

2013 02 | INFORMATIE PROFESSIONAL

vakblad voor informatiewerkers

01

Op weg naar
een beroepscode

**Waarden van
ons vak**

02

Klantgericht werken
bij UB Leiden

AHA-Erlebnis

03

Gedigitaliseerde kranten
geven geheimen prijs

**Van boekerij
tot bibliotheek**

04

Stadbibliotheek
voor Rotterdam

**De jonge
architect**

**Japanse
micro-
bibliotheeken**

Boeken
verbinden mensen



redactieadres

InformatieProfessional, Herengracht 416, 1017 BZ Amsterdam, tel. 020-4276583, fax 020-6383817, e-mail redactie@informatieprofessional.nl.

redactie

Jos van Dijk, Alice Doek, Frank Huysmans, Alice de Jong, Marie-José Klaver (nieuwsredacteur), Carin Klompen, Marieke Kramer, Pepijn Lemmens, Leen Liefsoens, Paul Nieuwenhuysen, Ronald de Nijs (eindredacteur), Matthijs van Otegem, Eric Sieverts en Ans ter Woerds.

vormgeving

Eric van den Berg, egvdberg@upcmail.nl, Tom van Staveren, graphicisland@upcmail.nl.

medewerkers aan dit nummer

Anneke Dirx, Carola van der Drift, Irene Haslinger, Eric Ketelaar, Marian Koren, Pieter Reeve en Raymond Snijders.

redactieadviesraad

Drs. P. Evers, drs. C. Groeneveld (voorzitter), prof. dr. J.S. Mackenzie Owen.

abonnementen

Otto Cramwinckel Uitgever, Herengracht 416, 1017 BZ Amsterdam, tel. 020-6276609, fax 020-6383817. InformatieProfessional verschijnt 9x per jaar, niet in januari, juli en augustus. Abonnementsprijs € 90,-. Instellingen met meer dan één abonnement op hetzelfde adres betalen voor het tweede en volgende abonnement € 60,-. Nieuwe abonnementen: abonnementen worden per jaargang afgesloten. Het abonnement wordt jaarlijks in het eerste kwartaal gefactureerd. Beëindiging abonnement: Abonnementen kunnen uiterlijk 1 december van het lopende abonnementsjaar worden opgezegd. Bij niet-tijdige opzegging wordt het abonnement automatisch voor een jaar verlengd. Studentenabonnement € 50,- (met als maximale duur vier jaar), losse nummers € 12,50. Leden van de NVB komen in aanmerking voor een gereduceerd abonnementsstarief. Meer informatie biedt het NVB-secretariaat, Maria-plaats 3, 3511 LH Utrecht, tel. 030-2330050, e-mail info@nvbonline.nl.

advertentieverkoop

Voor informatie over adverteren in blad of op de site: Otto Cramwinckel Uitgever, tel. 020-6276609, fax 020-6383817.

Het verlenen van toestemming tot publicatie in dit tijdschrift strekt zich tevens uit tot het in enigerlei vorm elektronisch beschikbaar stellen.



ADVERTENTIE-INDEX

Adlib	33
Biblione	40
Reekx	9, 30



2013 02



04 Nieuws

15 **Column** Eric Sieverts

30 **Recht op informatie**

32 **Lifehacking** Tofu & Clearly

33 **Boeken** Web search engine research

35 **Agenda**

36 **Professional in het nieuws** Ditmer Weertman

37 **IM** A.E.M. Ribberink & Dick Reumer

38 **Column** Frank Huysmans

14 **Alice Doek**

1825 dagen, time is ticking away...

Op www.1825dagen.nl kijkt de openbare bibliotheekwereld vijf jaar, ofwel 1825 dagen, vooruit. Welke toekomstperspectieven zijn op dit crowdsourcingplatform te vinden?



Foto: Jon Smith

16 **Carola van der Drift**

Japanse microbibliotheek verbinden mensen

In Japan verschijnen steeds meer microbibliotheekjes in cafés, bakkerijen en andere winkels. En in bedrijven duiken 'magnet spaces' op. Al deze initiatieven hebben als doel mensen met behulp van boeken samen te brengen. Een verkenning.



20

Jos van Dijk

Op weg naar een beroepscode

'Beroepsethiek versterkt onze maatschappelijke positie' schreef Jos van Dijk vorig jaar in InformatieProfessional. Daarvoor moeten we op zoek naar onze gemeenschappelijke waarden. Een beroepscode, gebaseerd op deze waarden, moet vervolgens dan nog wel in praktijk gebracht worden.



24

Frank Huysmans

Veranderende openbare bibliotheek in gedigitaliseerde kranten

Het gedigitaliseerde erfgoed is een *mer à boire* voor onderzoekers. Frank Huysmans dook in de krantendatabase van de KB om de veranderende betekenis en functie van de openbare bibliotheek in beeld te brengen.



27

Anneke Dirckx

AHA-Erlebnis in Leiden

Wat kan een bibliotheek leren van de klantgerichtheid van een supermarkt? De Universitaire Bibliotheken Leiden wijdden er een studiemiddag aan.



34

Nieuwe stadsbibliotheek voor Rotterdam

Eenmalig dopen we de rubriek 'De jonge onderzoeker' om tot 'De jonge architect'. Twee masterstudenten van de Rotterdamse Academie Van Bouwkunst belichten hun ontwerpdracht voor een nieuwe Rotterdamse stadsbibliotheek.



REDACTIONEEL

Eenvoud

Je kunt heel moeilijk doen over informatie, schrijft Eric Sieverts in zijn column. En Raymond Snijders laat in zijn juridische rubriek zien dat het beheer van auteursrechten nog steeds een complexe aangelegenheid is. Informatieprofessionals proberen het over het algemeen toch zo eenvoudig mogelijk te maken voor de klant. Met handige tools, zoals Alice Doek en Leen Liefsoens die bespreken in hun rubriek 'Lifehacking'. Of neem de krantendatabase van de KB. Een *mer à boire* voor historici, schrijft Frank Huysmans. Op redelijk eenvoudige wijze kunnen veranderingen in de cultuur zichtbaar gemaakt worden aan de hand van het voorkomen van termen en begrippen in alledaagse krantenberichten. Huysmans deed de proef op de som voor de openbare bibliotheken en komt tot interessante vraagstellingen. In de Leidse UB heeft een simpel idee de medewerkers geholpen hun klantgerichtheid te verbeteren. Kijk eens naar de supermarkt. Anneke Dirckx laat zien dat je met de alledaagse ervaring van het winkelen in een bibliotheek ook een heel eind kunt komen.

Japanners, ten slotte, zijn in weerwil van de complexe moderne wereld teruggekeerd tot het meest eenvoudige model van de bibliotheek: een boekenplank. Binnen handbereik in winkels, cafés en bedrijven. Microbibliotheken bevorderen het onderling contact tussen mensen, schrijft Carola van der Drift.

Misschien moeten we 'eenvoud' ook maar toevoegen aan de waarden van het vak, die ik in mijn eigen artikel over beroepsethiek (pagina 20) heb opgesomd.

Jos van Dijk

redactie@informatieprofessional.nl

Het volgende nummer van InformatieProfessional verschijnt 29 maart. Bijdragen voor dit nummer zijn welkom tot 12 maart.





Geen boeken maar bedden

Voormalige bezoekers zouden het pand van de Openbare Bibliotheek Amsterdam aan de Prinsengracht vanbinnen nauwelijks meer herkennen. Op de gevel prijkt nu de naam Hotel Andaz Amsterdam Prinsengracht en binnen heeft het pand uit de jaren zeventig een metamorfose ondergaan. Voor de eigenzinnige look van zowel hotel als bijbehorend restaurant tekende de Nederlandse interieur- en productdesigner Marcel Wanders. Hij verwerkte overal verwijzingen naar onder andere de Gouden Eeuw, Delfts blauw, tulpen en de kleur oranje, evenals kennis onttrokken uit de boeken van de voormalige bibliotheek. Het is niet zo dat met het vertrek van de bibliotheek

boeken definitief het pand verlaten hebben. Op elke kamer treffen gasten 25 titels aan en het bureautje heeft zelfs de vorm van een boek. Ook huist in het hotel een leeskamer annex bibliotheek.

Behalve op een stevige portie design worden hotelgasten hier ook getraakteerd op videokunst; volgens eigen zeggen bezit Andaz Amsterdam Prinsengracht als hotel de grootste video-artcollectie ter wereld. De werken van lokale en internationale kunstenaars zoals Erwin Olaf en Mark Titchner zijn te zien op verschillende plekken in het gebouw. Niet alleen in de openbare ruimten, maar ook in de kamers via een speciaal videokanaal. <

Wetenschappers kiezen voor open access met beperkingen

Auteurs van open access-tijdschriften willen hergebruik van hun onderzoeksdata uitsluiten.



Foto: Thecla Ettema

deze licentie, die ook afgeleide werken uitsluit. Dat betekent dus dat de onderzoeksdata en uitkomsten van het onderzoek niet hergebruikt mogen worden door andere onderzoekers. Slechts 5 procent kiest voor de meest vrije licentie.

