ, Woerden
NL: +31 (0)348 - 480900
BE: +32 (0)800 - 18010
hello@ekzbenelux.com | www.ekzbenelux.com



Exactitudes van Ari Versluis & Ellie Uyttenbroek

‘De tegenstelling tussen onderscheid en

In deze aflevering van ‘Topstukken uit de KB’ een relatief jong fotoboek dat – zoals de overgrote meerderheid van de collectie – stilletjes het depot heeft verrijkt. In het boek *Exactitudes* weten de makers Versluis en Uyttenbroek met behulp van individuele portretten verschillende subculturen in beeld te brengen.

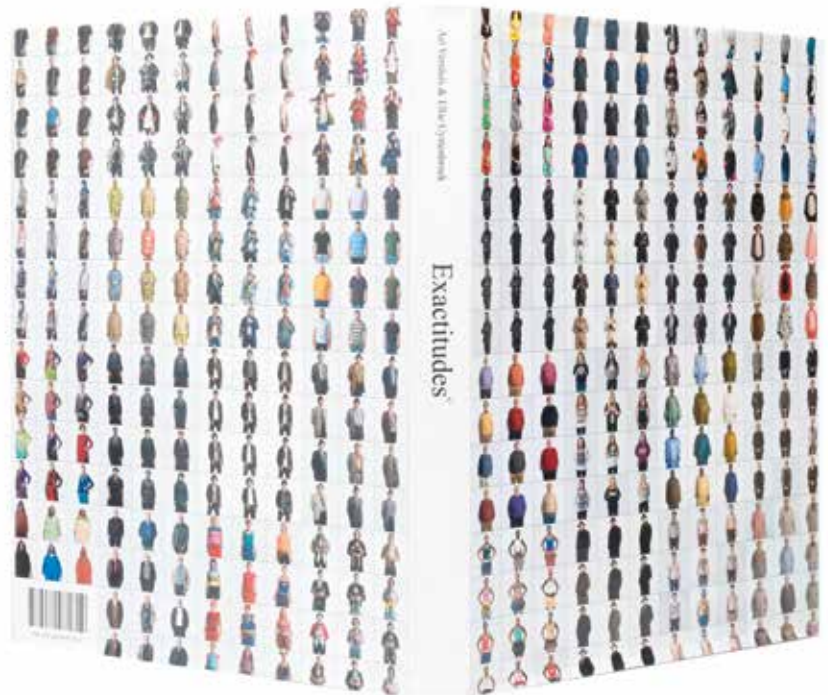
TEKST: PAUL VAN CAPELLEVEEN, COLLECTIESPECIALIST MODERNE BIJZONDERE GEDRUKTE WERKEN EN BOEKGESCHIEDENIS.
MELINDA KÓNYA, COLLECTIESPECIALIST MODERNE TALEN. BEIDEN ZIJN VERBONDEN AAN DE KB. • FOTO’S: KB BEELDSTUDIO

Niet iedere aanwinst wordt de KB onder trompetgeschal en tromgeroffel binnengedragen. De meeste nieuwe boeken komen stilletjes de collectie verrijken, gewoon via de post, in een pakket of in een envelop. Ze worden zonder bombarie beschreven en in het magazijn geplaatst. Veel documenten komen ook geruisloos via het digitale loket binnen. Wat in 1974 begon als Depot van Nederlandse Publicaties, is sindsdien en nog steeds het hardst groeiende maar misschien minst getoonde deel van de KB-verzameling. Bijna al die boeken kun je ook gewoon in de boekhandel bekijken. Toch zijn het altijd de uitgaven van de laatste drie jaar die ons publiek het meeste aanvraagt.

Onopvallend gearriveerd

Een van die onopvallend gearriveerde, maar wel gelijk bijzondere, werken is *Exactitudes* van fotograaf Ari Versluis (1961) en ‘profieler’ Ellie Uyttenbroek (1965). Het verscheen in 2002 en bevat 58 fotobladen met op elke pagina twaalf portretten van mensen die op de een of andere manier op elkaar lijken. Het boek kwam overigens niet één keer binnen, maar daarna nog wel drie keer. Dat waren de grondig herziene herdrukken uit 2007 (met inmiddels 88 bladen foto’s), 2011 (uitgegroeid tot 136 bladen) en 2014 (met niet minder dan 154 fotobladen en dus bijna 1200 individuele portretten). Deze aantallen tonen het succes van het aantrekkelijke, fascinerende en jarenlange project van Versluis en Uyttenbroek. De voorlopig laatste editie was de zesde, en die is lang en breed uitverkocht.

Het begon heel eenvoudig. Versluis en Uyttenbroek kregen de opdracht om voor een serie telefoonkaarten verschillende jeugdculturen in beeld te brengen. Het viel hun op dat de leden van sommige subculturen dezelfde kenmerken vertoonden. De gabbers, bijvoorbeeld, leken wel een uniform te dragen. Het spoorde Versluis en Uyttenbroek aan om systematisch zo veel mogelijk groepen in beeld te brengen, maar dan niet als groep. Elk lid werd apart gefotografeerd, in dezelfde houding en belich-



Ari Versluis & Ellie Uyttenbroek, *Exactitudes*. Rotterdam, NAI010 Publishers, 2014 (sixth revised edition), omslag.

ting als de anderen. Samengebracht op een pagina vormden ze vervolgens een groep.

Humor in systematiek

De titel van het boek is een samentrekking van de twee woorden ‘exact’ (hetzelfde) en ‘attitude’ (houding). Het hele project is vastgelegd in een gedegen archief. (Vanaf het moment dat mensen op straat worden aangesproken voor een fotosessie tot en met de publicatie van de foto.) Alle foto’s vanaf 1994 zijn gedocumenteerd: de naam van de gefotografeerde, de datum, de goedkeuring, alle details. Dat zie je op de een of andere

eenvormigheid speelt een spannende rol'

manier terug in de foto's: precisie, interesse en liefde voor het onderwerp, systematiek en daarnaast nog humor. Het is, zoals een criticus schreef, 'een bijna wetenschappelijk, antropologisch verslag van de pogingen van mensen om zich te onderscheiden van anderen door het aannemen van een groepsidentiteit'. Die tegenstelling tussen onderscheid en eenvormigheid speelt in alle foto's een spannende rol. En wat zijn er veel groepen! Wat kun je al niet zijn? Prinsesje, tattoo baby, skater, technohippie, vrijwilliger, scholier, madam, moroccie, grannie of brigade. Niet al die groepen bestaan officieel, sommige etiketten zijn er door het duo ironisch opgeplakt. In die gevallen zijn de leden zich er helemaal niet van bewust dat ze bijvoorbeeld allemaal eenzelfde type zonnebril bij een identiek uitzinnig floraal T-shirt dragen. Een van de platen toont basisschoolkinderen die er met hun camouflagepakjes uitzien als commando's die een vijandelijk gebied binnen zullen stormen. Als groep dragen ze een boodschap uit die zij (en hun ouders) individueel misschien niet onderschrijven.

Geen stereotypen

Sommige groepen hebben eigenschappen gemeen die je niet zelf kunt uitkiezen: lichaamsbouw, huidskleur of leeftijd. Andere groepen hebben een bepaald kapsel gemeen, zoals een paar-

denstaart of een kaalgeschoren schedel. Typisch kan ook een modieuze bruine Italiaanse jas zijn, of een bomberjack. Het gaat het fotoduo zowel om de uniformiteit als om de persoonlijke accenten, zodat het geen foto's van typetjes of stereotypen worden. Het blijven in de eerste plaats portretten van mensen, die soms meer lijken op anderen dan ze misschien zelf weten. Dat geldt bijvoorbeeld voor de 'ecopunks'. Ze zijn tegenstanders van consumeren en logo's, en voorstanders van stampende muziek en magische paddenstoelen. Ze zijn allemaal vrij jong, maar verder? Hun etnische achtergronden en scholing zijn zeer divers. Het project begon in Rotterdam, maar er zijn later ook foto's gemaakt in Amsterdam, Den Haag en andere Nederlandse plaatsen. Voor de latere drukken werden opnamen gemaakt in Beijing, Casablanca en Rio de Janeiro, alsof de hele wereldbevolking moet worden geïnventariseerd. Voor de kijker is het een genot en ook een soort spel. Het gaat er niet om de geportretteerden te beoordelen, maar om ze te zien.

Ari Versluis & Ellie Uyttenbroek, *Exactitudes*. Rotterdam: 010 Publishers, 2002 [eerste uitgave]. Zie ook de website over *Exactitudes*: exactitudes.com.



'Vagabonds'.



'Ecopunks'.

Leesapps bevorderen het leesplezier

‘Een boek heeft nog best veel onbenut potentieel’

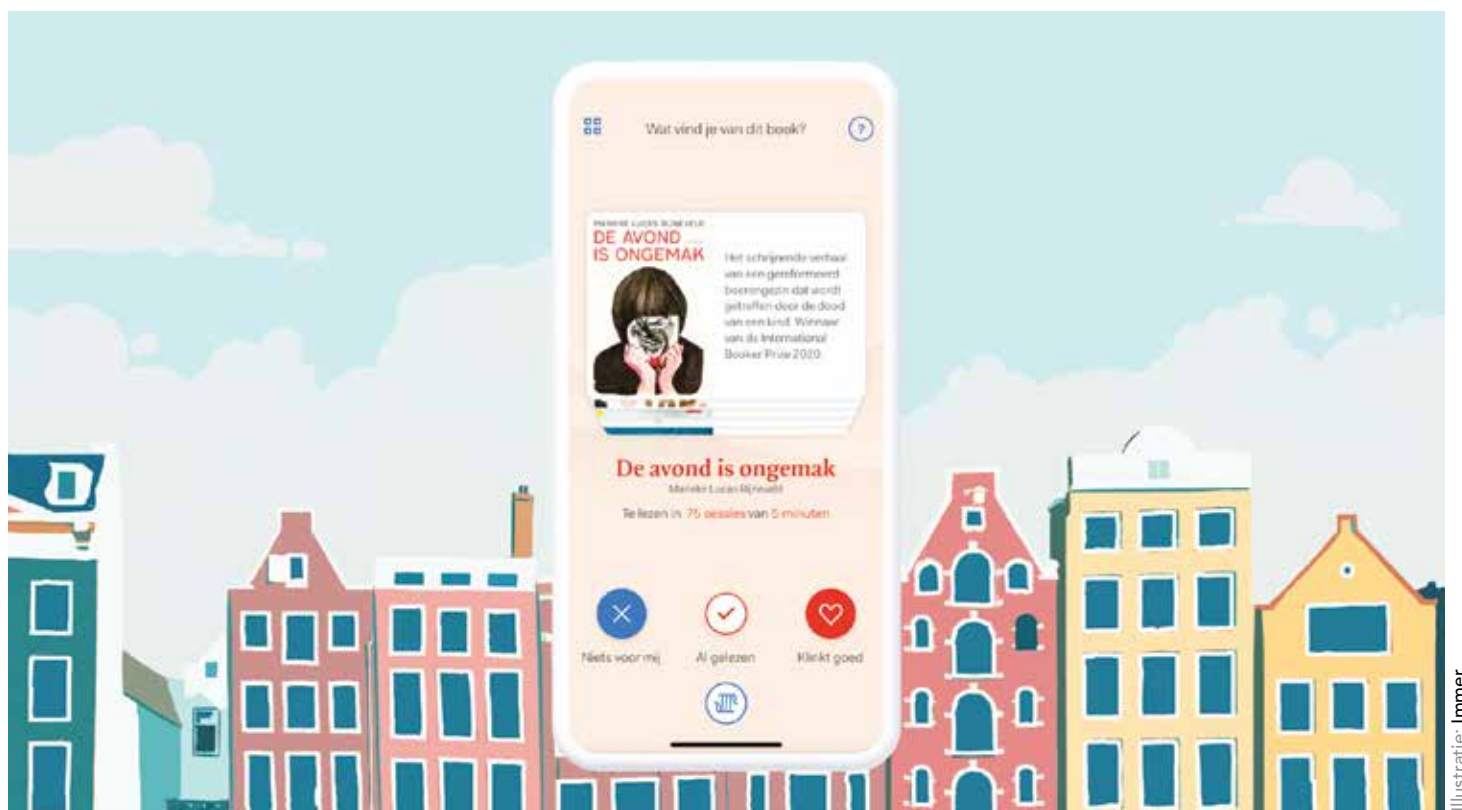
Halen bestaande e-boeken alles uit de mogelijkheden van digitale techniek? De mensen achter leesapp Immer, die dit voorjaar de innovatiewedstrijd *Renew the Book* won, menen van niet. Digitaal lezen kan zo aantrekkelijker en prettiger zijn dat e-boeken lezen veel meer stimuleren. De drie finalisten – en winnaar – van de editie 2021 nader bekeken.

TEKST: MAARTEN DESSING • FOTO'S /ILLUSTRATIES: ZIE ZIJKANT FOTO



Niels 't Hooft en Lennart van der Meij wonnen dit voorjaar de innovatiewedstrijd *Renew the Book* voor hun leesapp Immer.

Foto: Jan Reinier van der Vliet



Illustratie: Immer

De voornaamste oplossing van Immer om de leeservaring te vernieuwen is de onderverdeling van de tekst in afgemeten porties.

Het digitale boek zou het papieren boek volledig verdringen. De goeroes die eind jaren negentig de eerste generatie e-readers op congressen toonden, waren daarvan overtuigd. Met dit apparaat kon je immers een hele bibliotheek overal mee naartoe nemen. Al gauw kwamen leesapps die het niet alleen mogelijk maakten het lettertype en de corpgrootte aan te passen, maar het boek ook verrijkten met soundtracks, links, quizzes, animaties enzovoorts. Later volgden algoritmes die lezers hielpen bij het kiezen van een passend boek. Het e-boek heeft 25 jaar later zijn belofte echter niet waargemaakt. Er wordt maar langzaam meer digitaal gelezen. Het marktaandeel van het Nederlandstalige e-boek kroop omhoog van 3,0 % in 2012 naar 8,8 % vorig jaar (op 41,2 miljoen verkochte boeken). Het aantal uitgeleende e-boeken steeg sneller: van 800.000 in 2014 naar 5,6 miljoen vorig jaar.