Volgens open access-deskundigen blijkt uit het onderzoek dat wetenschappers weinig van auteursrechtenlicenties en van de gedachte achter open access begrijpen. In Groot-Brittannië zijn wetenschappers vanaf 1 april aanstaande verplicht om hun artikelen als open access te publiceren als het onderzoek met belastinggeld is betaald. Ze moeten hun werk onder de meest vrije licentie publiceren zodat anderen er optimaal gebruik van kunnen maken. bit.ly/XRISK3

Open access publiceren wordt steeds gewoner. Toch willen wetenschappers die in open access-tijdschriften publiceren dat anderen niet te veel vrijheden krijgen. Als Britse onderzoekers de keuze hebben,

kieszen ze vaak voor een minder vrije licentie. Dat blijkt uit onderzoek van *Nature*.

75 tot 85 procent van de wetenschappers kiezen voor het uitsluiten van commercieel gebruik van hun onderzoek als

ze kunnen kiezen uit verschillende soorten Creative Commons-licenties. Als de meest beperkende licentie 'strategisch' geplaatst wordt in het keuzelijstje (op de middelste positie) prefereert 83 procent

Eerste presidentiële bibliotheek heeft 'Wikipedian in residence'

Student Informatiewetenschappen gaat informatie over Gerald Ford in Wikipedia verbeteren.



Gerald R. Ford Presidential Library

De Gerald R. Ford Presidential Library heeft een primeur. Het is de eerste presidentiële bibliotheek met een zogeheten 'Wikipedian in residence'. Student Informatiewetenschappen aan de University of Michigan Michael Barera loopt stage in de bibliotheek en heeft als taak de Gerald R. Ford bekend te maken op Wikipedia. Barera schrijft en redigeert al vijf jaar artikelen voor Wikipedia. Hij zal niet alleen bestaan uit artikelen over oud-president

Ford verbeteren en uitbreiden, ook zal hij nieuwe artikelen schrijven over onderwerpen die met Fords politieke beleid te maken hebben.

Het British Museum was in 2010 de eerste erfgoedorganisatie die een Wikipedian in residence inhuurde. Sindsdien hebben ongeveer dertig organisaties tijdelijk een Wikipedian in huis gehad, waaronder de US National Archives en de Deense Koninklijke Bibliotheek.



McMaster University in Hamilton, Ontario

Uitgever sleept kritische bibliothecaris voor de rechter

Edwin Mellen Press beschuldigt bloggende universiteitsbibliothecaris van smaad.

Bibliothecaris Dale Askey, werkzaam bij de universiteitsbibliotheek van McMaster University in Canada, houdt niet van de boeken van Edwin Mellen Press. In een in 2010 gepubliceerd weblogbericht laat Askey weten dat hij de boeken van de wetenschappelijke uitgever 'dubieus' vindt. In een tijd van bezuinigingen op nieuwe aankopen moeten bibliotheken heel kritisch kijken naar wat ze kopen. De boeken van Edwin Mellen Press zijn volgens Askey 'tweederangs' en verdienen het niet in collecties opgenomen te worden.

Edwin Mellen Press is boos vanwege het kritische weblogbericht en eist nu via de rechter 4,5 miljoen dollar schadevergoeding wegens smaad van Askey en zijn werkgevers. Toen de bibliothecaris het bericht schreef, werkte hij voor Kansas State University. Volgens de aanklacht was Askey erop uit om Edwin Mellen

Press failliet te laten gaan, omdat hij adviseerde geen boeken van de uitgever meer te kopen. Askey zegt in een interview met de Canadese krant *Hamilton Spectator* dat dat nooit zijn bedoeling is geweest. Askey zei een professionele mening geuit te hebben. Ook gaf hij aan dat zijn weblog maximaal 50 keer per dag bezocht wordt.

Hoewel Askey in dienst was van Kansas State University toen hij het bericht schreef, is zijn huidige werkgever McMaster University volgens de uitgever aansprakelijk voor de schade. Zijn nieuwe werkgever heeft deze bibliothecaris in staat gesteld om verder te bloggen en heeft hem niet gedwongen het weblogbericht over de kwaliteit van de Mellen-uitgaven te verwijderen, aldus de uitgever.

De Canadian Association of University Teachers ziet het proces tegen Askey en zijn werkgever als een aanval op de academische vrijheid. McMaster

University heeft een verklaring op haar website gepubliceerd onder de titel 'Statement on Academic Freedom'. Volgens de universiteit hebben academici het recht op vrijheid van meningsuiting en mogen ze zonder enige beperkingen hun opinies publiceren.

Het is nog niet bekend wanneer het proces tegen Askey en McMaster University officieel begint. Om de bibliothecaris te steunen en aandacht te vragen voor de vrijheid van meningsuiting van academici is Martha Reineke, hoogleraartheologie aan de University of Northern Iowa, een online petitie begonnen.

Het is overigens niet voor het eerst dat Edwin Mellen Press een criticus voor de rechter sleept. In 1993 procedeerde de uitgever tegen Warren St. John van het tijdschrift *Lingua Franca* vanwege een kritische opmerking. De uitgever verloor dat proces.

Blogbericht van Dale Askey: bit.ly/12lLn1
Petitie: chn.ge/Z06aCd

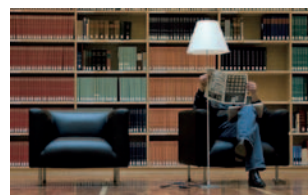
>> UB Heidelberg linkt naar Amazon

De Heidelberger Universitätsbibliothek verwijst gebruikers van de catalogus door naar Amazon.de. Studenten en docenten die een boek willen kopen, kunnen dat in één click bij de webwinkel doen. De plaatselijke boekhandels voelen zich gepasseerd. Ook wetenschappers vinden de samenwerking dubieus. Literatuurwetenschapper Roland Reuss schreef onlangs in de *Frankfurter Allgemeine Zeitung* dat een openbare instelling als een universiteit zich niet aan een commercieel Amerikaans bedrijf moet verbinden. Volgens de UB wordt Amazon.de gebruikt in de catalogus omdat deze winkel de meeste plaatjes van boekomslagen biedt. <



>> Deel van Anna Amalia Bibliothek niet meer te redden

Bij een brand in 2004 zijn meer dan 50.000 boeken uit de Anna Amalia Bibliothek in Weimar vernietigd. 62.000 boeken werden zwaar beschadigd door het vuur en de 400.000 liter bluswater die is gebruikt om het vuur te doven. Een groot deel van de beschadigde boeken kan gerestaureerd worden. De boeken bieden zelfs een uitdaging voor restauratoren, schrijft het Duitse weekblad *Die Zeit*. 28.000 boeken zijn echter zo verkoold dat er geen redden meer aan is. Ze worden als definitief verloren beschouwd. <

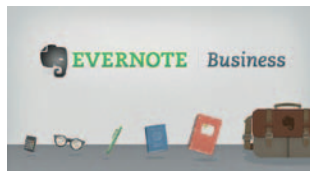


Leeszaal in de nieuwe Anna Amalia Bibliothek

Foto: Michael Backhaus

>> Evernote introduceert zakelijke editie

De notitie-app Evernote heeft zijn zakelijke variant Evernote Business in 26 landen, waaronder Nederland, gelanceerd. Bedrijven kunnen de app gebruiken om ideeën, onderzoeken en kennis te verzamelen, ontdekken en delen. Evernote Business kost tien dollar per maand per werknemer. Voor dat bedrag krijgt elke gebruiker twee gigabyte opslag in de cloud. Er zijn inmiddels 2.000 betalende gebruikers. De gratis consumentenversie wordt door 75 miljoen mensen gebruikt. www.evernote.com/business <



>> Franse uitgever neemt Sdu over

De Nederlandse uitgever Sdu wordt overgenomen door de Franse branchegenoot Editions Lefebvre Sarrut (ELS). Sdu heeft ongeveer 600 medewerkers en had in 2011 een omzet van ruim 130 miljoen euro. De uitgever is een van de grootste Nederlandse spelers op het gebied van juridische vaktijdschriften, boeken en online informatie. Sdu was vroeger een staatsbedrijf. De afkorting stond voor Staatsdrukkerij en Uitgeverij. ELS heeft circa 1800 mensen in dienst en is een van de grootste Franse uitgeverijen op de markt van juridische vakinformatie en opleidingen. De Franse uitgever wil met de overname zijn positie in Nederland en Duitsland versterken. Voor het personeel van Sdu heeft de overname vooralsnog geen gevolgen. <



Kantoor van Sdu in Den Haag

Foto: FaceMePiS

INFORMATIE PROFESSIONAL

vakblad voor informatiewerkers



Matthijs van Otegem



Frank Huysmans

Redactie versterkt

Jenny Mateboer is vanuit de Koninklijke Bibliotheek vijf jaar met veel plezier redacteur van InformatieProfessional geweest, maar wil nu een iets andere invulling aan haar functie geven. De redactie is blij haar collega **Matthijs van Otegem** als opvolger te mogen verwelkomen. De redactie bedankt Jenny voor haar enorme inzet in de afgelopen jaren en wenst haar succes met haar verdere loopbaan. Lezers van InformatieProfessional.nl kennen Matthijs van zijn huidige serie 'Backoffice op de voorgrond', waar hij ingaat op nieuwe ontwikkelingen. 'Mijn interesses blijken al uit deze langlopende

serie: procesmanagement, digitalisering, digitale duurzaamheid, metadata en de laatste tijd vooral *Lean Six Sigma*,' aldus de kersverse redacteur. Als hoofd Productie & Beheer is Matthijs verantwoordelijk voor de backoffice van de Koninklijke Bibliotheek: catalogisering, digitalisering, collectiebehoud (zowel fysiek als digitaal) en product support. Na zijn promotieonderzoek bij de Universiteit Utrecht kwam hij in 2002 binnen bij de KB als beleidsmedewerker. Daarna verruilde hij die functie voor hoofd Kennisdiensten (nu online services) en hoofd Collecties.