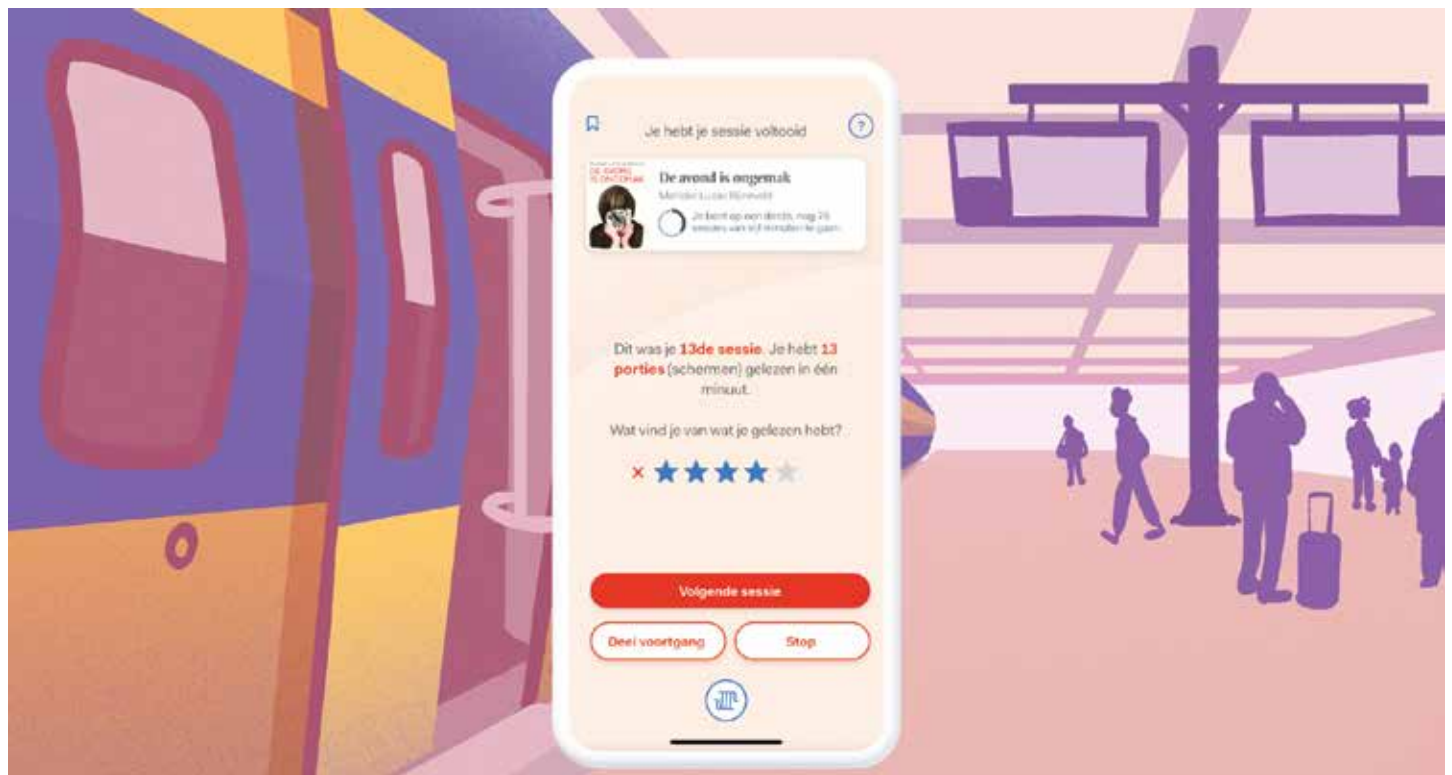
Geen boost

De digitalisering van ons leven heeft het lezen bepaald geen boost gegeven. De ontleding is alleen maar gegroeid. De leesvaardigheid en het leesplezier zijn bij jongeren lager dan ooit. Hoe komt dat? Volgens app-ontwikkelaar Niels 't Hooft, CEO van Immer, omdat een e-boek anno 2021 nog altijd weinig meer is dan een gedigitaliseerde versie van het papieren boek. 'Een boek heeft nog best veel onbenut potentieel', zegt hij. 'Er zijn zo veel

mensen die zeggen een boek ontzettend waardevol te vinden maar die toch niet lezen omdat ze daar geen tijd voor hebben. Om juist deze groep weinig lezers of zelfs niet-lezers toch zover te krijgen een boek te pakken, moet je hun blokkades ontgrendelen. Dat kan door e-boeken te maken die zijn ontworpen voor de manier waarop mensen hun telefoon en tablets gebruiken.' 't Hooft en zijn partner Lennart de Meij lanceerden daarom Immer, dat afgelopen najaar in bètaversie live ging. Met deze app proberen zij, vanuit het andere medium dat de telefoon is, helemaal opnieuw te bedenken hoe je het beste op een scherm kunt lezen. In maart leverde hun dat de *Renew the Book Innovation Award* op, de innovatiewedstrijd van de Groep Algemene Uitgeverijen. Het winnen van deze award leverde ook € 50.000 op voor verdere ontwikkeling. Ook de andere twee genomineerden (*Boek door Puck* van Studio Winegum en *Scrollbook* van Joop Akerboom) waren apps die gericht zijn op mensen meer laten lezen (zie kader). Niels 't Hooft: 'Heel goed om te zien. De boekenwereld geeft daarmee aan dat er iets moet gebeuren.'

Afgemeten porties

De voornaamste oplossing van Immer om de leeservaring te vernieuwen is de onderverdeling van de tekst in afgemeten porties. Wie op een e-reader of leesapp een boek opent, voelt



Illustratie: Immer

Immer toont een zich langzaam vullende 'voortgangscirkel' waardoor je weet hoe ver je bent gekomen met lezen.

zich overweldigd door de lap tekst waardoor je moet scrollen. Je verdwaalt er ook snel in. Immer geeft de lezer steeds een logisch afgebakend fragment. Je tikt op het scherm om naar het volgende fragment te gaan, je swipet naar onder om iets terug te lezen. Met een zich langzaam vullende 'voortgangscirkel' voel je net zo automatisch als in een papieren boek hoe ver je bent. Dat deze functionaliteiten het digitaal lezen veraangenamen, is inmiddels aangetoond in onderzoek dat Immer met de Radboud Universiteit Nijmegen en Stichting Lezen¹ heeft uitgevoerd. De lezers die precies konden zien waar en hoe ver ze in een (lang) verhaal zaten, waardeerden die tekst meer dan lezers die het verhaal op de traditionele manier kregen aangeboden. De eerste groep voelde zich bovendien meer ondergedompeld in het verhaal. 't Hooft: 'Onze hypothese is dat dit komt omdat ze in Immer minder obstakels hebben bij het lezen.'

Totale leeservaring verbeteren

Immer gaat verder. De ontwikkelaars hebben de ambitie om de totale ervaring van lezen te verbeteren. Dus ook de keuze van wat te lezen. De gebruiker krijgt daarom bij het openen van de app geen lange lijst titels of grote verzameling covers te zien, maar een boekstapel die op basis van zelf opgegeven leesvoorkeuren is samengesteld en door gebruik van de app steeds toepasselijk

ker moet worden. Vergelijkbaar met bij datingapps swipe je een voor een het boek weg of leg je het opzij voor later. Als je minimaal vijf boeken hebt bekeken, kun je beginnen met lezen. Met de mogelijkheid om leessessies in te stellen, wordt de gebruiker gestimuleerd in het gekozen boek dóór te lezen. Met een soort tuner kun je zelf aangeven hoeveel tijd je hebt, waarna de app een mooi afgerond geheel geeft dat je kunt lezen in de aangegeven tijd. Zo kun je je beschikbare tijd beter verdelen zonder dat je het gevoel krijgt steeds midden in een zin te moeten stoppen. Ook maakt het dikke boeken beter behapbaar: wie weet dat een 400 pagina's tellende roman is te lezen in veertig sessies van een kwartier, begint er sneller aan. Tot slot probeert Immer de concentratie van de lezer te vergroten – een noodzakelijk feature omdat hij of zij immers de grootste bron van afleiding bij het lezen in handen houdt. Omdat iedere pagina er door de opdeling in porties anders uitziet, blijft je brein alerter dan wanneer je door een lap scrollt. Dat wordt vergroot door het gebruik van een rustgevende zachte achtergrondkleur en de mogelijkheid om een bijpassende soundscape op te zetten. 'Alleen de meldingen van andere apps moet je zelf uitzetten', lacht 't Hooft.

Jaren van ontwikkeling

Hoe simpel het misschien klinkt, er zit jaren werk in de ontwikke-

ling van Immer. Misschien geldt zelfs het hele professionele leven van de 41-jarige 't Hooft wel als voorbereiding op deze app. Hij publiceerde drie romans, maar werkte ook als gamesjournalist en ontwikkelde games en apps. Hij vergaarde zo kennis van de wereld van het boek én de wereld van de technologie. Een tamelijk uitzonderlijke combinatie, waardoor hij bij uitstek beseft hoe groot het gat is tussen de mogelijkheden van de techniek en de bestaande e-boeken.

Al in 2015 kreeg 't Hooft subsidie van het Nederlands Letterenfonds en het Stimuleringsfonds Creatieve Industrie voor wat nu Immer is. Meer dan vijf jaar geleden dus. 'Als ik met uitgevers over innovatie praatte, hoorde ik vaak: we hebben een keer een innovatief digitaal project gedaan, maar dat was erg duur en het leverde niet direct iets op, dus dat doen we niet meer. Maar zo werkt innovatie niet. Het is een heel lang proces van zoeken en

proberen, vallen en opstaan, eindeloos praten met verschillende stakeholders, steeds weer nieuwe financiering zoeken tot het langzaam iets oplevert – misschien.' Zijn inspanningen leidden eerst tot twee apps waarin hij zijn ideeën en onderzoeken – in 2019 – voor het eerst testte. Een rond de roman *Goede mannen* van Arnon Grunberg, een rond de door hemzelf geschreven novelle *Lotus*. Zeker de eerste trok, dankzij de bekendheid van de auteur, veel belangstelling – zowel van de media als van de consument. En het werkte. Van iedereen die de app bekeek, downloadde 54 % hem ook (normaal 25 %). Van iedereen die hem downloadde, kocht 3 % de roman ook (normaal 1-2 %). En niet onbelangrijk: 88 % van de geënquêteerde gebruikers prefereerde de app boven een e-boek, 69 % vond het fijner dan een papieren boek. Pas sinds oktober vorig jaar is er de eerste versie van de app die lijkt op het eindresultaat dat 't Hooft voor ogen heeft. In

De nominaties van Renew the Book

De drie innovaties op de shortlist van Renew the Book waren allemaal apps. Niet toevallig. Dé onontgonnen kansen voor het boek en het lezen liggen in digitalisering. Twee van de drie apps richten zich op de totale leeservaring: Immer en Scrollbook. De derde op een aspect ervan: Puck – een chatbot die gebruikers met behulp van hun profiel en een aantal gerichte vragen wil helpen bij de keuze van hun volgende boek.

Net als Immer gebruikt Scrollbook een methode om lezers aangenamer, gemakkelijker en geconcentreerder door een boek te leiden. De tekst licht op in het tempo waarin je door de tekst scrollt, vergelijkbaar met het proces bij karaoke. Enabled reading, noemt bedenker Joop Akerboom dat. Hij combineert dat met boektrailers, die anders dan de huidige trailers – eerder korte reclamefilmpjes – beter aansluiten bij de ervaring van lezen.

Een belangrijk verschil tussen Immer en Scrollbook is dat de laatste alleen als concept bestaat. Akerboom bedacht het als afstudeeropdracht van de opleiding Communication and Multimedia Design aan de Hogeschool van Amsterdam, waarvoor hij werd beloond met een 10. Er zijn afbeeldingen en filmpjes, en er is onderliggend onderzoek, maar niemand heeft een Scrollbook vooralsnog daadwerkelijk kunnen lezen.

Volgend jaar is dat anders, als het aan hem ligt. Mede door de positieve aandacht die Scrollbook door Renew the Book kreeg, is hij vastbesloten om het product te lanceren. Momenteel haalt hij investeringen op. 'Tot nu toe gaat dat goed', zegt hij. Tegelijk werkt hij verder aan de ontwikkeling door nieuwe dingen te bedenken. Hij krijgt daarbij steun van verschillende partijen voor wie hij een pilot gaat maken: NBD Biblion, een onderwijsinstelling in Den Haag en twee uitgeverijen (A.W. Bruna en Singel Uitgeverijen).

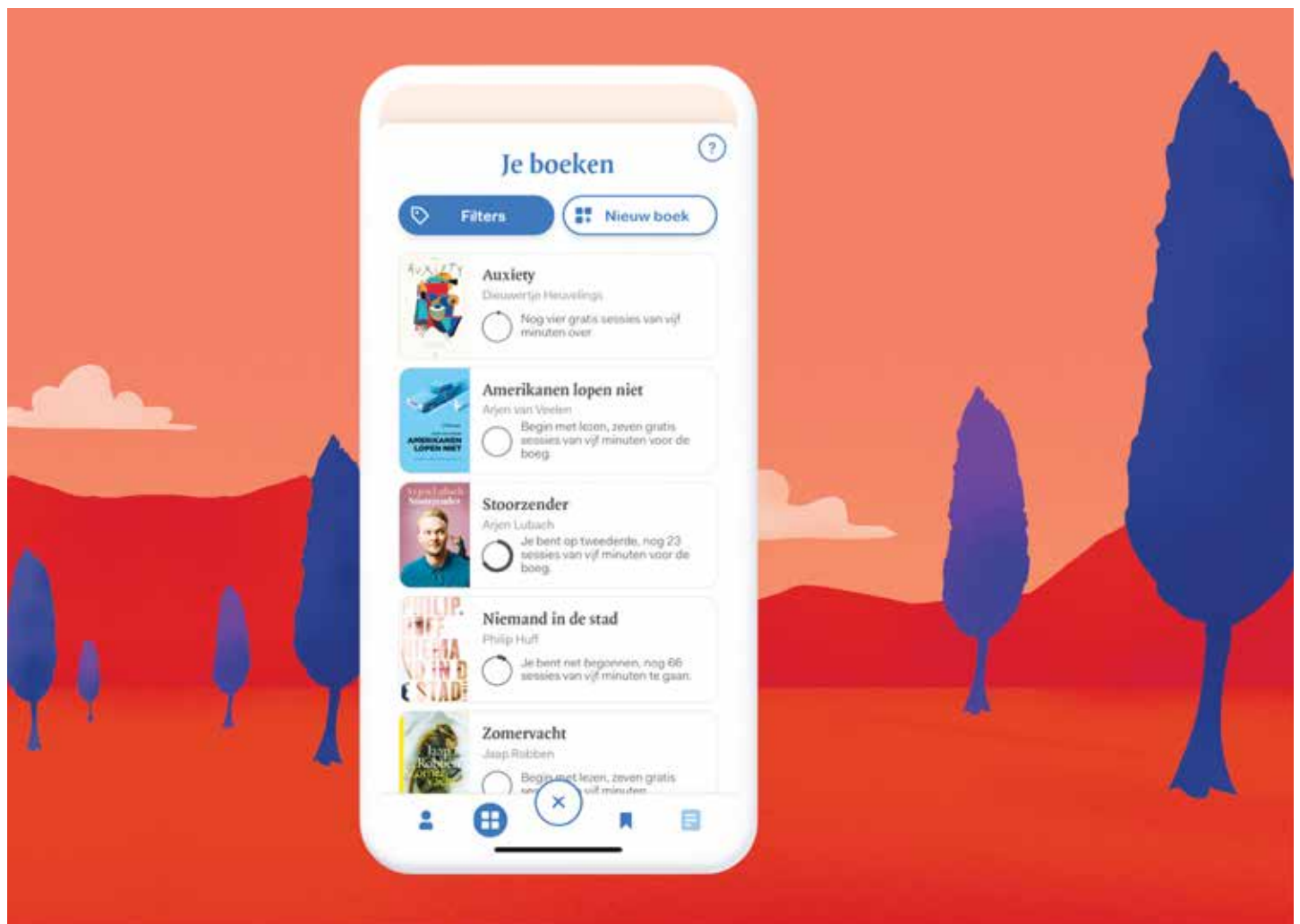


Illustratie: Puck



Illustratie: Scrollbook

Puck (bovenste illustratie) en Scrollbook (onderste illustratie) werden ook genomineerd voor Renew the book.