Een andere bekende die in de

redactie van InformatieProfessional plaatsneemt, is onze columnist **Frank Huysmans**. Hij werkt als bijzonder hoogleraar bibliotheekwetenschap aan de Universiteit van Amsterdam. De leerstoel voor twee dagen per week wordt ondersteund door het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken. Daarnaast is hij werkzaam als zelfstandig onderzoeker en adviseur in de publieke informatievoorziening. 'Mijn onderwijs en onderzoek staan in het teken van de veranderingen die openbare bibliotheken en andere organisaties in media en informatie ondergaan en de invloed hierop van (sociale) digitale media,' aldus Frank. <

Pen die spelfouten verbetert

De zogenaamde *lernstift* begint te trillen als je een spel- of grammaticafout maakt. De digitale pen, die nog in ontwikkeling is, is een uitvinding van Falk en Mandy Wolsky. De Oostenrijkse ondernemer Falk en onderwijskundige Mandy willen de pen in 2014 op de markt brengen. Momenteel zijn ze via crowdfunding op zoek naar investeer-



ders, zodat ze hun prototype verder kunnen ontwikkelen. Hoe de pen precies werkt, is nog niet bekend. De Wolsky's

willen niet al te veel technische informatie openbaar maken zolang hun product niet af is. Volgens het technologietijdschrift *Wired* controleert de pen, die via wifi met internet verbonden is, via handschriftherkenning en een spellings- en grammaticadatabase teksten realtime op fouten.

www.lernstift.com <

Vrijwilligers ontsluiten foto's Maria Austria Instituut

Amsterdams fotoarchief zet crowdsourcing
in om geld te verdienen.

Het Maria Austria Instituut (MAI) beheert de archieven van meer dan 50 fotografen die in de vorige eeuw in Amsterdam hebben gewerkt. Het MAI is gehuust vest binnen het Stadsarchief en maakt voor de exploitatie van de collectie gebruik van de Beeldbank van het Stadsarchief. Het is de bedoeling dat het MAI binnen vier jaar zelfstandig, dat wil zeggen zonder subsidie van

de gemeente Amsterdam, kan bestaan. In de periode 2013-2016 wil het MAI, met subsidie van de gemeente en de hulp van vrijwilligers, zijn fotocollectie digitaliseren en ontsluiten. Momenteel zijn ongeveer 15.000 foto's digitaal te raadplegen via de Beeldbank van het Stadsarchief. Als het MAI op den duur geld wil verdienen aan de fotocollectie, zullen er



Foto: José Manuel Ríos Valiente

Fietser op het Damrak in Amsterdam

veel meer foto's gedigitaliseerd en beschreven moeten worden. Het MAI is bezig om stroken met negatieven en contactbladen in zijn geheel te scannen. Vervolgend worden de beste opnamen geselecteerd. Op de crowdsourcingwebsite

VeleHanden.nl gaan vrijwilligers helpen bij het beschrijven van de foto's. Vervolgens komen de foto's in previewkwaliteit online in een nieuwe, eigen beeldbank van het MAI. Als er een foto besteld wordt, wordt er een scan in hoge kwaliteit gemaakt. <

Grammatica op de kaart

In de afgelopen NWO-ronde Vrije Competitie is subsidie toegekend aan het onderzoeksprogramma 'Grammatica op de kaart'. Het doel van het project is deze deelgrammatica's van dialectgebieden op de kaart te zetten. De onder-

zoekers zullen de gegevens gebruiken die de afgelopen twintig jaar zijn verzameld voor de atlanten van het Nederlandse taalgebied, de fonologische atlas (FAND), de morfologische atlas (MAND) en de syntactische atlas (SAND). <



advertentie

Ondersteuning nodig
bij het veranderen,
optimaliseren of
digitaliseren van uw
informatievoorziening?

**ADVIES
PROJECTMANAGEMENT**

Reekx
www.reekx.nl

InfoCamp 2013 over blended learning en werken zonder catalogus



Een vervolg op de succesvolle Unconference LibCamp in 2012.

Door: Pieter Reeve

Op vrijdag 8 februari kwamen zo'n twintig vakgenoten in Zoetermeer bijeen voor de unconference InfoCamp. Bij de inleiding kwam al direct een aantal interessante punten aan bod. Zoals een belangrijk aspect van Het Nieuwe Werken: mensen dringen elkaar niet meer actief (je zou bijna zeggen agressief) berichten op via bijvoorbeeld mail. In plaats daarvan zet je berichten voor elkaar neer in een digitale omgeving, bijvoorbeeld blueKiwi (een soort Facebook voor bedrijven). Op die manier kun je als lezer informatie ophalen en verwerken op een moment dat het jou uitkomt.

Bye bye catalogus

Ik werk bij de Universiteitsbibliotheek Utrecht, waar we momenteel nadenken over het nut en de beperkingen van onze catalogus. Ik was benieuwd

hoe de deelnemers zouden reageren op de vraag: kan een bibliotheek het stellen zonder eigen catalogus? De eerste reactie was: 'Hoe weet je dan als gebruiker dat je het materiaal van je eigen bibliotheek gevonden hebt?' Een marketingkwestie dus.

Verder kreeg ik veel bijval. Klanten zoeken veelal met Google (Scholar) en andere databases, beaamden de meeste aanwezigen. Heeft elke bibliotheek dan nog een eigen catalogus nodig? Een van de uitdagingen bij catalogusloos werken zit 'm in de *delivery* van het bibliotheekmateriaal. Hoe krijg je het materiaal in handen dat je in een externe database hebt gevonden? Of dat goed gaat lukken wordt met spanning afgewacht; in ieder geval door de aanwezigen van deze Infocamp-sessie en in Utrecht zelf is ook nog veel on-

duidelijk over de uitkomst van dit project.

Gaandeweg verliep het gesprek via digital rights management naar de bredere rol van uitgeverij. De verschillende onderhandelingsposities van de diverse typen bibliotheken en instellingen ten opzichte van uitgeverijen zijn interessant. Helaas bevond zich in het gezelschap welgeteld één vertegenwoordiger uit de uitgeverijbranche. De uitdagingen en obstakels op dit gebied bleven onderbelicht. Met meer deelnemers uit de uitgeverij hadden we elkaar iets beter een spiegel voor kunnen houden.

Blended learning

Online instructies en online leren in bredere zin kwamen eveneens aan bod. De sessie kwam tot stand naar aanleiding van de toenemende ontwikkeling van *blended learning* programma's binnen de Haagse Hogeschool. De vele vormen van online leren hebben elk hun beperkingen. Live opgenomen colleges bijvoorbeeld kunnen op elk mo-

ment teruggekeken worden. De meeste studenten willen echter ook wel contact houden met medestudenten en docenten. En ze komen graag naar college omdat ze dan makkelijker hun vragen kunnen stellen. Online leren is dus meer een aanvulling; vandaar ook 'blended learning' in plaats 'online leren'.

PIM

De discussie over Personal Information Management (PIM), waarover in InformatieProfessionaal nr. 1/2013 is bericht, was vooral praktisch van aard. De aanwezige studenten kwamen met nuttige aanvullingen over hoe ze PIM toepassen in hun studie.

Ook aan bod kwam de bibliotheek als gebouw en de Return of Investment van kennisdelen. Al deze onderwerpen maakten InfoCamp tot een boeiende dag voor betrokken informatieprofessionals. <

Pieter Reeve is informatiespecialist bij de Universiteitsbibliotheek Utrecht.

Foto: Thor Avid



Ziekenhuis en bibliotheek Gouda bieden patiënten digitale boeken aan

In het Groene Hart Ziekenhuis (GHZ) in Gouda kunnen patiënten een iPad huren waarop 500 ebooks en 50 luisterboeken staan. De digitale boeken worden geleverd door de openbare

bibliotheek Gouda. Patiënten die tijdens hun verblijf in het ziekenhuis een iPad huren, hoeven geen lid te zijn van de bibliotheek om de boeken te kunnen lezen of beluisteren.

De iPads zijn een cadeau van Vodafone en de Stichting Vrienden van het GHZ. De tablets kunnen ook worden gebruikt om te surfen, mailen, chatten en gamen. <

'Opslag van data in cloud vereist nieuwe wetgeving'

Cloud computing stelt de opsporing en vervolging van misdaad voor uitdagingen, is de conclusie van een onderzoeksrapport van het Tilburg Institute for Law, Technology, and Society (TILT) dat op 11 februari jl. is gepubliceerd. Het onderzoek, *Misdaad en opsporing in de wolken*, vond plaats in opdracht van het ministerie van Veiligheid en Justitie. In cloud computing worden gegevensopslag en dataverwerking uitbesteed, vaak aan buitenlandse partijen. Het is daarbij vaak moeilijk te bepalen waar gegevens precies liggen opgeslagen.

De wetgever en beleidsmakers zullen daar volgens TILT snel op moeten inspelen. Zo moet de wetgever zich bezinnen op de systematiek van het strafrecht in relatie tot internetaanbieders. De aanbieders van clouddiensten vallen niet naadloos in het bestaande begrippenkader van communicatie- en telecommunicatieaanbieders.

tinyurl.com/cl9lwyr <



Foto: Luz Adriana

Opbergstoel

De 'holle' stoel van de Canadese ontwerper Judson Beaumont is naar eigen idee te vullen. De stoel, gemaakt van 618 stukken berkenmultiplex, biedt plaats aan bijvoorbeeld boeken of speelgoed. Vanwege het multifunctionale karakter past de stoel in elke ruimte. Prijsinformatie via www.straightlinedesigns.com. <



EUROPESE PERSPECTIEVEN

Een netwerk van kennis

Door: Irene Haslinger

Op 1 februari vond in Parijs de kick-offbijeenkomst plaats van het Europese project SUCCEED. Het project duurt twee jaar en gaat over de vraag hoe kennis die voortkomt uit Europese projecten, in dit geval kennis over digitalisering, het beste kan worden beheerd en verspreid. Niet zelden gebeurt het dat projectresultaten in de vorm van onderzoeksrapporten op de plank belanden of dat tools het niet verder schoppen dan werkende prototypes. Hoe komt dit?

Er zijn vele redenen voor te noemen, maar een bekende oorzaak is deze: R&D-activiteiten lopen per definitie vooruit op de dagelijkse praktijk. Dit betekent dat een organisatie vaak niet in staat is om onderzoeksresultaten direct in te passen op het moment dat een project is afgerond en prototypes

beschikbaar komen. Voor het doorontwikkelen en implementeren van de prototypes, de laatste stapjes in de innovatieketen, ontbreken de financiële middelen of de urgentie.

Ook komt het voor dat onderzoeksresultaten wel bekend zijn binnen de groep die actief betrokken was bij een project, maar niet daarbuiten. Een goede oplossing voor een wijdverbreid probleem wordt zo weinig benut, terwijl de beoogde doelgroep er wel veel behoefte aan heeft.

Voor dit probleem is geen pasklare oplossing. Maar er zijn wel mogelijkheden om het wegvloeien van kennis te verminderen. Zo wordt binnen SUCCEED een platform ontwikkeld waar bestaande en nieuwe tools beschikbaar worden gesteld. Ook is er binnen het project aandacht voor de rol van zogenaamde expertisecentra (Centres of

Competence). De afgelopen jaren zijn een aantal Europese expertisecentra opgericht met als doel kennis uit projecten te bundelen, te behouden en te verspreiden. Maar er is nog weinig bekend over de effectiviteit van deze kenniscentra.

Wat moet een expertisecentrum nu precies doen om succesvol te zijn? Hoe kan een expertisecentrum het beste aansluiten bij de huidige praktijk waarin onderzoekers kennis delen in netwerken en (virtuele) onderzoeksomgevingen? En hoe kunnen expertisecentra effectief samenwerken? Op deze vragen hoopt SUCCEED een antwoord te kunnen geven.

succeed-project.eu <

Irene Haslinger is senior beleidsadviseur en programmamanager Europese projecten bij de Koninklijke Bibliotheek.

IFLA: hoe kunnen we de publieke toegang tot digitaal materiaal veiligstellen?

Met het 'Thinkpiece on Libraries, e-Lending and the Future of Public Access to Digital Content' gooide de IFLA de knuppel in het hoenderhok van de openbare bibliotheek.

Door: Jos van Dijk

De verwachtingen rond de toegang tot gedigitaliseerde kennis en cultuur waren hoog gespannen. Toch moeten we constateren dat uitgevers en andere commerciële partijen momenteel hoge drempels opwerpen voor bibliotheken om digitaal materiaal breed toegankelijk te maken. Een jarenlange ontwikkeling die online informatie in steeds grotere hoeveelheden steeds eenvoudiger voor een steeds groter publiek bereikbaar maakte, dreigt nu te stranden op ouderwetse businessmodellen: 'If large portions of publically desirable digital content become ring fenced behind digital pay-walls, accessible only to those with the latest devices, broadband access, credit cards and a certain measure of financial solvency – the new digital environment may begin to acquire a certain pre-Gutenberg flavour.'

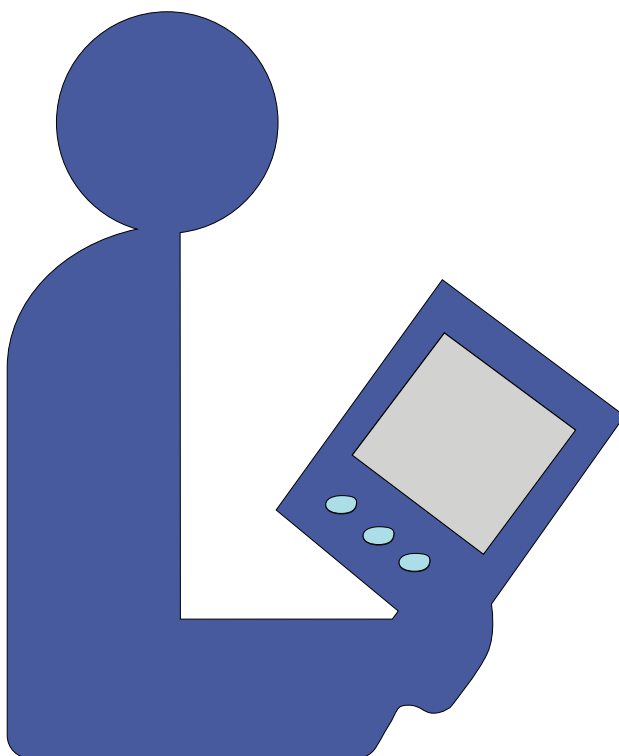
Nu de digitalisering het mogelijk maakt dat commerciële auteursrechthebbenden direct aan klanten een aanbod kunnen doen, rijst de vraag wat de rol van de bibliotheken nog kan zijn. Kunnen bibliotheken hun rol blijven spelen als intermediaire aanbieder met een publiek doel: een zo breed mogelijke spreiding van informatie?

Voorwaarden

De opstellers van het IFLA-Thinkpiece hebben gepro-

beerd de voorwaarden te formuleren voor een businessmodel waarmee openbare bibliotheken digitaal materiaal beschikbaar kunnen stellen. Het is gebaseerd op de acht *Enduring values* zoals Gorman die heeft geformuleerd voor het bibliotheekwezen in de 21e eeuw (zie ook het artikel over beroepsethiek, pagina 20). Dat betekent volgens de opstellers onder andere dat bibliotheken zouden moeten koersen op:

- > toegang tot in principe alle digitale materialen;
- > bibliotheken bepalen wat zij willen aanschaffen;
- > aangeschafte materialen moeten vrij zijn van beperkingen in het gebruik (dat wil zeggen: geen beperkende licenties, maar eigendom);
- > privacy van leners is gegarandeerd;
- > interoperabiliteit; alles ongeacht platform, toepassing of gebruikt instrument is toegankelijk.



In een bijlage bij het discussiestuk staat een overzicht van de wijze waarop deze principes op dit moment door een aantal uitgevers worden toegepast. De problematiek is uitermate complex en in een bepaald opzicht dreigend als we ook kijken naar de nieuwe grote spelers op dit gebied. Een uitgever maakte in 2011 de vergelijking met de situatie aan de vooravond van de Eerste Wereldoorlog, met Amazon als Duitsland, Apple als Rusland en Google als Groot-Brittannië. De oorlog is nog niet uitgebroken, maar de dreiging voor de publieke zaak bestaat nog wel degelijk.

Vervolg

Zeer onlangs heeft de IFLA, mede op basis van dit Thinkpiece, beleidsaanbevelingen gepubliceerd voor de aangesloten bibliotheekorganisaties. De *IFLA Principles for Library eLending* gaan ervan uit dat bibliotheken ebooks die in de handel zijn, zonder extra voorwaarden ter beschikking moeten kunnen stellen aan hun gebruikers. Eventuele belemmeringen zouden volgens de IFLA door nieuwe wetgeving moeten worden weggenomen. Het nieuwe stuk is te vinden op www.ifla.org/node/7418. <

Jos van Dijk is redacteur van InformatieProfessional.

Op zoek naar een businessmodel voor ebooks

Wat doen Nederlandse openbare bibliotheken met ebooks? InformatieProfessional sprak met Sander van Kempen, manager content Stichting Bibliotheek.nl.

Door: Jos van Dijk

Hoe ziet het aanbod van ebooks van de openbare bibliotheken er momenteel uit?

‘Op dit moment is het productaanbod voor ebooks vanuit Bibliotheek.nl als volgt: Via streaming zijn nu, alleen voor leden, ongeveer 300 rechtendragende ebooks online te lezen, daar komen de komende maanden nog tientallen titels bij. Ook via streaming zijn in het programma Lees Meer voor leden en niet-leden in totaal 94 ebooks online. Een app met rechtenvrije ebooks (eBooks eregalerij) geeft toegang tot 26 titels met veel context.’