De gebruiker krijgt bij het openen van de Immer-app geen lange lijst titels of grote verzameling covers te zien, maar een boekstapel die op basis van zelf opgegeven leesvoorkeuren is samengesteld en door gebruik van de app steeds toepasselijker moet worden.

Leesapps & bibliotheken

Natuurlijk hebben de openbare bibliotheek en het team achter Immer hetzelfde belang: mensen aan het lezen krijgen en houden. 't Hooft ziet mogelijkheden om de app in te zetten voor leesbevordering. Maar ondanks een gesprek met de Koninklijke Bibliotheek in het verleden werkt hij niet samen met bibliotheken. 'Een kwestie van focus. Er moet zó veel gebeuren en er is zó weinig tijd, dat we moeten prioriteren waar we onze tijd en middelen aan besteden. Maar we staan er natuurlijk niet negatief tegenover.' Dat is anders met Scrollbook. Akerboom, de bedenker van de app, werkte bij het onderzoek ervoor en de opzet ervan nauw samen met de Openbare Bibliotheek Amsterdam. De OBA fungeerde als de vereiste belanghebbende bij het afstudeerproject aan

de Hogeschool van Amsterdam. De bibliotheek had ook interesse om Scrollbook verder te ontwikkelen, maar gesprekken daarover liepen op niets uit, zegt Akerboom. Nu is NBD Biblion een van zijn partners voor een pilot. Over het hoe en wat daarvan, is nog niets vastgelegd. 'Het idee is wel om iets in te richten in de bibliotheek waarmee jongeren Scrollbook kunnen ervaren. Een installatie is niet helemaal het goede woord, maar zoiets zal het zijn. Zoals je vroeger bij de Intertoys de nieuwe Playstation kon uitproberen. Het idee daarachter is dat de drempel lager wordt om te gaan lezen, zodat jongeren daarna bijvoorbeeld tijdens de leestijd in de klas een Scrollbook kunnen downloaden en meer leesplezier ervaren.'

dit geval met circa tweehonderd titels van bijna alle uitgeverijen die ertoe doen: concerns als WPG, VBK en Singel, middelgrote uitgeverijen als MeulenhoffBoekerij en HarperCollins Holland, en *indies* als Dag Mag, Pluim en de Harmonie. Mede door een korte marketingcampagne werd de app inmiddels zo'n 13.000 keer gedownload. Zo kunnen Immer én het boekenvak op een grotere schaal ervaringen opdoen en feedback verzamelen.

Veel inkomsten leveren deze gebruikers nog niet op. 'Een derde daarvan gebruikt hem echt – en daarvan heeft nu zo'n 8 % na het eerste gratis hoofdstuk een boek gekocht. Helaas blijft het wel bij één boek, Immer is nog een "probeerapp". Die aantallen moeten dus hoger. Maar daar gaat het in deze fase niet om. Het gaat er nu om dat we het type klanten in kaart brengen, op grotere schaal feedback verzamelen, de bottlenecks ontdekken en dat we de formule van de acquisitie ontdekken: wat kost het om één lezer binnen te halen.' Dat heeft geleid tot een reeks pijnpunten die moeten worden opgelost: van 'meer boeken toevoegen' tot 'makkelijker vindbaar zijn op het web', van het 'adaptiever maken van de app' tot 'toevoegen van een sociale functie'. 'We onderzoeken ook het abonnementsmodel, omdat we denken dat het aankoopmoment bij ieder individueel boek voor een hobbel zorgt, waardoor de gebruiker zijn aanvankelijk enthousiasme uiteindelijk toch kwijtraakt.'

Aanmoediging en stimulering

't Hooft ziet de 50.000 euro die zijn team won bij Renew the Book in de eerste plaats als aanmoediging en stimulering. Hoeveel geld het ook is, er is nog veel meer nodig om de app tot bloei te brengen. 'Er is echt pittige techniek nodig om iets te maken wat werkt voor alle boeken en zich volledig aanpast aan de gebruiker. Daar heb je meerdere uitgebreide investeringsrondes voor nodig. Ook dan helpt de prijs heel goed om potentiële geldschieters te overtuigen. Het is net als de onderzoeksresultaten en de resultaten tot nu toe goede reclame.' Maar het prijzengeld verdwijnt niet zomaar in de grote pot. 't Hooft: 'Investeerders snappen dat we aan het pionieren zijn. Ze hebben dus geduld, maar uiteindelijk willen ze wel weten wat ze over vijf of tien jaar terugkrijgen. Alles wat we met hun geld doen, moet er daarom toe bijdragen dat Immer winstgevend wordt. Dat geldt niet voor dit prijzengeld. Dat kunnen we inzetten voor nog dieper onderzoek of het uitproberen van wilde ideeën – allebei heel belangrijk omdat je nooit van tevoren weet welke oplossing echt blijkt te werken. Juist omdat we zo vooroplopen, bij mijn weten ook wereldwijd, is dat heel welkom.'

Naschrift

¹. Zie het bericht *Meer digitaal leesplezier door speciale telefoon-app. Te lezen via de verkorte link tinyurl.com/3mwb6kf*

Meer informatie

De bundel *De nieuwe lezer: lezen in het digitale tijdperk* is het resultaat van het wetenschappelijk congres dat Stichting Lezen eind

2020 organiseerde. In negen artikelen komt aan bod hoe lezen er tegenwoordig uitziet. Welke consequenties heeft digitaal lezen voor het leesproces? Wat zijn de effecten van multimedia-ondersteuning op leesproblemen bij kinderen en jongeren? En bieden nieuwe vormen van literatuur, zoals Instagrampoëzie, kansen om jongeren weer aan het lezen te krijgen? Deze bundel is te downloaden via de verkorte link: tinyurl.com/4akr63f6

'Readification' in strijd tegen ontlezing



Illustratie: Ubisoft

Afgelopen mei werd een samenwerkingsverband bekendgemaakt tussen De Leescoalitie en gameontwikkelaar Ubisoft waarbij gebruikgemaakt wordt van 'readification'. Een nieuwe vorm van leesbevordering waarbij populaire games en de bijbehorende fictieve werelden de basis vormen voor nieuwe verhalen. Auteurs Ronald Giphart en Margje Woodrow hebben speciale Verborgene Verhalen geschreven, deze spelen zich af in de wereld van de populaire game Assassin's Creed Valhalla. Samen met extra visuals, video-beelden en geluidseffecten krijgen lezers een unieke ervaring aangeboden in een al bestaande gameomgeving. Het is een eerste stap om jongeren binnen de gamewereld te enthousiasmeren om te gaan lezen. Via deze pilot wordt ook onderzocht wat het effect is op zowel het lezen zelf als op het imago van lezen onder de gamers. De opstartfase van dit project is volledig gefinancierd door NBD Biblion. Zie ook de website van Bibliotheekblad via de verkorte link: tinyurl.com/x2mymvs3

In de frontlinie: het klantcontactcentrum van Biblionet Groningen

‘Als je over verbeeldingskracht beschikt, doorzie je iedere smoes’

In 2016 is Biblionet Groningen begonnen met een centrale klantenservice, ontstaan vanuit de behoefte om bij de introductie van de nieuwe abonnementsstructuur en de afschaffing van de boetes alle vragen op één plek te verzamelen. Deze tijdelijke, gemeenschappelijke klantenservice voor de hele provincie Groningen bleek een gouden greep. Alle klanten, ook die van kleine bibliotheken met beperkte openingstijden, konden nu dagelijks met hun vragen ‘bij de bieb’ terecht. Sindsdien is de telefoondienst uitgegroeid tot een multichannel klantcontactcentrum met zes vaste medewerkers en twee oproepkrachten.

TEKST: MAIKE VAN ELDERT, STAGIAIR COMMUNICATIE BIBLIONET GRONINGEN • FOTO'S: BIBLIONET GRONINGEN



De medewerkers van het klantcontactcentrum zijn op de hoogte van alles wat er leeft in de provincie. Door de continue feedback van gebruikers weten ze steeds beter wat er speelt en hoe ze mensen kunnen helpen.

Dicht bij de klanten staan met een persoonlijke benadering zit in het DNA van bibliotheken. 'Dat weten medewerkers in de bibliotheek als geen ander. Zij zijn het visitekaartje van onze organisatie. Maar plezierig en vakkundig telefonisch contact, of per mail, is net zo belangrijk. Je kunt het imago van de bibliotheek ermee maken en breken', denkt Lysbeth Post, teammanager van de klantenservice en Marketing & Communicatie bij Biblionet Groningen. 'We vinden het belangrijk dat onze bibliotheken dichtbij en laagdrempelig zijn, en dat mensen zich welkom en gehoord voelen. Ook ons klantcontactcentrum spant zich in om dit over te brengen.'

De 38e bibliotheek

De afdeling begon low profile met het beantwoorden van vragen voor één specifiek doel, maar al snel was duidelijk dat er veel meer uit gehaald kon worden. 'We zijn daarom bij andere organisaties – bibliotheken en commerciële bedrijven – gaan kijken om erachter te komen wat nodig is voor een goede klantenservice', aldus Lysbeth. 'Daaruit is het klantcontactcentrum ontstaan met een team dat de hele dag klaarstaat voor direct klantcontact en waar onze klant via meerdere kanalen contact kan zoeken. Bij het opzetten van de klantenservice was het einddoel om de dienst om te vormen tot 'Bibliotheek nr. 38' van de 37 bibliotheken in het Groningse ommeland.' (De bibliotheken in de stad Groningen horen bij Forum Groningen, die in de rest van de provincie bij Biblionet Groningen, red.) 'Wij zijn in feite onderdeel van de frontoffice van de bibliotheken', vertelt Mirjam van der Meer, coördinator bij de klantenservice van Biblionet Groningen. 'We hebben direct contact met klanten én met collega's in de bibliotheken over vragen die bij de klantenservice binnenkomen.'

[Smallhead] Klantenservice voor hele provincie

Je hebt als organisatie veel aan een goed georganiseerd klantcontactcentrum: 'Het is een graadmeter voor verbetering', aldus Hanna Niebuur, medewerker bij de Groningse klantenservice. 'Eén klantenservice voor de hele provincie is niet alleen efficiënt, maar verschaft ook inzicht in data waarmee je je klanten net dat beetje meer kunt geven. Via de klantenservice komen honderden vragen per week binnen: wat zijn dat voor vragen en hoe kunnen we ze voorkomen of oplossen?' Volgens Hanna is 'de helikopter-view' die je als klantenservice hebt een groot voordeel voor een organisatie: 'Je bent op de hoogte van alles wat er leeft in de provincie. Door de continue feedback van gebruikers weten we steeds beter wat er speelt en hoe we mensen kunnen helpen.' De kennis die voortkomt uit vragen en opmerkingen van klanten wordt onder andere via het intranet met de organisatie gedeeld. Dit gebeurt soms heel feitelijk, maar soms ook op humoristische wijze. Zo schrijft collega Aaf Smits een goed gelezen column op ons intranet over wat zij meemaakt aan de telefoon.

Klantvragen

Op dit moment zitten er, van een team van zes, dagelijks twee medewerkers op kantoor om de vragen van klanten te beantwoorden. Is het erg druk, dan zit er thuis nog iemand achter de computer om met de mailbox aan de slag te gaan. Ondersteund door een aantal toegewijde invallers draait de klantenservice, al helemaal in tijden van corona, op volle toeren. 'Op het moment

dat de telefoon aan gaat, staat hij meteen roodgloeiend', vertelt Hanna. 'Zeker de afgelopen maanden. Mensen bellen nu vooral over hulp bij online reserveringen; wij vertellen hun dan over de mogelijkheden.' Daarnaast brengt COVID-19 nieuwe ontwikkelingen met zich mee, waar ook weer vragen over ontstaan: 'Veel leners stappen nu over op e-books, maar weten nog niet goed hoe dit werkt, wij helpen hen dan op weg. Ook vragen sommige bellers zich af waarom ze abonnementsgeld moeten betalen nu de bibliotheken gesloten zijn. Wij wijzen hen er dan op dat de dienstverlening doorgaat. Onze leden kunnen nog steeds boeken afhalen of laten bezorgen, meedoen aan online activiteiten of gebruikmaken van telefonische spreekuren.'

Ieder zijn talent

Diversiteit binnen het team is een belangrijk element van het verhaal van de Groningse klantenservice: van jonge mensen met kennis van sociale media tot medewerkers die al jaren bij de organisatie werken en veel proceskennis hebben. Onlangs volgden alle medewerkers van de klantenservice een training sociale media. 'Deze training sluit aan bij *hostmanship*, de kunst om mensen zich welkom te laten voelen, iets waar Biblionet Groningen op dit moment bewustwording voor creëert. Mensen die contact opnemen met de klantenservice zijn niet alleen klant, maar ook gast', vertelt Lysbeth. 'Het gaat over de manier waarop we mensen tegemoet treden. Hostmanship draait om het bieden van service met een plus, de wauw-ervaring.'