‘Daarnaast zullen we de komende maanden de volgende producten gaan opleveren: een app, voor rechtenvrije ebooks, met meer dan 1.000 ebooks van DBNL en Gutenberg en uit dezelfde bronnen meer dan 40.000 rechtenvrije ebooks via NBC+ en de lokale Aquabrowser.’

‘Naast het aanbod van bibliotheek.nl kunnen lokale bibliotheken via het ePortal van de NBD ebooks en e-audiobooks uitlenen. (Begin februari bestond die collectie uit 728 Nederlandstalige ebooks, 3500 gratis Engelstalige ebooks en 481 Nederlandstalige e-audiobooks, JvD.)’

Een van de opgaven van de openbare bibliotheek is iedereen zonder

drempels toegang geven tot het beschikbare aanbod aan informatie. Kan de OB dat in het geval van ebooks met al die verschillende instrumenten en technieken waar-

maken?
‘Iedereen moet ebooks kunnen lezen. Ik vind dat de techniek hier niet leidend moet zijn en dat het de opgave van de bibliotheek is om een laagdrempelig aanbod te bieden. Op dit mo-

ment is dit nog niet bij alle producten het geval. We hebben inmiddels wel een html-versie van online lezen (in samenwerking met Public Library Online), waardoor deze ebooks op veel manieren zijn te lezen.’

Er is veel onzekerheid over het beste businessmodel voor het aanbod van ebooks door openbare bibliotheken. Waar gaat het volgens jou naartoe?

‘Er zal pas over enkele jaren een eenduidig businessmodel voor tijdelijke toegang tot ebooks zijn waar alle uitgevers en bibliotheken zich in kunnen vinden. Dit is niet erg; dit

komt omdat de markt enorm in beweging is en er, ook internationaal, weinig praktijkvoorbeelden zijn waar je ziet dat er een goede balans is tussen de belangen van de uitgever, de bibliotheek en de eindgebruiker.’

‘Voorlopig verwacht ik dat we dus flexibel moeten zijn, veel proberen, meten, evalueren en bijstellen. Ik verwacht dat het businessmodel zal toegroeien naar toegang tot ebooks (en minder bezit) en er altijd een commercieel aanbod zal zijn naast een aanbod van de bibliotheken.’

Hoe verhoudt het lenen van ebooks via de bibliotheek zich met initiatieven van boekhandels om ebooks te verhuren (Amazon, Centraal Boekhuis)? Zullen bibliotheken op den duur niet gepasseerd worden door deze bedrijven?

‘Ik ben daar niet zo somber over. Ik denk dat we als bibliotheken een mooi uitgangspunt hebben met onze 900 fysieke vestigingen, het betrouwbare merk bibliotheek dat bijna heel Nederland kent, onze mogelijkheden om ebooks beschikbaar te stellen aan groepen die commercieel minder aantrekkelijk zijn, zoals jeugd en minderbedeelden, dat we leden en niet-leden een goed en betrouwbaar advies kunnen geven en dat we een breed aanbod ebooks kunnen bieden.’

‘Ik geloof dat er naast het commerciële aanbod voldoende ruimte zal zijn voor een non-commercieel aanbod van de bibliotheek, net zoals bij papier ook het geval is. We moeten wel kijken hoe we veel meer kunnen samenwerken (met →



Sander van Kempen

Vervolg *Op zoek naar een businessmodel voor ebooks*

partijen als het Centraal Boekhuis, et cetera). En de bibliotheken kunnen onderling ook meer en beter samenwerken.'

Welke steun krijgen jullie van de overheid? Is het uitstel van de nieuwe Bibliotheekwet niet een belemmering bij de financiering?

'De overheid steunt de ebook-initiatieven door jaarlijks subsidie te geven voor de ontwikkeling van de digitale infrastructuur en de digitale bibliotheek. De bibliotheken brengen op dit moment zelf het geld bijeen voor de inkoop van digitale content. In de wetgeving wil de overheid ook de inkoop van digitale content centraal faciliteren. Op dit moment hebben wij voldoende steun en middelen om een infrastructuur voor ebooks te maken en ebook-licenties in te kopen. Ook de lokale bibliotheken steunen dit zoals onder andere blijkt uit het feit dat de omslaggelden voor 2013 zijn verhoogd, waardoor er meer middelen beschikbaar komen voor inkoop van digitale content.'

Openbare bibliotheken garanderen de privacy van de leners. Niemand hoeft te weten wat ik lees. Met digitale content is dat principe een stuk lastiger te realiseren. Hoe garanderen bibliotheken de privacy van leners van ebooks?

'Wij moeten garanderen dat wat gelezen wordt niet te herleiden is naar een individueel persoon, anders wordt de privacy inderdaad geschonden. Dit uitgangspunt hanteren we nu bij het ontwikkelen van de infrastructuur en dat betekent onder andere dat bepaalde gegevens van leden versleuteld worden. Dit is trouwens ook een punt waarop bibliotheken zich mogelijk kunnen onderscheiden van commerciële partijen.'

1825 dagen, time is ticking away...

Op www.1825dagen.nl kijkt de openbare bibliotheekwereld 5 jaar, ofwel 1825 dagen, vooruit. Welke toekomstperspectieven zijn op dit crowdsourcingplatform te vinden?

Door: Alice Doek

Op 12 december 2012 werd in Middelburg de 'Innovatie Doe Dag' gehouden, een *unconference* met selectief uitnodigingsbeleid. De insteek was om innovatieve nieuwe ideeën te bedenken en uit te werken over de toekomstige openbare bibliotheek. Enkele deelnemers wilden een concreter vervolg en creëerden met de website www.1825dagen.nl een platform voor de geopperde ideeën. De bedoeling is om 5 jaar, ofwel 1825 dagen, vooruit te kijken. Ook hebben de oprichters het plan om de teksten later te bundelen in een ebook.

Aanvankelijk werd deelnemers aan de *unconference* gevraagd om een column in te leveren; inmiddels kan iedereen meedoen en kunnen we van *crowdsourcing* spreken. Ondanks het motto van de site 'time is ticking away' verwachten de oprichters positief geformuleerde toekomstperspectieven, 'best case scenario's' en nadrukkelijk geen gesomber. Inmiddels zijn er zo'n dertig bijdragen gepubliceerd. Van bijdragers worden geen functies of titels vermeld, opdat de drempel om vrijuit filosoferend

zelf een stuk in te dienen laag kan zijn. Hieronder noem ik dus ook maar geen namen van de scenaristen. Een greep uit de innovatieve ideeën:

Over vijf jaar verzacht de bibliotheek de groeiende eenzaamheid door een uitnodigende en inspirerende omgeving te bieden, een plaats waar je met elkaar over ebooks kunt discussiëren, zegt iemand.

Een ander beveelt aan om de eigen boekencollecties van vier miljoen bibliotheekleden te betrekken bij ontsluiting en uitlening. Wil je een bestseller lenen bij de lokale bibliotheek, dan lopen wachtlijsten op tot tientallen weken. Ondertussen is de kans echter groot dat iemand bij jou in de straat het boek uitgelezen in de kast heeft staan. Via een mobiele catalogus-app en Facebook kunnen bibliotheekleden laten weten dat hun exemplaar voor uitlening beschikbaar is.

Een volgende bijdrager droomt van de bibliothecaris die je overal de weg wijst, omdat hij alle tools in handen en in de vingers heeft. Een uitkomst voor gemakzuchtigen, maar ook voor degenen die niet zo zoekvaardig zijn.

Of: over 1825 dagen werken lokale bibliotheek en lokale schrijvers samen om boeken en leesplezier te blijven promoten en verhalen te laten leven. Een aardige staalkaart van ideeën, al verzuimen sommige schrijvers de verplichte eerst benodigde stap op weg naar dit lonkende perspectief te beschrijven.

1825dagen.nl is een minimalistisch vormgegeven site, waarin de berichten van oud naar nieuw onder elkaar zijn gezet. Eigenlijk is het een blog, maar dan zonder afbeeldingen, tags of reactiemogelijkheden. De initiatiefnemers vertelden onlangs in *Bibliotheekblad* dat er een plan is om de site om te vormen tot een wiki-achtig geheel.

Te hopen is dat de discussie die hierdoor zou kunnen ontstaan alle kans krijgt om vruchtbaar te zijn en 1825dagen.nl niet, zoals veel goede initiatieven, strandt 'in overlegcircuits en bestuurlijk onvermogen'. Zie hierover vooral ook de column van Frank Huysmans achter in dit nummer.

Alice Doek is redacteur van *InformatieProfessional*.



Foto: Jon Smith

[illegible][illegible]

to
c
[
c
t
c
b
e
c

sgbgltpccphsir

l
h
i
h
j
f
b
v
s
s
h
k
f
a
e
n
v

‘De coördinaten van alle atomen in het hele universum? Dat is nog eens big data’

[illegible][illegible]

X
X
X
X
X
X
X
X
X
X



Eric Sieverts is redacteur van InformatieProfessional en freelance docent en adviseur

Japanse microbibliotheken verbinden mensen

In Japan verschijnen steeds meer microbibliotheekjes in cafés, bakkerijen en andere winkels. Ook duiken hier in bedrijven 'magnet spaces' op. Al deze initiatieven hebben als doel om mensen met behulp van boeken samen te brengen, om de sociale afstand te verkleinen en werkrelaties te verbeteren. Een verkenning.

Carola van der Drift

We horen het steeds vaker: de sociale afstand tussen mensen neemt alsmaar toe. We kennen onze burens niet meer, laat staan andere bewoners in de wijk. Bij collega's onderling is geen werkinspiratie meer te bekennen. En waar ontmoeten drukbezette mensen tegenwoordig nog gelijkgestemden? Het betreft hier geen Nederlands fenomeen. Ook Japan kampt met deze problemen – en gooit boeken in de strijd om ze op te lossen.

In het land van de rijzende zon zijn bibliotheken beslist geen zeldzaamheid. Toch lijkt er behoefte te bestaan aan kleinschalige, lokale bibliotheekjes – soms slechts één boekenplankje groot – met een persoonlijke aanpak. Het gaat er niet zozeer om titels beschikbaar te stellen, al speelt dit natuurlijk wel een rol. De belangrijkste reden om deze bibliotheken op te zetten, is het versterken van de sociale ban-

'Japanners hebben behoefte aan lokale, kleinschalige bibliotheekjes met een persoonlijke aanpak'

den binnen een dorp, stad of bedrijf. De microbibliotheekjes schieten in Japan als paddenstoelen uit de grond.

Café en groenteboer

Neem het dorp Obuse in de prefectuur Nagano. De economie en de contacten onder de inwoners konden er wel een boost gebruiken. De lokale bibliotheek

bedacht eind 2012 een oplossing: verbind mensen door boeken. Zij moedigt de lokale middenstand aan om in hun winkel of café ruimte vrij te maken voor een paar boekenplanken of een heus bibliotheekje. Zo hoopt de organisatie dat mensen makkelijker met elkaar in contact komen.

Het idee blijkt aan te slaan. Het dorpscafé bijvoorbeeld heeft een hoekje ingericht met boeken in allerlei genres. De titels zijn te leen of kunnen ter plekke gelezen worden. Bezoekers raken hier regelmatig met elkaar in gesprek over de aanwezige boeken en leren in een moeite door hun dorpsgenoten kennen. Ook jongeren worden erbij betrokken. Kinderen van de lokale middelbare school verzamelen zich voor hetzelfde café om er boeken te lenen; zo wordt ook nog eens het lezen gestimuleerd.

De winkels in het dorp kunnen via de mi-

Wie is...



Carola van der Drift is Japanologe en werkt bij de East Asian Library van de Universiteit Leiden. Daarnaast studeert zij Book & Digital Media Studies bij de Universiteit Leiden.





In het Shimokitazawa Open Source Café in Tokio kunnen geïnteresseerden en professionals kennis over 'open source' uitwisselen

microbibliotheekjes de relatie met hun klanten versterken, bijvoorbeeld door boeken beschikbaar te stellen die passen bij hun eigen assortiment. In Obuse kun je in de groentehandel ook kookboeken vinden, omdat de eigenares graag een praatje met haar klanten maakt over recepten en bereidingen. De misobrouwerij kiest voor een andere aanpak. Zij bieden vooral boeken over medische en economische onderwerpen aan.

Inmiddels telt Obuse zestien locaties – vooral winkels en cafés – met een microbibliotheekje. Het dorp verwacht dit aantal met een vijfjarenplan uit te breiden naar honderd boekenplanken. Men wil ook particulieren inspireren om in hun eigen huis een boekenplank open te stellen. Verder kijken de initiatiefnemers naar mogelijkheden om toeristen erbij te betrekken, zodat de microbibliotheekjes

het dorp ook voor buitenstaanders aantrekkelijk maken.

'Magnet spaces'

Ook de werkvloer kan vaak wel een oppepper gebruiken. Bedrijven in Japan richten hun pijlen daarom op 'magnet spaces'. 'Magnet spaces' zijn gemeenschappelijke ruimtes in kantoren die, zoals de naam al suggereert, als een magneet medewerkers moeten aantrekken. Door de ruimtes op verschillende manieren aantrekkelijk te maken, verwachten bedrijven dat het personeel uit zichzelf op deze plaatsen afkomt en hier met elkaar in gesprek raakt. Boeken spelen ook hier een steeds belangrijker rol.

Kokuyo, een bedrijf in kantoorartikelen en -voorzieningen, heeft zo'n succesvolle 'magnet space'. De microbibliotheek bin-

'De plaatselijke groentehandel biedt kookboeken aan, omdat de eigenares graag met haar klanten recepten uitwisselt'

nen deze ruimte volgde nadat men op een mededelingenbord in de 'magnet space' begon met het introduceren van boeken. Om die aangekondigde boeken vervolgens bereikbaar te maken voor geïnteresseerden, werden ze op een bar neergezet. Een bibliotheekje was geboren.

Het aantal meters boekenplanken is inmiddels flink toegenomen. Maar Kokuyo wil het geen specialistische bedrijfsbiblio-



Bakkerij en boekspot 'Mixture' in Tokio



Gezamenlijk werken, lezen en boeken catalogiseren

‘Kokuyo wil zijn magnet space geen specialistische bedrijfsbibliotheek noemen’

theek noemen; de planken beslaan slechts wat ruimte in de twintig vierkante meter grote ‘magnet space’, terwijl elders in het pand een heuse bibliotheek huist. Toch helpen de boeken om de ‘magnet space’ nog aantrekkelijker te maken, naast andere voorzieningen zoals een koelkast, mededelingenbord en een automaat met eten en drinken waar medewerkers gebruik van kunnen maken. Het is goed te begrijpen waarom medewerkers er graag komen: de ‘magnet space’ ademt een informele sfeer.

‘Meer dan 80 procent van de werknemers maakt wel eens gebruik van de boeken en bijna de helft knoopt nu en dan een gesprek aan naar aanleiding van een boek,’ zegt Kokuyo-medewerker Keiko Inagaki. ‘We proberen de ruimte steeds te verbeteren en nieuwe initiatieven te ontplooiën.’

Naast de bibliotheek biedt de gemeen-

schappelijke ruimte het bedrijf de kans om eigen producten in de praktijk te testen. Maar nog belangrijker: het verbetert het contact tussen collega’s. Zo zijn er planken waar medewerkers hun eigen boeken kunnen neerzetten. Dat kunnen titels zijn die ze nog willen lezen of die ze collega’s aanraden. Boeken uit alle genres zijn welkom. Op sommige planken staat bewust geen naam vermeld: via een kleine quiz kunnen collega’s dan raden welke plank bij wie hoort. Door deze initiatieven zegt zo’n tachtig procent van de werknemers dat ze hun collega’s nu beter leren kennen.

Ook niet onbelangrijk: de ruimte zorgt voor een frisse impuls in de organisatie. Werknemers kunnen door de boeken nieuwe kennis opdoen en het nauwere contact heeft een positief effect op het ontstaan van nieuwe ideeën. Inagaki merkt dat het idee van ‘magnet spaces’ bij veel vooruitstrevende bedrijven in Japan begint aan te slaan. Kantoren die naast hun bedrijfsbibliotheek op een creatieve manier effectief gebruik maken van boeken zijn evenwel nog schaars. Toch verwacht Inagaki dat bedrijven ongetwijfeld in de voetsporen van Kokuyo zullen treden.

Librize

De ‘magnet space’ van Kokuyo maakt op dit moment nog geen gebruik van een bibliotheekuitleensysteem. Wel overweegt zij daarvoor Librize te gaan gebruiken.

Librize is eveneens een Japans initiatief. Met de slogan ‘Alle boekenplanken worden bibliotheken!’ nodigt dit project lezers uit tot het ‘interessanter maken van gemeenschappelijke ruimtes’.

Sinds september 2012 kan iedereen met een Facebookaccount en een barcode-scanner zijn eigen boekencollectie in een bibliotheekje veranderen. De boeken en ‘bookspots’ – locaties waar boeken geleend kunnen worden – zijn te vinden op de Librize-website. Onder de deelnemers bevinden zich bijvoorbeeld eigenaren van cafés, maar ook mensen thuis die hun boekenplank ‘openstellen’. De bookspots zijn er in allerlei maten en bieden een scala aan onderwerpen aan.

De oorspronkelijke gedachte achter Librize is dat mensen meer boeken gaan lezen. Maar door het project met Facebook te verbinden heeft het ook een sociale dimensie gekregen: mensen met gezamenlijke interesses komen met elkaar in contact. Een café in Tokio bijvoorbeeld biedt vooral boeken over programmeren en design aan. Als vanzelf komen mensen die in deze sectoren werken, in het café met elkaar in gesprek. De contacten kunnen op hun beurt leiden tot zakelijke besprekingen – en zelfs tot het oprichten van nieuwe bedrijfjes.