Efficiency

Naast diversiteit, meerdere contactkanalen en trainingen, draagt ook het nieuwe data-analysesysteem van het belverkeer eraan bij dat de klantenservice in de toekomst nog efficiënter kan draaien. 'Met dit systeem kunnen we precies aflezen hoe het telefoonverkeer zich over de maanden, weken en dagen gedraagt, waar de piektijden zitten en wat de wachttijden zijn', legt Mirjam uit. Behalve met deze datatool werkt de klantenservice ook met Topdesk om alle vragen (ook via de mail) in te delen op basis van categorieën: 'Als we bijvoorbeeld willen weten welke vragen er over of van jeugdleners binnenkomen, geven we alle vragen over dit onderwerp de term "jeugdlener" mee. Zo kunnen we later zien hoeveel en welke meldingen er over een bepaald onderwerp zijn binnengekomen.' Het rapportagesysteem en Topdesk zorgen voor positieve ontwikkelingen binnen Biblionet Groningen. 'We hebben op basis van de cijfers samen met ICT besloten dat de rekeningen op een andere dag de deur uit gaan, zodat ze niet vlak voor het weekend bij de klant op de mat vallen en de klantenservice op maandag overspoeld wordt', vertelt Mirjam. Ook de werkroosters zijn aangepast naar aanleiding van het rapportagesysteem.

Korte lijstjes

In Groningen is de klantenservice gekoppeld aan de afdeling Marketing & Communicatie. De lijstjes zijn kort, waardoor de teams snel kunnen schakelen als zaken niet goed lopen. Een goed voorbeeld is de verrassingstas die leden sinds enkele maanden kunnen aanvragen. 'Het was voor veel leners niet duidelijk dat de boeken ook weer teruggebracht moesten worden: het was toch



In Groningen is de klantenservice gekoppeld aan de afdeling Marketing & Communicatie. De lijntjes zijn kort, waardoor de teams snel kunnen schakelen als zaken niet goed lopen.

Bijzondere bellers ...

Natuurlijk worden de medewerkers van het klantcontactcentrum soms geconfronteerd met aparte verzoeken of lopen ze tegen lastige problemen aan. Een bloemlezing uit de columns die Aaf Smits geschreven heeft.

- Als er behalve de schoonmaakploeg niemand meer in het gebouw is, verandert de eenvoudigste vraag in een niet te beantwoorden vraag.
- De medewerkers krijgen wel eens een fantast aan de telefoon. Maar als je over verbeeldingskracht beschikt, doorzie je iedere smoes.
- Wanneer je alle verrassingstassen die aangevraagd worden naast elkaar legt, kun je de hele Groningse Grote Markt bedekken. En misschien de Vismarkt ook nog wel.
- Iemand vertrouwde een medewerker toe dat hij wel eens uit pure verveling met een verzonnen vraag of klacht naar een klantenservice belt. Volgens zijn zeggen is het namelijk enorm leuk wanneer een klantenservicemedewerker geen antwoord weet, boos wordt of anderszins in de stress schiet.
- De hele provincie scheen het artikel over het telefonisch kunnen reserveren in het Dagblad van het Noorden te hebben gelezen. Vanaf twee minuten over tien rinkelt de telefoon aan een stuk door. Soms staan er wel vijf mensen in de wacht en is er nauwelijks tijd om een slok, inmiddels koude, koffie te nemen.
- Nadat het een medewerker duidelijk was geworden dat meneer het niet over de Online Bibliotheek had maar over de reguliere, raakte een medewerker een beetje in paniek. Want hoe leg je per telefoon uit hoe het lenen werkt aan iemand die zegt nog nooit in de bibliotheek te zijn geweest.

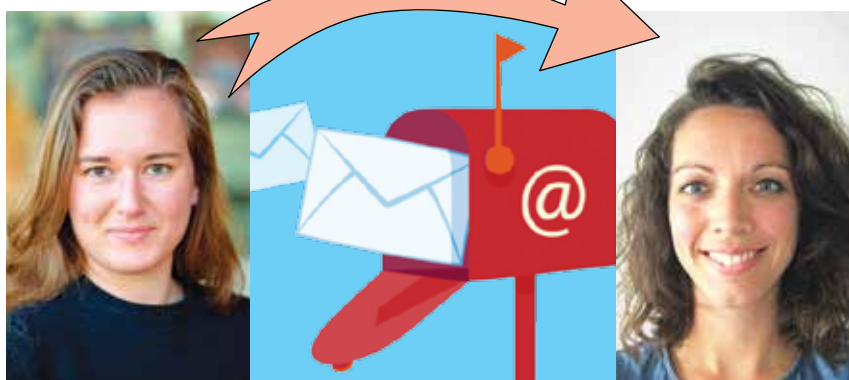
een verrassing?', vertelt Hanna. 'Hier was de formulering dus niet helemaal duidelijk. We hebben het doorgegeven aan M&C en die pakt de communicatie meteen op. Zo zie je snel resultaat van je werk, dat is fijn.' Andersom houden zij de klantenservice op de hoogte van nieuwe producten en diensten. Niet alleen handig voor als hier vragen over komen, maar ook voor *cross selling*. Hiermee brengt de klantenservice producten of diensten onder de aandacht die een aanvulling zijn op het product dat de klant al afneemt of heeft afgenomen. De klantenservice haalde ook de banden met de afdeling Financiën aan. Deze denkt mee over de lenersadministratie en is betrokken bij zaken als de introductie van nieuwe betaalmethodes. Op deze manier werken de verschillende afdelingen samen om tot een succesvolle klantenservice te komen.

Geen standaardwerk

Het unieke aan het klantcontactcentrum van de Groningse bibliotheken is volgens Hanna en Mirjam dat het niet blijft bij de vraag alleen: 'Wij proberen, wanneer er tijd en ruimte is, net dat beetje extra te geven.' Zo belde er een mevrouw die graag iets anders zou willen lezen dan ze altijd deed. Wij gingen op speurtocht binnen het genre dat zij las en konden haar een aantal nieuwe titels aanraden', vertelt Mirjam. 'We zijn zelfs een keer naar Hoogezand gereden omdat een moeder dringend een boek nodig had voor haar dochter. Een collega moest daar toch naartoe en heeft het boek voor mevrouw opgepikt zodat het op tijd op de deurmat lag.' Voor Hanna is het belangrijk dat ze klanten kan helpen en een luisterend oor kan bieden, vooral in deze tijd. 'Je kunt je goed voorstellen dat mensen zich niet fijn voelen. Ze willen graag de bieb in, snuffelen tussen de boeken of hun Taalhuismaatjes weer zien. Even contact met iemand van de bieb, al is het maar via de telefoon, kan dan veel betekenen. Dat maakt het werk iedere dag weer inspirerend.'

Nieuwe verwachtingen

In deze columnreeks corresponderen *Tamar van Moolenbroek* (31), bestuurslid van het Jong Bibliotheeknetwerk en bibliothecaris/teamleider informatie bij Bibliotheek Den Haag, en *Anne van den Dool* (27), redacteur onderzoek bij de KB/collectievernieuwer bij de OBA, met elkaar over de bibliotheekwereld.



Anne van den Dool.

Tamar van Moolenbroek.

Dag Tamar,

Ook ik vind het een hele eer dat ik via deze weg met jou in gesprek mag over de millennial in bibliotheekland. Het is de sector waarin ik in 2017, direct na mijn afstuderen, werd ondergedompeld: nadat ik mijn masters literatuurwetenschap en neerlandistiek had behaald, kon ik direct aan de slag bij een lokale bibliotheekorganisatie als collectiespecialist. Niet bepaald een startersfunctie, ontdekte ik al snel: ik belandde in een sector die zichzelf opnieuw aan het uitvinden was, en de collectie vormde in die transitie een splijtzwam.

Het was een positie die ik toen nog niet zo helder voor ogen had als nu. Dankzij mijn werk bij de KB en, recenter, als vormgever van de nieuwe collectiestrategie van de OBA, begrijp ik nu beter voor welke dilemma's de bibliotheek zichzelf ook toen al geplaatst zag. Een dalend aantal uitleningen. Krimpende budgetten. De wens kwetsbaren én zelfredzamen van dienst te zijn. De uitstroom van medewerkers met de inmiddels opgeheven Bibliotheekacademie als achtergrond.

In mijn eerste maanden als bibliothecaris heb ik weinig vragen zo vaak gekregen als die naar mijn educatieve achtergrond. 'Je hebt niet de Academie gedaan, zeker?', vroegen de dames vanachter hun bureaus met een licht opgetrokken wenkbrauw. Mijn boekgeoriënteerde diploma's konden hen nog enigszins geruststellen, maar feit was dat ik niet de intellectuele bagage bezat die zij tijdens hun jonge jaren wel hadden opgedaan. Sorteren op SISO en PIM, titelbeschrijvingen maken – het was me stuk voor stuk onbekend, en die vaardigheden werden stiekem wel als onmisbaar gezien.

Gelukkig compenseerde mijn jeugdigheid een hoop. Naarmate ik langer in de branche rondliep, begreep ik steeds beter dat de keuze om mij als jongeling aan te nemen niet op zichzelf stond: de bibliotheeksector was toe aan vernieuwing, de blik naar buiten, samenwerking met partners en bewoners, liefst in de nabije om-

geving. Als millennial was ik ongetwijfeld een geboren verbinder met verfrissende ideeën, moeten ze tijdens beide sollicitatierondes hebben gedacht. Extravert, *outgoing*. Een geboren vernieuwer. Alleen: als kersverse werkende had ik geen idee dat die zaken van mij werden verwacht. In de drie dagen die ik tot mijn beschikking had was ik vooral bezig alle ballen die ik toegeworpen kreeg in de lucht te houden. Pas na mijn eerste jaarevaluatie begreep ik dat meer van mij werd verwacht: ik moest mijn eigen functie ombouwen tot die van een echte *community librarian*.

Tenminste, dat is wat ik nu, terugkijkend, vermoed. Nu ik meer jonge bibliothecarissen heb gesproken die vaak juist hun plek vinden in vernieuwende functies: ze zijn bezig met het smeden van nieuwe partnerschappen, dansen met kinderen voor een *green screen* of maken onderdeel uit van het innovatieteam. Destijds positioneerde ik me min of meer tegenover die leeftijdsgenoten, als representant van de klassieke uitleenfunctie die zij soms al bijna vergeten leken te zijn. Nu begrijp ik dat het misschien juist die omslag was die ik in de ogen van de organisatie had moeten maken: ik had me moeten aansluiten bij mijn ondernemende leeftijdsgenoten, omdat dat was wat de bibliotheek in haar transitieproces op dat moment nodig had.

Dus, Tamar, als ik je een tip mag geven: maak als bibliotheekorganisatie je verwachtingen richting een werknemer expliciet, en ga ook vooral bij jezelf na waarop je die verwachtingen baseert. Een jonge werknemer heeft tenslotte niet altijd de ambitie of de competenties om de verbinder te spelen, net zomin als een werknemer van kleur altijd zin heeft om met diversiteit bezig te zijn of een oudere werknemer zich graag over pensioneringsvraagstukken buigt. Alleen zo krijgen én houden we tevreden bibliothecarissen – nu en in de toekomst.

Hartelijke groet,
Anne

Probiblio brengt voor het vierde jaar klantreizen in kaart

Een kijkje in het hoofd van de bibliotheekgebruiker

Sinds 2018 brengt Probiblio 'customer journeys', in het Nederlands 'klantreizen', in kaart. In 2020 werden drie klantreizen gemaakt: boekenzoekers, jongeren met een gratis lidmaatschap en digitale hulpvragers. Het onderzoek is te downloaden van de site van Probiblio via de verkorte link: tinyurl.com/yz92mwhy

TEKST: ANNEKE DE MAAT • ILLUSTRATIES: KOOS SERVICE DESIGN

Een klantreisonderzoek geeft inzicht in hoe gebruikers je bibliotheekdiensten ervaren. 'Dat zorgt voor goed onderbouwde en binnen de organisatie breed gedragen keuzes', zegt Probiblio-marketingadviseur Monique van der Loo. In 2020 onderzocht Probiblio met bibliotheken in Leiden, Spijkenisse en Voorschoten-Wassenaar drie bibliotheekdiensten die relevant zijn voor alle bibliotheken in het land. De uitkomsten, ideeën en tips zijn

gebundeld in een boekje. Hoe verloopt zo'n onderzoek en welke lessen zijn geleerd?

Dit is de derde keer dat we samen met Koos Service Design voor drie bibliotheken klantreisonderzoek gedaan hebben, vertelt Monique van der Loo. 'Ik ben heel enthousiast over de methode, en de deelnemende bibliotheken zijn dat ook. Het zorgt ervoor dat je strategische keuzes gaat maken op basis van de behoeften en ervaringen van de klant, en niet vanuit je eigen aannames of beleving. Het maakt het gesprek aangaan met collega's makkelijker en het brengt afdelingen bij elkaar om samen aan een optimale klantervaring te werken.'

Hoe ziet zo'n klantreisonderzoek eruit?

'Je deelt de route die een klant doorloopt rondom een bepaalde vraag in naar fases en brengt voor elke fase in kaart: welke behoeften de klant heeft; waar deze blij van wordt (winstpunten) of waar deze juist dingen ziet die beter kunnen (pijnpunten)', legt Van der Loo uit. 'We zetten elk onderzoek vanaf de start samen met Koos en de bibliotheken op. We maken eerst een afbakening van de doelgroep en kijken dan in de klantendatabase welke mensen we kunnen benaderen. De bibliotheken nodigen de klanten uit. Er zijn altijd voldoende mensen die mee



De klantreizen van boekenzoekers, jongeren met gratis lidmaatschap en de digi-hulpvraag in kaart

willen doen. Voor elke klantreis houdt Koos zo'n tien tot twaalf kwalitatieve diepte-interviews.'

Zijn tien interviews voldoende voor een representatief onderzoek? 'De ervaring leert dat je zelfs via diepte-interviews met acht klanten al zo'n tachtig procent van de issues boven water krijgt. Daarnaast gaan de onderzoekers van Koos op een zogenoemde *service safari*. Ze maken dan zelf anoniem gebruik van de te onderzoeken bibliotheekdienst en doen observatie-onderzoek. Daarbij nemen ze ook spontane mini-interviewtjes af. Tijdens het onderzoek in Spijkenisse ging net de *lockdown* in, daarom hebben we daar nog wat extra schriftelijke enquêtes gehouden.' Kun je die interviews ook zelf doen als bibliotheek? 'Je kunt het wel zelf doen, maar het risico is dat je je laat verleiden om inhoudelijk te reageren op de antwoorden van de klant.'

Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?