Tot nu toe trekt Librize vooral Japanse deelnemers aan, maar het staat iedereen buiten de landsgrenzen vrij om mee te doen. Zo kent San Francisco al een bookspot. Shinsaku Chikura, een van de oprichters, hoopt met een Engelstalige site de aandacht in het buitenland te trekken. ‘Het lijkt ons een leuk idee dat mensen wereldwijd via Librize meer boeken gaan lezen.’

‘Librize is virtueel, maar de bookspots bestaan natuurlijk in de echte wereld. Om een kijkje te nemen bij de verschillende bookspots, hebben we een nationale tour gemaakt,’ zegt Chikura. Tijdens die tour kregen ze de kans om de eigenaren van bookspots te leren kennen; ook wisten ze mensen die nog nooit van het project gehoord hadden enthousiast te maken. ‘We hebben nóg een belangrijk doel. We willen graag boeken geven aan de inwoners van Fukushima, die tijdens de aardbeving en vloedgolf in 2011 al hun bezittingen hebben verloren. Tijdens de tour kregen we veel steun van boekenliefhebbers door het hele land. De middelen zijn er nu om boeken te doneren!’



Leer je collega's kennen: persoonlijke boekenplanken in Kokuyo's 'magnet space'

Nu microbibliotheekjes mede dankzij Librize overal opduiken, is de vraag of dit gevolgen heeft voor het geïnstitutionaliseerde bibliotheekwezen. Mede-oprichter Chikura maakt zich hier geen zorgen over. 'Bookspots bieden veelal specialistische titels aan die bibliotheken vaak niet hebben. En ze functioneren als een plaats om heel kleinschalig kennis uit te wisselen. Bibliotheken daarentegen moeten iedereen van boeken kunnen voorzien. Het is voor bookspots onmogelijk om een grote gevarieerde collectie te hebben.' Dat is ook niet het doel van bookspots. Chikura is ervan overtuigd dat bookspots en bibliotheken zonder problemen naast elkaar kunnen bestaan.

Little Free Library

Bij de Japanse microbibliotheekjes staat sociaal contact centraal. Kleinschalige bibliotheekjes van dit soort komen we in het buitenland nog niet in georganiseerde projecten tegen. Wel zien we projecten die vooral bestaan om boeken te delen. Een ander verschil met de microbibliotheekjes is dat de boeken worden weggegeven in plaats van uitgeleend. Denk bijvoorbeeld aan het Amerikaanse Little Free Library-project (in 2008 gestart) en het wereldwijd populaire 'bookcrossing'. Little Free Libraries zijn heel kleine 'bibliotheekjes', vaak niet groter dan een vogelhuisje of een brievenbus. Ze bevinden zich vooral in voortuinen. Voorbijgangers kunnen uit deze bibliotheekjes voor niets een boek meenemen of er één achterlaten

voor een andere geïnteresseerde. Door dit eenvoudige uitwisselsysteem moedigen de bibliotheekjes het lezen en delen van boeken aan.

Tot op zekere hoogte creëren ze in de buurt een gevoel van saamhorigheid: ouders nemen boeken voor hun kinderen mee en laten geschikte boeken achter voor de burens. Bovendien worden de bibliotheekjes vaak door meerdere buurtgenoten onderhouden.

Elk microbibliotheekje heeft een eigen 'conciërge', die het initiatief registreert bij het Little Free Library-project. Daardoor zijn de bibliotheekjes voor iedereen te vinden op Google Maps. De meeste Little Free Libraries staan in Amerika, maar ook Nederland telt er een paar: een in Delfgauw, in Zutphen en in Den Haag. De website van het project geeft instructies voor het bouwen van een Little Free Library, al mogen de makers ook best de fantasie de vrije loop laten. Want de bibliotheekjes dienen niet alleen een hoger doel, ze zijn ook nog eens heel leuk om te zien. De meest creatieve ontwerpen komen voorbij in een scala aan kleuren.

Bookcrossing

Als het om het uitwisselen van boeken gaat, zien we in ons eigen land bijvoorbeeld 'bookcrossing', met bijna 21.000 geregistreerde leden. Bij bookcrossing laat een eigenaar zijn boek achter op een willekeurige openbare plaats, waar het

'Via Librize kan iedereen met Facebookaccount en barcodescanner zijn boekencollectie in een microbibliotheekje veranderen'

vervolgens een nieuwe eigenaar krijgt. Op die manier delen lezers hun boeken en krijgen zelfs afgeschreven boeken een tweede leven.

Ook kunnen deelnemers een boek 'loslaten' op zogenaamde Officiële Book Crossing Zones (OBCZ). In cafés, wijkcentra en andere plekken door het hele land bevinden zich daartoe speciale planken. Ook verschillende openbare bibliotheken maken in de kasten ruimte vrij voor dit fenomeen, 'om leesplezier te bevorderen en mensen kennis te laten maken met bookcrossing'.

Ondanks de verschillen hebben 'magnet spaces', Librize, Little Free Library en bookcrossing twee dingen met elkaar gemeen. Mensen delen graag boeken én boeken brengen mensen samen. In Japan hebben de initiatieven in elk geval al hun nut bewezen. <

Verder lezen

Microbibliotheeken in Obuse:

<https://www.facebook.com/obusedori>

Librize:

librize.com,

<https://www.facebook.com/librize>

Little Free Library:

www.littlefreelibrary.org

Bookcrossing:

www.bookcrossing.com



De hippe wijk Shimokitazawa in Tokio herbergt meerdere bookspots

Op weg naar een beroepscode

'Beroepsethiek versterkt onze maatschappelijke positie' schreef Jos van Dijk vorig jaar in *InformatieProfessional*.¹ Daarvoor moeten we op zoek naar onze gemeenschappelijke waarden. Een beroepscode, gebaseerd op deze waarden, moet vervolgens dan nog wel in praktijk gebracht worden.

Jos van Dijk

.....

Het zijn onzekere tijden voor de beroepsgroep van informatieprofessionals. Het blijft niet alleen moeilijk een plek te vinden in de snel veranderende wereld van de digitale informatie.² Veel instellingen die informatieprofessionals in dienst hebben, staan door bezuinigingen onder grote druk. De publieke informatievoorziening brokkelt af en daarmee komt niet alleen de werkgelegenheid, maar ook het vak zelf in de knel. En ook al bestaat dat vak al heel lang, de graad van professionalisering is nog steeds te laag om zware stormen te kunnen trotseren.

Professionalisering

Een sterk geprofessionaliseerde beroepsgroep heeft behalve een invloedrijke vereniging die de belangen van het vak behartigt ook een erkende opleiding, die onder controle staat van de beroepsbeoefenaren en die de gezamenlijke *body of knowledge*³ met door vakgenoten be-



proefde methoden van het vak aanleert. Andere kenmerken zijn: certificering, de officiële registratie van de beroepsbeoefenaren en een beroepscode met een orgaan dat de naleving daarvan controleert en zo nodig sanctionerend optreedt. Dit zijn kenmerken die we bijvoorbeeld zien bij beroepsgroepen als artsen, advocaten en accountants, maar die bij informatieprofessionals veel minder sterk zijn ontwikkeld of zelfs totaal afwezig.

Dat informatieprofessionals minder sterk geprofessionaliseerd zijn dan artsen of advocaten, is wel verklaarbaar. Als het om leven en dood gaat in je beroep, heb je een grotere verantwoording naar de samenleving. En dat vraagt om strenger toezicht op de kwaliteit en meer controle op het handhaven van de regels. Hoe cruciaal we als informatieprofessionals ons vak ook vinden, het is heel begrijpelijk dat de erkenning en het gezag in de samenleving niet even groot zijn als bij bepaalde andere beroepen. Toch zien we in andere landen, zoals het Verenigd Koninkrijk,⁴ dat

het mogelijk is om tot een hogere graad van professionalisering te komen.

Beroepscode

Een beroepscode levert een belangrijke bijdrage aan de professionalisering. Maar daaraan vooraf gaat het in kaart brengen van belangrijke waarden die het handelen van de informatieprofessional moeten sturen. Catherine Foster en David McMenemy van de Universiteit van Strathclyde (VK) hebben vorig jaar een vergelijking⁵ gemaakt van de waarden die ten grondslag liggen aan 36 beroepscodes van nationale organisaties voor informatieprofessionals. Deze codes, voor het merendeel te vinden op de site van de IFLA,⁶ komen vooral van traditionele bibliotheekorganisaties. Zo staat daar voor Nederland de vertaling van het Professioneel Statuut voor de Openbare Bibliotheek uit 1993.

De vraag die Foster en McMenemy zich gesteld hebben is echter ook interes-

'Onze graad van professionalisering is nog steeds te laag om zware stormen te kunnen trotseren'

sant voor een bredere opvatting van de beroepsgroep. Ze hebben gezocht naar gedeelde waarden. Wat drijft ons gezamenlijk als informatieprofessionals? Op dat abstracte niveau vinden we de minder tijdgebonden uitgangspunten voor de beroepsethiek van een voortdurend veranderend vakgebied. Voor de meer traditionele

bibliotheacarissen, maar zeker ook voor de vele verwante informatieprofessionals die we sinds de digitalisering van de informatievoorzieningen hebben zien komen. Bij alle verschillende contexten en opvattingen over het vak is er toch ook wel een constante aan te wijzen: de zorg dat anderen de beschikking krijgen over de

informatie die zij nodig hebben, om het heel eenvoudig te zeggen. De vraag is dan welke waarden leidend zijn voor de professionals die in de praktijk deze zorg op zich nemen.