'Koos maakt van elke klantreis een visueel verslag en presenteert de hoofdinzichten. Daarna volgt een creatieve sessie om verbe-

terideeën te bedenken. We nodigen hiervoor medewerkers van verschillende afdelingen uit die betrokken zijn bij onderdelen van de betreffende klantreis. Op basis van de inzichten formuleren we een aantal brainstorm-vragen waarmee we aan de slag gaan. We bedenken eerst heel breed ideeën. Vervolgens prioriteren we en kijken we wat *quick wins* zijn en welke veranderingen een langer proces vergen. Van *kick-off* tot presentatie van de resultaten duurt het onderzoek zo'n drie maanden.'

Kan Probiblio andere bibliotheken helpen met de klantreiszichten van 2020?

'Ja, bibliotheken die de inzichten van 2020 (of 2018 en 2019) willen gebruiken voor het verbeteren van de dienstverlening van hun eigen bibliotheek, helpen we graag. Dat kan met een adviesgesprek, een presentatie of een verbeterideeën-sessie. Voor bibliotheken in Noord- en Zuid-Holland is deze ondersteuning kosteloos. We willen zo veel mogelijk bibliotheken stimuleren om met deze klantinzichten ook binnen hun eigen bibliotheek aan de slag te gaan.'

Klantreis boekenzoekers

Bibliotheek BplusC

De Leidse Bibliotheek BplusC wilde via het klantreisonderzoek achterhalen hoe ze bezoekers kunnen inspireren en ondersteunen bij het vinden van boeken. Men zag dat niet elke klant gemakkelijk de weg vond in de traditionele archiefopstelling. Wat Van der Loo van dit onderzoek het meest is bijgebleven? 'De bezoeker die zei: "Het mooiste element van verrassing is dat je naar huis gaat met een pareltje waar je niet naar op zoek was. Een spontane ontmoeting met een boek."' Hoe organiseer je dat? 'Bezoekers voelen zich overweldigd door kasten vol boeken. En de rug van een boek spreekt minder aan dan de voorkant', vertelt ze. 'Het leuke van klantreisonderzoek is dat je ontdekt dat oplossingen soms heel makkelijk en snel realiseerbaar zijn. Zo bleek dat de tafel met nieuwe boeken op een plek stond die te weinig opviel, en dat bezoekers graag op het karretje met teruggebrachte boeken kijken om inspiratie op te doen. Ze vinden het leuk te weten wat anderen lezen ... Met dat soort uitkomsten kun je direct aan de slag!'

Wat waren de belangrijkste inzichten?

De geïnterviewden waarden de bibliotheek als een plek 'waar je niets hoeft' en hebben daardoor weinig verwachtingen. Dat maakt ze vergevingsgezind over 'pijnpunten' als rumoe-

Door een deel van de jongeren wordt weinig tot geen boeken geleend. Dit komt deels doordat ze een druk bestaan hebben en hierdoor de interesse in boeken niet echt groot is. Er zijn echter ook praktische bezwaren die het lenen en lezen van boeken bemoeilijken, zoals de beperkte uitleentermijn van drie weken, de angst voor boetes en beperkte openingstijden.

righeid, onlogische indeling en inconsistente bewegwijzering. Ook bleek dat vrijwel iedereen die de bibliotheek bezoekt zowel gericht op zoek is naar een boek als naar inspiratie. Inspiratieplekken als de 'nieuw'-tafel, de toptitels en de themakast worden vaak ook even bezocht bij zo'n gericht bezoek. Het liefst wil men een gulden middenweg tussen een archiefopstelling en een thematische opstelling. Diverse respondenten omschreven hun ideale opstelling als een museum waarin telkens delen van de boekencollectie thematisch geëxposeerd worden.



Zo blijft het aantrekkelijk om even te gaan kijken, zeggen ze. De catalogus vonden ze niet gebruiksvriendelijk en niet geschikt om inspiratie op te doen. Ze krijgen vooral inspiratie van boeken die op de een of andere manier in het oog springen.

Wat is er gebeurd met de uitkomsten en ideeën?

'Dit onderzoek heeft geleid tot meer samenwerking tussen de afdelingen', zegt Lara Bleijerveld, hoofd Klantenservice van BplusC. 'Want voor een goede klantreis moeten alle ervaringen goed op elkaar aansluiten – van je eerste zoekopdracht op internet tot het einde van je daadwerkelijke bezoek. Het onderzoek heeft vorig jaar oktober geleid tot een integraal BplusC-aanbod rond het thema geschiedenis: activiteiten, bijeenkomsten en tentoonstel-

lingen, zowel voor de jeugd als voor volwassenen. Verder hebben we de catalogus aangepast en de indeling van de bibliotheek veranderd. Ook laten we boeken meer met de kaft naar voren zien en gebruiken we meer presentatiemeubels. Tot slot hebben we meer zit- en studieplekken gerealiseerd en staan de nieuwe boeken op een andere plek. Helaas startte vrijwel direct na afronding van het project corona, waardoor BplusC periodes dicht was of beperkt en met restricties open. De sluiting hebben we aangegrepen voor de herinrichting, maar de *signing* moeten we nog oppakken.'

Tips

- Licht regelmatig thema's uit.
- Plaats quotes van klanten en/of medewerkers bij boeken.

Klantreis jongeren 18-22 jaar met een gratis lidmaatschap

Bibliotheek De Boekenberg

Bibliotheek De Boekenberg (Spijkenisse) lanceerde in 2018 als eerste bibliotheek in het land een gratis abonnement voor jongeren tussen de 18-30 jaar. Daarmee kunnen jongeren onder andere gratis twaalf boeken per jaar lenen en aan activiteiten deelnemen. 'We wilden onderzoeken hoe de jongeren het abonnement gebruiken en ervaren', vertelt communicatie- en programmamedewerker Debbie Teitsma. 'Klantreisonderzoek is een heel interessante methode. We pasten het zelf ook al een beetje toe, want we willen niet over maar met onze doelgroepen praten. We waren erg blij dat we mee konden doen met dit Probiblio-project. Koos heeft het onderzoekstraject van A-Z voor ons uitgewerkt, en dat had echt een meerwaarde. We zijn bewust niet zelf bij de gesprekken gaan zitten want we wilden dat de jongeren zich vrij voelden om zich uit te spreken.' Er zijn klantreizen gemaakt voor boeken lenen en lezen; de bibliotheek als werkplek; en activiteiten.

Wat waren de belangrijkste inzichten?

Jongeren worden alleen lid van de bibliotheek als er een urgentie is, zo blijkt uit het onderzoek. Pas als ze een boek of een computer nodig hebben, gaan ze op zoek naar de abonnementsmogelijkheden. Ze lijken zich alleen te richten op wat ze nodig hebben. Slechts 25% van de jongeren wist van de activiteiten voor jongeren en niemand had eraan deelgenomen. Ze hebben wel interesse in de activiteiten, zeggen ze. Thema's die aanspreken zijn: muziek, mode, tekenen, kunst, sociale media. Een deel van de jongeren leent weinig tot geen boeken. Ze vinden de uitleentijd van drie weken te kort om een boek uit te krijgen, en zijn bang voor boetes. Het boekenaanbod bleek niet optimaal aan te sluiten bij hun interesse. Ze misten Engelse boeken en hebben

behoefte aan inspiratie en een plek waar ze rustig kunnen zitten om een boek in te kijken.

Wat is er gebeurd met de uitkomsten van het onderzoek en de ideeënsessie?

'Het probleem bleek vooral dat we jongeren onvoldoende bereikten met onze toenmalige communicatie-uitingen', licht Teitsma toe. 'De jongeren gaven aan dat ze wel een nieuwsbrief zouden willen ontvangen of dat we een Instagram-kanaal zouden kunnen starten, maar



Huiswerk maken is een van de voornaamste redenen om de bibliotheek te bezoeken.

Het is een rustig alternatief voor het maken van huiswerk op school of thuis.

Verbeterpunten: genoeg beschikbare plekken, de mogelijkheid om in groepjes te werken, de mogelijkheid om te reserveren en het bezit van een stilte-ruimte.

die kanalen hadden we al ...! We zorgen er nu voor dat we meer content en beelden gebruiken waarin jongeren zich goed kunnen herkennen. Zo hebben we een Insta-campagne ontwikkeld om jongeren bewust te maken van het gratis abonnement. Daarvoor hebben we jongeren gefotografeerd die op een mooie plek in De Boekenberg staan. Ook hebben we onze sociale-media-advertenties meer op jongeren gericht en zoeken we samenwerking met Influencers. We zitten in een architectonisch bijzonder gebouw in de vorm van een glazen piramide, ook wel "het Louvre aan de Maas" genoemd, en krijgen regelmatig verzoeken voor filmopnames. We vragen nu in ruil daarvoor of organisaties die komen filmen, zoals laatst YouTube-kanaal Stuk.tv, over ons posten op hun Insta. We hebben inmiddels veel nieuwe volgers.'

Teitsma: 'Verder hebben boeken voor jongeren een duidelijkere plek in de bibliotheek gekregen. Daar hebben we ook een displaymeubel gezet met speciale presentaties voor jongeren. We hebben de collectie uitgebreid met Engelstalige *young adult*-boeken. Uit het onderzoek kwam ook naar voren dat de jongeren behoefte hadden aan meer studie- en stilteruimtes, en aan meer op hun smaak en budget afgestemde horeca. We zijn met de verschillende partijen in ons pand en de gemeente in gesprek gegaan over het realiseren van meer studieplekken. Dat lijkt te gaan lukken. Het helpt als je de resultaten van zo'n onder-



Dat de bibliotheek activiteiten voor jongeren organiseert is bij veel jongeren onbekend. Zij zien de bibliotheek als een plek voor zelfontwikkeling en zien daarom graag leerzame activiteiten zoals muziek, fashion, tekenen, kunst en sociale media. Praktische behoeftes rondom het bezoeken van activiteiten zitten vooral in het weten van het niveau van de inhoud en weten dat er leeftijdsgenoten in het medepubliek zitten en geen tieners.

zoek kunt laten zien. Als we dat rond hebben, gaan we nadenken over hoe we de horeca beter af kunnen stemmen op jongeren en hoe we studeren zo prettig mogelijk kunnen maken. Bijvoorbeeld met een reserveringssysteem voor studieplekken. Het is jammer dat we door corona nu niet verder in gesprek kunnen met de jongeren of dingen kunnen uitproberen.'

Wat heeft dit onderzoek jullie als organisatie opgeleverd?

'Er waren collega's van diverse afdelingen betrokken, onder andere van de front office en de maatschappelijke bibliotheek. Het zorgt voor meer bewustzijn en een gevoel van gezamenlijke verantwoordelijkheid. Het was waardevol om de uitkomsten in een multidisciplinair team te delen en samen te bedenken hoe het nog beter en leuker kan. Ik zie dit wel als een blijvend proces', sluit ze enthousiast af.

Tips

- Speel in op bijzondere momenten: tentamens, jongeren die slagen of vakantie.
- Geef op vaste tijden studentenkorting in de horeca.

Klantreis digitale hulpvragers

Bibliotheek Voorschoten-Wassenaar

Bibliotheek Voorschoten-Wassenaar helpt mensen al jaren met digitale hulpvragen. Er is een Formulierenbrigade, een Digitaal Spreekuur en er zijn cursussen. De uitvoering ervan gebeurt veelal door eigen vrijwilligers en door vrijwilligers van maatschappelijke partners. Omdat de invoering van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) eraan komt, vond manager Bedrijfsvoering Nicole ten Thij het interessant deze digitale hulpverlening eens goed onder de loep te nemen. 'Hoe ervaren onze klanten onze digitale hulpdiensten?'

Wat waren de hoofdzichten van het onderzoek?

Uit het onderzoek blijkt dat de digitale hulp erg wordt gewaardeerd. Het soort vragen loopt sterk uiteen: van hulp met een computer tot belastingaangifte. De verschillende spreekuren weten niet altijd even goed wie wat doet en doen soms hetzelfde. Voor de ontwikkeling van het nieuwe Informatiepunt Digitale Overheid is het belangrijk dat straks voor medewerkers, vrijwilligers en de hulpvragers duidelijk is bij welke helppunt ze met welke vraag terecht kunnen. Ook is privacy een aandachtspunt. Het advies is om tijdens de spreekuren en cursussen te werken in

aparte ruimtes en met beveiligde wifi. 'Privacy is een lastig punt', bevestigt Ten Thij. 'Onze medewerkers en vrijwilligers zijn super dienstverlenend. Mensen geven gewoon hun wachtwoorden en wij zeggen dan wel "dit gaat te ver", maar als de bibliotheek nog de enige optie is voor de hulpvrager, dan wil je toch helpen. In het kader van IDO komen er trainingen hoe hierbij goed de grenzen te bewaken.' Het onderzoek door Koos liet ook zien dat er drie verschillende types digitale hulpvragers zijn: assertieve aanpakkers, nieuwsgierige leerlingen en afhankelijke hulpzoekers. 'Dat heeft Koos heel goed in kaart gebracht. Daarmee kunnen we kijken hoe we die types het beste kunnen benaderen.'

Wat hebben jullie gedaan met de uitkomsten, tips en ideeën?

'Door corona zijn er sinds het onderzoek aanzienlijk minder spreekuren, dus we hebben nog niets concreet veranderd. Maar dat gaat wel gebeuren als we straks weer opengaan, en niet alleen voor dit onderwerp.' Ten Thij heeft alle negen klantreizen die de afgelopen jaren door Probiblio, Koos en bibliotheken gemaakt zijn, bestudeerd en gekeken welke onderwerpen en verbeterpunten van toepassing zouden kunnen zijn bij de Bibliotheek Voorschoten-Wassenaar. 'Dat heb ik op onderwerp geclusterd in Excel. Samen met de directeur heb ik gekeken wat

we meteen kunnen aanpakken, wat later en wat ooit. Aan de collega's is gevraagd om er in groepjes mee aan de slag te gaan. Ze kijken welke verbeteringen en ideeën ze wel of niet nuttig vinden en geven zelf input. We hopen een vernieuwd gebouw te krijgen in Voorschoten en aanpassingen in Wassenaar, dus met sommige adviezen wachten we nog even.'

Ten Thij vond het klantreisonderzoek en de samenwerking met de andere bibliotheken in het project heel inspirerend. 'Je denkt altijd dat speelt alleen bij ons, maar veel blijkt ook bij andere bibliotheken te spelen. Je krijgt goede tips en kunt een beetje bij elkaar afkijken. In discussies kun je verwijzen naar de klantreizen. Het geeft veel energie. Het is jammer dat we door corona niet direct aan de slag konden met verbeteringen, maar tegelijk is dit nu ook een heel goed moment om ermee verder te gaan. We hebben door de lockdown veel moeten improviseren afgelopen jaar. En een jaar geleden had niemand je geloofd als je zou zeggen dat e-books zo'n vlucht zouden nemen of online bijeenkomsten een succes konden worden ... Dat geeft perspectief op nieuwe mogelijkheden.'

Tip

- Maak een hand-out voor veelgestelde vragen en oplossingen.

Altijd op de hoogte van het laatste bibliotheeknieuws? Neem nu een abonnement op Bibliotheekblad!

- Een abonnement op Bibliotheekblad kost €209,95 per jaar.
- Elk vervolgabonnement op hetzelfde adres kost €199,95.
- Een abonnement op Bibliotheekblad in België kost €228,95 per jaar.

I.v.m. de coronacrisis is het mogelijk om voor medewerkers van bibliotheken in Nederland een kortingsabonnement op hun huisadres te ontvangen voor €104,95.
Zie bibliotheekblad.nl voor de voorwaarden.

Een abonnement sluit u heel makkelijk af op bibliotheekblad.nl/abonneren
Of bel met Abonnementenland op 0251-257 924.
Vanuit België: +32 (0)28 08 55 23



In memoriam Jan Nuiver (1924-2021)

Op 29 mei overleed op 96-jarige leeftijd Jan Nuiver. Jan nam in 1986 afscheid van de Openbare Bibliotheek Groningen, de bibliotheek waarvan hij in 1965 directeur werd. Daarvoor was hij directeur van de Protestantse Stichting tot Bevordering van het Bibliotheekwezen en van de Lectorvoorlichting Prisma.

TEKST: CHRIS WIERSMA; ADVISEUR EN INTERIM-MANAGER, WEGVOORBEREIDER COLLECTIEF LANDELIJK BIBLIO-THEEKSYSTEEM EN VOORMALIG DIRECTEUR-BESTUURDER DE NIEUWE BIBLIOTHEEK (CHRIS WIERSMA WAS IN HET VERLEDEN OOK DIRECTEUR VAN DE OPENBARE BIBLIOTHEEK GRONINGEN EN VAN BISC UTRECHT)

Voor een universitaire studie biologie had zijn vader zo kort na de oorlog het geld niet meer. Daarom trad Jan in dienst bij boekhandel Swets en Zeitlinger. Als vrijwilliger raakte hij betrokken bij het bibliotheekwerk van de protestantse kerk in Amsterdam, en zo kwam hij tot de keuze voor een loopbaan in het bibliotheekwerk, of zoals hij placht te zeggen 'de openbare bibliotheekvoorziening' – want de naar zijn mening in het woord 'bibliotheekwerk' besloten liggende associatie met het welzijnswerk vond hij ongewenst. Naast zijn baan volgde hij daarom de opleiding tot assistent-bibliothecaris en de directeurscursus.

Iedereen komt in zijn leven enkele mensen tegen die een inspiratiebron zijn en een referentiepunt voor de rest van het leven. Voor mij was Jan Nuiver zo iemand. Voor veel anderen geldt dat evenzeer. Ik werd in 1982 zijn adjunct-directeur. Jan, JN zoals hij doorgaans in de bibliotheek genoemd werd, was een bijzondere man. Vooral door zijn betrokkenheid en bevoegenheid. Een bevoegenheid die mensen die wat losser in leven en werk stonden wel eens fanatiek vonden.

In Groningen bouwde hij filialen, verhuisde hij de centrale bibliotheek naar het voormalige warenhuis Galeries Modernes aan de Vismarkt (de eerste bibliotheek in Nederland met roltrappen), wist hij handig te profiteren van de financiële mogelijkheden van de Rijkssubsidievoorwaarden 1921 voor een muziek- en toneelbibliotheek, bouwde hij het schoolbibliotheekwerk en de ondersteuning van het onderwijsvoorrangsbeleid op en bewoog hij soepel mee toen de wilde jaren zestig hun invloed deden gelden op bibliotheek en samenleving.

Jan Nuiver was een autoriteit in het bibliotheekvak. Hij was landelijk zeer actief, had gezag en kon dingen voor elkaar krijgen. Het blindenbibliotheekwerk, de bibliotheekopleiding, de Rijkscommissie van advies inzake het bibliotheekwezen, de Bibliotheekraad, het Directie Overleg Stedelijke bibliotheken en de Nederlandse Bibliotheekdienst hadden veel aan zijn inzet en expertise. De Nederlandse Bibliotheekdienst had bij zijn oprichting veel te danken aan zijn kennis van de wereld van boekhandel en uitgeverij.

Jan was een erg meelevende man. Geïnteresseerd in leven en opvattingen van anderen en daarover altijd graag in gesprek.



Tot het laatst betrokken bij samenleving, politiek en bibliotheek. Plichtsbesef, betrokkenheid en bevoegenheid, dat zijn de eigenschappen die ik me vooral zal blijven herinneren.

Hij putte daarvoor uit diepe bronnen. Zijn geloof was belangrijk voor hem, hij werd geïnspireerd door theologen als Barth en Miskotte, en hij behoorde tot de generatie die de oorlog en de barbarij van de Jodenvervolgung had meegemaakt. 'Dat nooit weer', de drijfveer van velen van zijn generatie. Het motiveerde hem voor de volksverheffing waarvoor de openbare bibliotheek ook nu nog een voertuig is.

Ik ben dankbaar dat ik Jan in mijn leven ben tegengekomen. Ik zal nog vaak aan hem denken. Ik weet dat dat voor veel meer mensen geldt.

Robin Verleisdonk, directeur Bibliotheek Helmond-Peel

‘Ik ben van de mens én de inhoud’

Robin Verleisdonk werd op jonge leeftijd directeur van de bibliotheek in zijn geboortestad. Daar groeide zijn liefde voor boeken en verhalen, die nooit meer is verdwenen.

TEKST: ANNE VAN DEN DOOL • FOTO'S: ZIE CREDITS LANGS ZIJKANT

Hoe is je loopbaan verlopen?

Ik ben min of meer toevallig in de bibliotheeksector terechtgekomen. Vroeger kwam ik vaak in de bibliotheek. Thuis hadden we wel boeken, maar niet in de overvloed waaraan ik behoefte had, dus ik kwam graag in onze lokale bibliotheek in Helmond. Ik wilde al vroeg veel lezen en kennis ophalen.

Het was al vrij snel duidelijk dat ik leraar wilde worden. Al van jongs af aan bootste ik thuis de schoolomgeving na. Ik zette mijn ouders en grootouders in de schoolbankjes, ging voor mijn krijtbord staan en legde ze uit wat ik in de klas en uit al die bibliotheekboeken had geleerd. Blijkbaar vond ik het erg leuk op school: zelfs als ik ziek was, wilde ik geen les missen. Ik weet niet of iedereen dat schooltje spelen net zo plezierig vond als ik, maar ik was helemaal in mijn element. Ik vond het toen al heel leuk om een verhaal te vertellen. Als ik vandaag de dag voor grote groepen mensen spreek, krijg ik nog steeds datzelfde gevoel. Na de havo deed ik een lerarenopleiding geschiedenis. Toen ik eenmaal voor de klas stond, voelde ik nog steeds dezelfde passie. Ook vond ik het leuk om jongeren kennis bij te brengen en ze zich te zien ontwikkelen. Tegelijkertijd voelde ik me als docent een individuele speler – een totaal ander gevoel dan werken in een organisatie als de bibliotheek, weet ik nu. Ik zag vroeger te veel docenten die na al die jaren lesgeven niet meer inspirerend en energiek voor de klas stonden. Dat beeld boezemde me angst in.

Hoe kwam je vervolgens bij de bibliotheek terecht?

Het was ook een onzekere tijd qua baankansen, met genoeg geschiedenisdocenten om uit te kiezen. Naast mijn werk besloot ik daarom zelf opnieuw in de schoolbanken te gaan zitten. Op 23-jarige leeftijd begon ik aan een opleiding kunst- en cultuurwetenschappen. Tijdens het schrijven van mijn afstudeerscriptie zat ik veel in de bibliotheek in Eindhoven. Ik kom me daar goed concentreren. Aan mijn jeugd in Helmond had ik prettige herinneringen aan de bibliotheek overgehouden: het was een stille plek waar ik destijds

nauwelijks werd gestoord. Dat was in Eindhoven wel anders: hier kwamen ouders met kinderen binnenwandelen, voerden mensen gesprekken aan de balie en vonden activiteiten plaats. Hoewel het voor mijn concentratie niet altijd even goed was, vond ik het wel een interessante omschakeling in de sfeer van de bibliotheek. Ik besloot er te solliciteren. Ik mocht plaatsnemen in het innovatieteam, waarin we veel moois hebben bewerkstelligd, zowel op maatschappelijk als op digitaal vlak. Ik voelde steeds meer hoe ik de mensen een bibliotheek gun zoals ik die zelf tijdens mijn jeugd heb ervaren. Dat ambassadeurschap dreef me ertoe om te solliciteren op de vacature van directeur toen die vrijkwam bij de Bibliotheek Helmond-Peel. Er was nog wel wat lef voor nodig om ook daadwerkelijk te solliciteren. Bij het directeurschap komen allerlei zaken kijken waarmee ik nog geen ervaring had opgedaan. Maar je kunt alles leren, dacht ik. Dat is precies wat de bibliotheek zelf ook voorschrijft. Ik dacht: als ik het niet word, heb ik in elk geval ervaring opgedaan met zo'n sollicitatieproces, mocht ik later nog eens de kans krijgen op een soortgelijke functie te solliciteren. Tot mijn verrassing werd het echter steeds serieuzer, en uiteindelijk werd ik het.

Hoe kijk je naar het directeurschap?

Ik vind het een enorm eervolle taak. Ik realiseer me nu dat naast dat ambassadeurschap ook andere zaken spelen – financiële uitdagingen, bijvoorbeeld. Ik heb er alle vertrouwen in dat we zulke processen samen, als organisatie, kunnen doorlopen. Ik ben heel warm en positief ontvangen. Toch was het voor mij én de organisatie wel even spannend. De bibliotheek maakte de omslag van een oudere directeur met veel ervaring naar een jonge hond. Ik heb uitgebreid kennisgemaakt met de organisatie en geluisterd naar de collega's: wat speelt hier? Ik ontdekte steeds meer: als directeur heb je grote invloed op anderen. Alles wat je zegt of doet, zorgt ervoor dat binnen de organisatie en daarbuiten zaken in gang worden gezet. Dat merkte ik zelfs aan de kleine dingen. Mijn voorganger deed bijvoorbeeld altijd aan het einde van de dag de deur op slot en zette het alarm aan: hij woonde in de buurt en was geregeld nog laat achter zijn bureau te vinden. Ik ben flexibeler in mijn aanwezigheid op kantoor, vooral met de intrede van het vele videobellen. De eerste paar weken ging vaak het alarm af, omdat veel mensen nog niet bekend waren met het alarmsysteem. Nu dragen meerdere mensen die verantwoordelijkheid.



Foto: Lonneke Fotografie

Robin Verleisdonk: 'In de bibliotheeksector hangt een prettige werkcultuur: we zetten er samen de schouders onder, waardoor we het gewenste resultaat boeken. Toch mogen we ons soms nog meer uitspreken, bijvoorbeeld over ons bestaansrecht.'

Ik kreeg ook steeds meer zicht op de financiële uitdagingen. Ik moest bijvoorbeeld besluiten vrijgekomen uren niet in te vullen, terwijl dat wel paste bij mijn ambities. Dat was nodig om weer in rustiger vaarwater te komen. Op zo'n moment heb je als directeur grote impact op andermans leven. Als ik aan de noodrem trek, kan dat ook voor minder positieve reacties zorgen. Daarvoor moet je oog hebben: je moet niet als een olifant door de porseleinkast stampen.

Ik weet nu: als directeur ben je ook een mens, met eigen ideeën en visies. Je moet dicht bij jezelf blijven. Als je een visie verkondigt die niet de jouwe is, komt dat niet over. En andersom geldt ook: ik kan zelf zo mijn ideeën hebben, maar daar moet ik de organisatie wel in meenemen. Samen kun je meer bereiken dan alleen.

Is werken bij de bibliotheek anders dan in het onderwijs?

In de bibliotheek heb ik pas echt geleerd om samen te werken. Daar haal ik veel energie uit. Docenten hebben vaak een sterke eigen mening, en al die meningen bij elkaar werken soms contraproductief. In de bibliotheeksector hangt een prettige werkcultuur: we zetten er samen de schouders onder, waardoor we het gewenste resultaat boeken. Toch mogen we ons soms nog meer uitspreken, bijvoorbeeld over ons bestaansrecht. Niet alleen naar buiten toe, maar ook tegenover elkaar. Natuurlijk zit de geschiedenisleraar nog steeds in mij. Ik ben graag met en onder mensen. Ik heb soms wel zendingsdrang: ik probeer goed te luisteren, maar wil ook graag mijn eigen verhaal doen. Ik vertel altijd graag het verhaal van de bibliotheek – het liefst op plekken waar het ertoe doet. Niet alleen bij gemeente, opdrachtgevers of tijdens symposia, maar ook op verjaardagen met vrienden en familie. Ik vertel daar graag over de transitie die de bibliotheek doormaakt. Ook lokale media en sociaalmediakanalen van de bibliotheek zijn belangrijk om dat verhaal te vertellen. Ook bij de kabinetsformatie probeer ik mijn stem te laten gelden.

Je bent ook politiek actief. Welke overeenkomsten en verschillen zie je met de bibliotheek?

Ik zit in de Eindhovense gemeenteraad. Ook daarmee zie ik veel raakvlakken: in de lokale politiek ben ik in contact met veel verschillende mensen, naar wie ik als volksvertegenwoordiger graag luister. En uiteraard vertel ik graag over mijn gedachtegoed en dat van mijn partij. Dat vind ik fijn, maar toch heb ik besloten na dit jaar te stoppen. Ik vind de bibliotheek te belangrijk om niet mijn volle focus aan te geven. Er is hier nog genoeg werk te doen. Ook is het voor mij persoonlijk een goede keuze: op deze manier kan ik meer tijd besteden aan vrienden en familie. En daar krijg ik ook veel energie van.

Ik heb natuurlijk wel even getwijfeld of ik voor de politiek of voor de bieb moest gaan, maar eigenlijk was de keuze snel gemaakt. In de politiek heb je vaak een lange adem nodig, waardoor je uit het oog dreigt te verliezen welke impact je uiteindelijk maakt. Bibliotheekorganisaties zijn heel praktisch en gepassioneerd, en op steeds meer vlakken actief. Als ik daarvan het uithangbord mag zijn, krijg ik nog veel meer voldoening. We zorgen voor zulke bijzondere ontmoetingen. Vorig jaar zag ik hoe in een taalcafé twee vluchtelingen kennismaakten. Nu zijn ze vrienden én burens. Hier

doe ik het voor, denk ik dan. De gemeente mag zich ook nog meer openstellen voor initiatieven van buitenaf – zowel van organisaties als van inwoners. Als volksvertegenwoordiger dien ik vaak als een ingang om die ideeën te presenteren en mogelijk te maken. Het gaat nog onvoldoende over de vraag: wat willen de mensen in de stad? De gemeente moet nog beter leren mensen te vertrouwen, iets los te kunnen laten en zich voor dingen open te stellen. Als bibliotheek zijn we veel nauwer verbonden met onze bezoekers. Toch kunnen ook wij hierin nog stappen zetten, door ons meer te richten op ons netwerk én op de klantbehoefte. Wij kunnen als sector wel roepen dat de bibliotheek bestaansrecht heeft, maar het zijn andere partijen die dat voor ons bepalen. In de bibliotheek van de toekomst bouwen we een aanbod voor én door mensen uit de omgeving. Daar kunnen we geen seconde mee wachten, anders worden we voorbijgestreefd door andere organisaties die hetzelfde proberen te bewerkstelligen als wij.

Hoe zou je je leiderschapsstijl typeren?

Ik sta voor verbindend en stimulerend leiderschap. Je moet je als organisatie openstellen voor elkaar. Alleen ga je sneller, maar samen kom je verder – ik denk dat dat cliché klopt. Ook mogen we meer samenwerken met het maatschappelijke, educatieve en culturele veld. Ik vind het ook belangrijk mensen de ruimte te geven zich te blijven ontwikkelen – zowel iemand die jong binnenkomt als iemand die binnen twee jaar met pensioen gaat. We faciliteren onze bezoekers in een leven lang leren en ontwikkelen, dan moeten we dat onze werknemers ook gunnen – natuurlijk wel met de doelstellingen van de bibliotheek in het achterhoofd. Zo kom je er ook achter wat iemands passie is. Als je als werknemer goed in je vel zit, komt dat ten goede aan de organisatie: je creëert werknemers die met een lach op hun gezicht naar buiten treden om de samenwerking met anderen op te zoeken. Als collega's privé issues hebben, kunnen ze daarmee altijd bij mij terecht. Ik ben van de mens én de inhoud. We hebben elkaar nodig. Ik blijf dus ook uitspreken waar ik denk dat we in de toekomst met elkaar naartoe moeten. Daar wil ik mensen graag in meenemen.

Op welke prestatie ben je trots?

Allereerst blijf ik trots dat ik deze functie mag vervullen. Ik ben heel blij dat dat gelukt is en ik voel de verantwoordelijkheid om daar nog heel veel jaren goed mee te blijven doorgaan. Ook vind ik het heel mooi dat we, ondanks de coronacrisis, met zulke goede dingen bezig zijn. We hebben bijvoorbeeld een techlab ontwikkeld waarin ontdekkend leren een plek krijgt. Dat hebben we geopend toen vorig jaar net iets meer versoepelingen waren doorgevoerd. Ik vind het ook goed dat we in dit coronajaar zichtbaar zijn gebleven. We hebben de transitie gemaakt om zaken online aan te bieden: we hebben bijvoorbeeld livestreamapparatuur gekocht, waardoor we ook voor mensen en organisaties van buiten een aantrekkelijke partner zijn om webinars en dergelijke te organiseren. Daarnaast ben ik trots op de bijdrage die ik heb mogen leveren aan het gedachtegoed achter en de inrichting van twee multifunctionele bibliotheeklocaties in Asten en Deurne.

Ben je meer een denker of een doener?

In de basis ben ik meer een doener. Ik kan vrij goed analyseren en doordenken, maar ik ben ook heel resultaatgericht. Daarom houd ik ook meer van de bibliotheek dan van de politiek: ik kan best geduldig zijn, maar ik wil ook graag zaken in beweging krijgen. Ik word ook ongeduldig als ik vind dat iets te lang duurt, zoals onze transitie naar maatschappelijk-educatieve bibliotheek. We hebben meer proactiviteit nodig, denk ik dan. Bibliotheekorganisaties zijn gebaat bij assertieve medewerkers. Ik heb vaak de neiging te denken dat ik zelf de kar moet trekken. Het lukt me steeds beter die neiging te onderdrukken. Op die manier krijgen anderen ook de ruimte om het initiatief te nemen en te groeien.

Heb je hobby's?

Ik houd enorm van lezen, maar ik vind er veel te weinig tijd voor. In de coronaperiode is dat wel beter gelukt. Wandelen is in deze tijd ook hobby nummer één geworden. Voor of na mijn werk loop ik standaard een rondje. Ik ben ook graag met vrienden, ik ga bijvoorbeeld met hen naar festivals, zoals Lowlands en Pinkpop. Niet de grote namen op het podium maar de mensen om me heen maken het leuk. Ik hoop dat we daar op ons zeventigste nog steeds staan – inclusief het slapen op de festivalcamping. Ook voor sport heb ik vaak te weinig tijd. Ik probeer regelmatig te tennissen. Ik heb me nu ook weer ingeschreven voor de halve marathon van Eindhoven in oktober. Dat dient als een stok achter de deur, waardoor ik weer ga trainen.

En het past bij mijn resultaatgerichtheid: het geeft me een doel om naartoe te werken.

Wat je is je favoriete boek?

Ik lees bovengemiddeld veel non-fictie, met name biografieën. In mijn boekkeuzes schemert mijn maatschappelijke interesse door, vaak met een vleugje historie. Lezen over de geschiedenis is voor mij een leerproces voor de toekomst: wat leert ons verleden ons over onszelf? Het laatste boek dat ik las is de biografie van Hans van Mierlo. Ik was benieuwd: vanuit welke idealen richtte hij D66 op? Dat was een aanrader. Nu ligt de biografie van Obama op mijn nachtkastje. Romans lees ik minder.

Wat weten maar weinig mensen over jou?

Ik ben een gigantische Bruce Springsteen-fan. Dat zorgt thuis wel eens voor irritatie: moeten we alweer naar diezelfde plaat luisteren? Hij is soms in Eindhoven: zijn dochter zit in de paardensport, en hij is hier bijna jaarlijks om de race in Eindhoven te kunnen bijwonen. In die dagen gaat hij altijd naar hetzelfde Italiaanse restaurant. Ik heb er zelf in die dagen ook wel eens een tafeltje gereserveerd, maar hij kwam toen niet. Ook heb ik wel eens rondjes hardgelopen rond het hotel waar hij verbleef, maar ik heb hem nooit gespot. Natuurlijk volg ik zijn tours op de voet. Eigenlijk is Springsteen meer een verhalenverteller dan een muzikant. Hij vertelt een hoopvol verhaal dat in trek is bij alle rangen en standen van de Amerikaanse samenleving.



Foto: uit de privécollectie van Robin Verleisdonk

Robin Verleisdonk: 'Ik ben een gigantische Bruce Springsteen-fan. Eigenlijk is Springsteen meer een verhalenverteller dan een muzikant. Hij vertelt een hoopvol verhaal dat in trek is bij alle rangen en standen van de Amerikaanse samenleving.'

Samen werken aan gezondheids- en digitale vaardigheden

Bibliotheek Nijkerk en Gezondheidscentra Nijkerk slaan handen ineen

Synchroniciteit, zo heet het verschijnsel dat vrijwel op hetzelfde moment en op verschillende plekken hetzelfde idee ontstaat. Hoe verder van elkaar verwijderd, hoe bijzonderder dat lijkt. Maar ook dicht bij huis kan 'twee zielen één gedachte' zorgen voor een nieuwe ontwikkeling. Dat blijkt uit dat ene e-mailtje in oktober 2020 van Mandy Smink (consulent Basisvaardigheden bij Bibliotheek Nijkerk) aan Josine Moes (praktijkverpleegkundige bij Huisartsen de Nije Veste en projectmedewerker bij Huisartsen Eemland). Dit eerste contact was de basis voor een perfecte match tussen vraag en aanbod en voor een nieuwe samenwerking: de basis voor het lesprogramma 'DigiVitaler' in de bibliotheek.

TEKST: LINDA VAN PELT • FOTO'S: BIBLIOTHEEK NIJKERK

De letter van de wet

Op 1 juli 2020 werd een onderdeel van de Wabvpz van kracht. Deze afkorting staat voor: Wet aanvullende bepaling verwerking persoonsgegevens in de zorg, en het betekent dat per die datum alle patiënten de mogelijkheid hebben tot inzage in hun eigen medische dossier door in te loggen in het patiëntenportaal van hun eigen huisarts. 'Nog lang niet alle mensen weten dat deze mogelijkheid er is. Bovendien vinden sommigen het lastig te begrijpen hoe zij elektronische inzage in hun dossier kunnen krijgen', aldus Josine Moes. Die nieuwe ontwikkeling had al een tijdje de aandacht binnen de huisartsenpraktijken waar Josine werkzaam is. 'Als eerste stap hebben wij ons aangesloten bij OPEN, een vierjarig programma om huisartsen te helpen bij het veilig online delen van medische gegevens met hun patiënt. Professionele begeleiding is belangrijk bij de omschakeling naar elektronische inzage in het patiëntendossier. Inzage in het dossier kan ervoor zorgen dat de patiënt beter geïnformeerd is, meer inzicht krijgt in zijn eigen gezondheid en meer regie neemt over de zorg. Ook het vertrouwen in de zorgverlener neemt toe. Voor zorgverleners betekent het een omslag in werken, met als doel de juiste zorg op de juiste plaats.'

Drempelvrees

Omdat het belangrijk is dat mensen in ieder geval weten dat de mogelijkheid van digitale toegang tot hun medisch dossier bestaat, sprak Josine hierover tijdens haar patiëntencontacten binnen de huisartsenpraktijk. 'Vooral jongere mensen gaven aan prima uit de voeten te kunnen met de nieuwe mogelijkheden. Soms proefde ik wel wat drempelvrees of zelfs angst voor het onbekende bij mensen die niet zijn opgegroeid met digitalisering. Vragen als 'hoe moet ik dan inloggen' of onzekerheid over de betekenis van Engelse termen kwamen regelmatig naar voren.' Vanuit Huisartsen

Eemland is een pilotstudie gestart naar patiënten met beperkte digitale vaardigheden en het gebruik van een patiëntenportaal. In verschillende praktijken binnen de regio zijn patiënten benaderd en geïnterviewd. Hieruit kwam naar voren dat binnen deze groep ondersteuning nodig was. 'Binnen de reguliere huisartsenzorg is hiervoor weinig ruimte. En toen kwam de oplossing als vanzelf ... Mandy Smink van Bibliotheek Nijkerk zocht contact.'

Digibeet

In september startte Mandy (naast haar baan als ambulante begeleider in de gehandicaptenzorg) bij Bibliotheek Nijkerk als consulent Basisvaardigheden, specialisatie digitale vaardigheden. 'Ik ben absoluut geen *digibeest*', omschrijft ze zichzelf. 'Ik kan bijvoorbeeld niet programmeren, maar ik ben zeker geen *digibeest*, ik ben handelingsbekwaam met de pc en durf dingen uit te proberen. Bovendien sprak deze vacature, in de bibliotheek waar ik altijd al kwam om boeken te lenen, me zeer aan. En ik houd ervan met mensen om te gaan, en dat bleek ook in deze baan de bedoeling.' In haar beginperiode las Mandy zich door een '*overkill*' aan informatie, waaronder een nieuwsbericht van haar teamleider over beginnende samenwerking van bibliotheken in het oosten van het land met organisaties in de gezondheidszorg. 'Daardoor werd ik *getriggerd*, want zoiets ligt niet meteen voor de hand, maar leek me wél interessant.' Met die insteek zocht Mandy contact met huisartsenpraktijk Eemland en kreeg Josine aan de lijn. Niks vrijblijvend aftasten, want Josine had meteen een gerichte Grote Vraag, namelijk hulp in de vorm van educatie voor het omgaan met het patiëntenportaal. 'Ik kreeg lichte paniek bij deze hulpvraag', bekent Mandy haar eerste reactie. 'Alles was immers allemaal nog nieuw voor mij.' Maar voor ieder probleem bestaat een oplossing, en binnen twee dagen had ze al een telefonische afspraak geregeld met de directeur van Stichting Digisterker.*



Mandy Smink, consulent Basisvaardigheden bij Bibliotheek Nijkerk, en Josine Moes, praktijkverpleegkundige bij Huisartsen de Nije Veste en projectmedewerker bij Huisartsen Eemland.

'Wij zaten al snel op één lijn. Digisterker werkt aan het vergroten van digitale competenties van mensen, onder andere in de vorm van DigiVitaler. De bibliotheek wil graag dat mensen/burgers digivaardiger worden en vervult daarbij een belangrijke rol in door beschikbaarheid en aanbod.'

Coronaproof pilot

De tweede lockdownperiode leek nog even te zorgen voor de welbekende kink in de kabel, maar Bibliotheek Nijkerk durfde het aan om met kleine groepjes en op coronaveilige afstand twee pilot-cursusbijeenkomsten te organiseren. 'Twee personen per keer, waarbij de begeleiding werd verzorgd door iemand van Digisterker. Een van onze vrijwilligers, die al vaak ICT-cursussen in onze bibliotheek heeft gegeven, zoals Klik & Tik, zorgt voor het vervolg ná de coronasluiting. Bij de twee pilots heeft zij via Zoom meegekeken. Voorlopig kan zij de vraag nog goed aan, maar als de belangstelling flink toeneemt, zoeken we versterking. DigiVitaler is nu een vast onderdeel van onze service. We willen deze cursus één- tot tweemaal per maand geven als bijeenkomsten van anderhalf uur. Mensen kunnen daarbij oefenen op hun eigen laptop of tablet, maar ook gebruikmaken van een laptop van de bibliotheek. Deelnemers hoeven geen lid te zijn van de bibliotheek en we hebben ook nog geen wachtlijst, maar mensen die zich via de Gezondheidscentra in Nijkerk aanmelden, hebben voorrang omdat we met deze organisatie de opzet hebben gemaakt.'

Controle?

Een paar weken na de pilot-cursussen heeft Mandy de deelnemers gebeld en geïnformeerd naar hun bevindingen. 'Bijna iedereen was het al gelukt om een portaal aan te maken en in te loggen. Eén mevrouw was daar nog niet aan toegekomen en vroeg een beetje verschrikt of mijn telefoontje controle was', vertelt ze met een lach. 'Eigenlijk was het vooral een uitnodiging om nog eens terug te komen, hetzij voor een ander cursusonderdeel, hetzij voor verdieping in Digisterker. Deze trainingen horen bij de business van de bibliotheek. Om het gemakkelijker te maken

de cursussen bij te wonen, worden deze op verschillende locaties aangeboden. In de drie vestigingen van onze bibliotheek: Nijkerk, Nijkerkerveen en Hoevelaken, maar ook bijvoorbeeld in buurthuizen, gezondheidscentra of op andere maatschappelijke plekken. Zo zijn deze bijeenkomsten ook voor mensen die minder mobiel zijn bereikbaar.'

Mensenwerk

Mandy Smink is blij met het goede contact met Josine Moes. 'Daardoor kunnen we nu samen zorgen voor inclusie, een samenleving waarin iedereen kan meekomen. Ook Josine is blij met het teamwork over organisatiegrenzen heen. 'Het patiëntenportaal staat daarin nu centraal, maar de cursus DigiVitaler heeft nog meer te bieden, zoals een gezondheidsapp, informatie over donorregistratie, videoconsult, de coronatest of aanmelden voor de vaccinatie. Wellicht dat we ook de informatieverschaffing op deze terreinen samen met Bibliotheek Nijkerk kunnen regelen.' Daarbij wil ze graag nog opmerken dat het patiëntenportaal vooral een aanvulling is op zorgverlening, en zeker geen vervanging van persoonlijke huisartscontacten. 'Voor werkende mensen is een consult op afstand vaak een positieve ontwikkeling, zo hoeven zij minder te verzuimen. Voor sommige mensen is maandelijkse bloeddrukmonitoring en inzage in hun dossier voldoende. Iemand met een meer gecompliceerde medische achtergrond heeft wellicht behoefte aan frequenter persoonlijk contact. Zorg blijft altijd maatwerk, mensenwerk.'

Naschrift

Stichting Digisterker ontwikkelt educatieve programma's vanuit een maatschappelijke invalshoek, waaronder DigiVitaler. Deze tool helpt mensen wegwijs te maken op het vlak van digitale mogelijkheden om hun eigen gezondheid te monitoren en hun zorg te regelen door gebruik te maken van patiëntenportalen. Dit online educatieve programma is inmiddels ingekocht door de Koninklijke Bibliotheek als onderdeel van de landelijke dienstverlening van de openbare bibliotheken. Zie ook digisterker.nl en digivitaler.nl.

Bibliotheekstatistiek 2020: bibliotheken tonen veerkracht in coronatijd

De coronamaatregelen hebben in 2020 zichtbaar effect gehad op de dienstverlening van de openbare bibliotheken. Er werden minder boeken uitgeleend en minder activiteiten georganiseerd. Ook werd de bibliotheek minder bezocht dan andere jaren. De bibliotheek bleek echter ook veerkrachtig: in korte tijd werd veel alternatieve dienstverlening georganiseerd, de online Bibliotheek floreerde en kwetsbare groepen konden ook in coronatijd bij de bibliotheek terecht. Dit blijkt uit de bibliotheekgegevens die de KB over het jaar 2020 heeft verzameld en in samenwerking met de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB), de Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) heeft gepubliceerd. De statistieken tonen aan dat bibliotheken ook in coronatijd meer zijn dan alleen hun uitleenfunctie. Ondanks hun beperkte opening

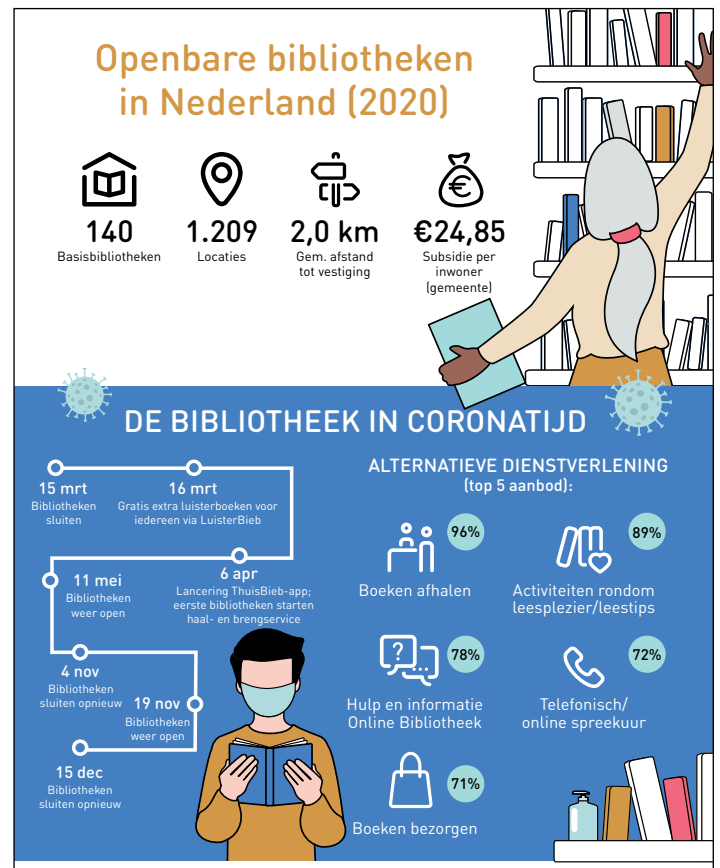
TEKST: ANNEMIEK VAN DE BURGT, ADVISEUR ONDERZOEK (KB)
 INFOGRAPHICS: CARLIEN KEILHOLTZ

Alternatieve dienstverlening

Bibliotheken waren een groot deel van 2020 gesloten of beperkt open. Het aantal bibliotheekbezoeken daalde daardoor in 2020 met 42 % tot 36,2 miljoen. Het aantal georganiseerde activiteiten nam af van 220 duizend tot 143 duizend. Ook werden in totaal 29 % minder boeken uitgeleend. Tijdens de sluiting en gedeeltelijke (her)opening schikten de bibliotheken zich snel naar het nieuwe normaal. Zo organiseerden bijna alle bibliotheken een afhaal-service, waarbij leden vooraf gereserveerde materialen in de bibliotheken konden ophalen. Lokale bibliotheken zetten nieuwe activiteiten op en fysieke activiteiten om naar een andere vorm, met extra aandacht voor kwetsbare doelgroepen zoals ouderen, niet digivaardige burgers en kinderen. Ook de dienstverlening van de online Bibliotheek werd uitgebreid. Via de ThuisBieb werden tussen 6 april en 10 juni ruim 850.000 e-books gedownload als onderdeel van de campagne #ikleesthuis.

Activiteiten in andere vorm

Vrijwel alle bibliotheken hebben in coronatijd activiteiten afgelast of uitgesteld. Daardoor daalde het aantal georganiseerde activiteiten van 220 duizend in 2019 tot 143 duizend in 2020. Ne-



gen van de tien bibliotheken hebben tijdens de coronaperiode nieuwe activiteiten opgezet en/of activiteiten omgezet naar een andere vorm, zoals online bijeenkomsten en telefonische gesprekken. Vier van de vijf activiteiten werden in fysieke vorm georganiseerd; voor één van de vijf werd een andere vorm gekozen. Hoewel het aantal activiteiten rondom vrijwel alle kernfuncties is gedaald, hebben bibliotheken zich in 2020 onverminderd ingezet voor leesbevordering en kennismaking met literatuur. Rondom deze kernfunctie zijn in 2020 zelfs iets meer activiteiten georganiseerd dan in 2019: circa 54 duizend fysieke activiteiten en bijna 15 duizend activiteiten in een andere vorm. Negen van de tien bibliotheken organiseerden alternatieve activiteiten gericht op leesplezier en leestips, zoals online voorleesuurtsjes en voorleesactiviteiten in de buitenlucht.

Verdubbeling uitleningen e-books voor jeugd

Bibliotheekleden leenden in 2020 30 % minder fysieke materialen dan in 2019. Hoewel de digitale uitleningen met 45 % toenamen, werd in totaal een kwart minder uitgeleend dan in 2019. Deze



daling is met name groot onder jeugdleden (-29 %) en komt grotendeels voort uit de krimp in de fysieke uitleningen. Het aantal uitleningen van e-books is in 2020 – mede door de extra promotie en acties van de online Bibliotheek in coronatijd – gestegen tot circa 5,6 miljoen. Het aantal door jeugd geleende e-books is in 2020 ruim verdubbeld tot 784 duizend.

Aandacht voor kwetsbare groepen

In tijden van sluiting en beperkte opening van de bibliotheken werd extra aandacht besteed aan kwetsbare groepen, zoals ouderen, niet-digivaardige burgers en kinderen. Zo organiseerden zeven van de tien bibliotheken een bezorgservice, bijvoorbeeld voor mensen die tot een coronariscogroep behoren, of zij schakelden over op telefonische of online spreekuren. Zes van de tien bibliotheken boden hulp bij basisvaardigheden rondom taal of digitale vaardigheden. Voor het basisonderwijs boden bibliotheken bijvoorbeeld digitaal lesmateriaal aan ter ondersteuning van het thuisonderwijs. Daarnaast werden extra online activiteiten voor kinderen georganiseerd om lezen te stimuleren, zoals Schrijver op je Scherm¹.

Publicatie op Bibliotheekinzicht en StatLine

De kerncijfers over het openbarebibliotheekstelsel zijn terug te vinden in het dossier Bibliotheekstatistiek 2020². In dit dossier komen de belangrijkste uitkomsten van de Gegevenslevering Wsob 2020 aan bod en worden de resultaten in bredere context geplaatst. Zo lees je meer over de werkwijze rondom de gegevenslevering, het belang van data-geïnfomeerd werken en de inspanningen van een aantal bibliotheken in coronatijd. Ook biedt het dossier een kijkje over de grenzen en zijn handige tools en definities op een rij gezet. Daarnaast zijn de uitkomsten van het onderzoek verwerkt in de afgebeelde infographic en een overzichtelijk dashboard³, waarin je kunt filteren op landelijk, provinciaal en lokaal niveau en bibliotheken met elkaar kunt vergelijken. Ook de ruwe datasets⁴ die ten

grondslag liggen aan het dossier en dashboard zijn op Bibliotheekinzicht terug te vinden. Een deel van de uitkomsten wordt op geaggregeerd niveau voor het totaal aan openbare bibliotheken gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) op StatLine⁵. Meer statistieken en verhalen over de sluiting en (her) opening van bibliotheken zijn terug te vinden in het dossier De bibliotheek in coronatijd op Bibliotheekinzicht.nl⁶.

Achtergrond Wsob-gegevenslevering

Vanuit de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob)⁷ zijn alle openbare bibliotheken, provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's) en de KB verplicht om gegevens aan te leveren aan de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). De KB verzamelt en analyseert deze gegevens en presenteert deze in de vorm van het dossier Bibliotheekstatistiek aan het ministerie en het netwerk. Voor de samenstelling van het dossier put de KB uit enquêtegegevens van de Bibliotheekmonitor⁸, het Datawarehouse, G!DS, de gegevenslevering door de POI's en openbare bibliotheken op de BES-eilanden, en de cijfers omtrent de landelijke digitale openbare bibliotheek. In aanvulling op het dossier, het dashboard en de artikelen op Bibliotheekinzicht ontvangen alle bibliotheekorganisaties een individuele infographic, waarin de resultaten op lokaal niveau worden gepresenteerd.

Naschrift / noten

Alle noten en hyperlinks bij dit artikel (1 tot en met 8) vindt u op bibliotheekblad.nl/bronnen

Zoenen ?

ZOOMEN?

Razendsnel wenden we aan Zoomen in plaats van zoenen. Welke inzichten kregen we nog meer uit de coronacrisis? En uit andere crises? Op 28 oktober is de keus aan jou: fysieke* ontmoeting met collega's uit het hele land in de Fokker Terminal of het gemak van online deelname.

Kom naar Bibliotheekplaza 2021: Jouw jaarlijkse dosis inspiratie van buiten de branche. Dit alles met een tikje verrassing en fun! Boek snel een plek in de zaal op probiblio.nl/plaza

* Rekening houdend met de dan geldende coronamaatregelen.

28 OKTOBER 2021
FOKKER TERMINAL
DEN HAAG

**Biblio
theek
plaza**

© Probiblio

Het Govers kennisteam
Bibliotheken.

De sectorspecialist in het
bijstaan van bibliotheken op
het gebied van controleplicht,
fiscaliteit, juridisch en data-
analyse.

GOVERS

Thuis in cijfers sinds 1927

**Bij het ING-servicepunt
regel je je bankzaken
in de buurt**

Als je erop let, kom je ze vaak tegen, in winkels in dorpen of steden: de ING-servicepunten. Zo blijft ING in de buurt. Met kantoren, maar vooral met de ING-servicepunten.

ING-servicepunten

Servicepunten zijn kleine 'bankkantoren' in boekwinkels zoals Primera, The Read Shop en Bruna. Maar bijvoorbeeld ook in drogisterijen en bij het intermediair. En hier blijft het niet bij. ING plaatst nu ook servicepunten in bibliotheken. De eerste vier zijn al open in Harlingen, Dokkum, Drachten en

op Schiermonnikoog. Je herkent de ING-servicepunten aan het bord aan de gevel.

Op een ING-servicepunt kan heel veel

ING-klanten kunnen er bijvoorbeeld een nieuwe pincode aanvragen of hun persoonsgegevens wijzigen. Ook een Betaalpas activeren is geen probleem. Geld opnemen kan er vaak ook. Als medewerker van het ING-servicepunt ben je speciaal opgeleid om klanten te helpen met hun online bankzaken. Je kunt vragen van ING-klanten beantwoorden en zoekt

waar nodig naar de juiste oplossing voor de klant. Voor meer advies over bankzaken regel je makkelijk online een afspraak voor de klant op een ING-kantoor.

Digitaal aan de slag

Klanten kunnen zelfstandig online hun bankzaken regelen bij het ING-servicepunt in de bibliotheek. Komen ze er even niet uit, of zijn ze nog niet begonnen met internetbankieren maar er wel nieuwsgierig naar? Geen probleem, jij kunt ze verder helpen of uitleggen hoe zij kunnen beginnen met online bankieren.

Hidde Coebergh is bij ING verantwoordelijk voor de kantoren en de ING-servicepunten:
"Voor een grote groep klanten is en

blijft persoonlijk contact essentieel en onmisbaar. En dat bieden wij met ons landelijk dekkend netwerk van kantoren en ING-servicepunten."





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!