Foster en McMenemy nemen als ijkpunt voor de vergelijking van de 36 beroeps-codes acht waarden die volgens een uitvoerige studie van Michael Gorman⁷ voor de American Library Association in dit vak blijvend zijn:

- > *rentmeesterschap*, de zorg voor het behoud van alles wat waardevol is om aan volgende generaties door te geven;
- > *dienstbaarheid* in de zin van goede dienstverlening, de gebruikers van dienst zijn;
- > *intellectuele vrijheid*, vrije toegang tot kennis en vrijheid van meningsuiting;
- > *rationalisme*; in een dubbele betekenis: informatieprofessionals zijn niet alleen ‘kinderen van de Verlichting’ in hun overtuiging dat toegang tot en spreiding

IFLA en CILIP

De *Code of Ethics for Librarians and other Information Workers*¹¹ van de International Federation of Library Associations (IFLA) uit 2012 is verdeeld over zes hoofdstukken:

- > Toegang tot informatie
- > Verantwoordelijkheid tegenover individu en maatschappij
- > Privacy, vertrouwelijkheid en transparantie
- > Open access en intellectuele eigendomsrechten
- > Neutraliteit, personele integriteit en professionaliteit
- > Collegialiteit en (een goede) verhouding met de werkgever.



Het Britse Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP) heeft in 2012 zijn *Code of Professional Practice*¹² vernieuwd. De code is gebaseerd op twaalf principes:

- > Zorg voor het publieke belang, inclusief respect voor diversiteit en het opkomen voor gelijke kansen en mensenrechten
- > Zorg voor een goede reputatie van het vak
- > Opkomen voor en bevordering van de toegang tot informatie, ideeën en kunst (*works of the imagination*)
- > De beste diensten verlenen met de beschikbare middelen
- > Zorg voor een goede balans tussen de behoeften van huidige en toekomstige gebruikers enerzijds en de eisen van de werkgevers anderzijds
- > Gelijke behandeling van alle gebruikers
- > Onpartijdigheid bij de verwerving, selectie en bemiddeling van informatie
- > Respect voor vertrouwelijkheid en privacy van de informatiegebruikers
- > Zorg voor het bewaren en in goede staat behouden van erfgoed
- > Respect en begrip voor de integriteit van informatie en voor de intellectuele inspanning van de makers
- > Behoud en ontwikkeling van de eigen professionaliteit en de persoonlijke competenties
- > Respect voor de competenties van andere informatieprofessionals, informatiegebruikers, collega's en werkgevers.



van kennis de wereld verbetert, ze handelen zelf ook rationeel door hun diensten te baseren op gezond verstand en onderzoek naar de beste praktijk;

- > *informatievaardigheid*, jezelf met behulp van kennis en informatie kunnen ontwikkelen;
 - > *gelijke toegang tot kennis*;
 - > *privacy*;
 - > *democratie*, als onderliggende waarde die het vak maatschappelijk relevant maakt.
- Ter vergelijking heb ik twee alternatieve rijtjes van dergelijke principes opgenomen in het kader hiernaast. Die vergelijking is

‘Wat drijft de informatie-professional?’

'Bibliothecarissen beschouwen zichzelf niet als onderwijzers of opvoeders'

op zichzelf nuttig voor elke informatie-professional om een antwoord te vinden op de vraag: waar doen wij het voor? Het gaat namelijk, ook bij de uitwerking van waarden in een beroepscode, niet zozeer om wat er letterlijk geschreven staat, om de termen of begrippen. Het rijtje waarden is vooral een nuttig hulpmiddel bij de reflectie op de praktijk. Daarbij kan ook rekening gehouden worden met het verschillende gewicht dat moet worden gehecht aan de waarden in verschillende contexten. Zo kan ik mij voorstellen dat 'democratie' en 'gelijke toegang' een gro-

ter gewicht krijgen in openbare bibliotheken en dat het 'rentmeesterschap' in erfgoedinstellingen hoger gewaardeerd wordt.

Gedeelde waarden

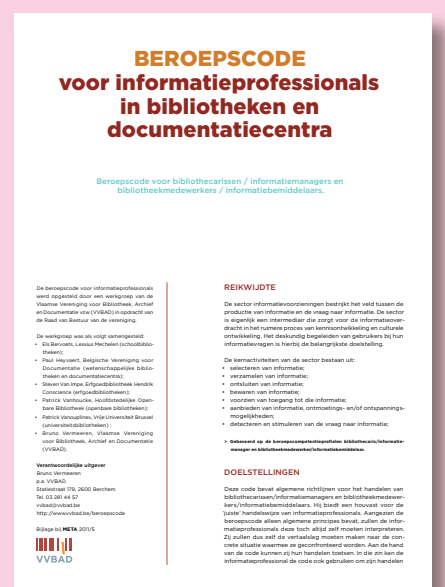
Foster en McMenemy hebben Gormans rijtje gelegd naast de 36 beroepscode. Welke waarden komen we daarin tegen, welke niet? In alle codes vinden we iets terug van *dienstbaarheid*, *privacy* en *gelijke toegang*. Dat zijn kennelijk wereldwijd gedeelde waarden die een gemeenschappelijke invulling van het vak markeren. Een volledig beeld hebben we daarmee altermint. *Rentmeesterschap* en *intellectuele vrijheid* zien we bij de meerderheid van de codes, maar niet in alle. *Rationalisme*, *democratie* en *informatievaardigheid* behaalden geen meerderheid. Foster en McMenemy veronderstellen bij het laatste punt dat over de hele linie genomen bibliothecarissen zichzelf niet beschouwen als onderwijzers of opvoeders. Een mooi discussiepunt, lijkt mij. Rationalisme is de minst populaire waar-

de. Gorman benadrukt het belang van deze waarde tegenover een praktijk die gestuurd wordt door religie, bijgeloof, emotie of spiritualiteit. Het gaat dan zowel om een verstandige ordening van de collectie en een zakelijke dienstverlening als om de scheiding tussen persoonlijke voorkeuren en professionele kennis. Misschien is dit alles voor veel professionals zo vanzelfsprekend dat deze waarde vergeten wordt. Maar in de ethiek verdient juist het vanzelfsprekende aandacht. Datzelfde geldt waarschijnlijk ook voor het ontbreken van de algemene waarde van *democratie* in een aantal codes. Opvallend is dat in landen die nog niet lang geleden te maken hebben gehad met een gebrek aan democratie, zoals voormalige communistische landen, deze waarde wel wordt genoemd, in tegenstelling tot bijvoorbeeld de Verenigde Staten of het Verenigd Koninkrijk. De conclusie van Foster en McMenemy is – en niet alleen op grond van dit voorbeeld – dat er naast een beperkt aantal wereldwijd gedeelde waarden toch ook culturele verschillen zijn in de opvattingen

Vlaamse beroepscode

De Vlaamse vereniging voor informatieprofessionals VVBAD heeft enkele jaren geleden een eigen beroepscode ontwikkeld.¹³ De Beroepscode werd in het vaktijdschrift *META* gepubliceerd met een begeleidend artikel 'Waarom een beroepscode voor informatieprofessionals?'.¹⁴ Daarin legt werkgroep lid Steven Van Impe (Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience) uit hoe de Vlaamse code tot stand is gekomen. 'De gedragscode waar we zijn uitgekomen is veel meer dan een verzameling regels, het is een attitude: wat mag men van een goede bibliothecaris verwachten?' Inmiddels is er al wel wat ervaring opgedaan met de beroepscode. Van Impe leidde in november 2012 twee workshops waaraan twintig medewerkers uit Vlaamse openbare bibliotheken deelnamen: 'Het viel op dat de code nog niet erg bekend was. Bibliothecarissen schenen er, naar mijn indruk, een beetje argwanend tegenover te staan.' Patrick Vanhoucke (Vlaamse Gemeenschapscommissie en lid van de werkgroep voor de openbare bibliotheken): 'De toepasbaarheid van de code is tijdens de workshops getoetst aan

de hand van praktische cases uit de eigen beroepservaring van de aanwezigen. Uit gesprekken achteraf bleek dat men het goed vond dat de Beroepscode werd besproken en dat men ze kon toetsen aan voorbeelden uit de (eigen) praktijk.' Maar er kan volgens Vanhoucke nog wel meer gebeuren: 'Persoonlijk vind ik dat de beroepsvereniging een actievere rol zou kunnen vervullen in het bevorderen van het gebruik van de code. De beroepsvereniging zou er ook voor kunnen ijveren om de Beroepscode onderdeel of bijlage te laten zijn van functiebeschrijvingen.' Vanhoucke doet de suggestie de cases die al in de code zijn opgenomen, te laten aanvullen met nieuwe praktijkvoorbeelden vanuit het werkveld via een digitaal platform. Patrick Vanouplines (Vrije Universiteit Brussel en lid van de werkgroep voor de wetenschappelijke bibliotheken) suggereert de code te gebruiken bij het mondelinge deel van een sollicitatieprocedure, als bron van vragen (hoe zou je reageren als...). Tot slot Bruno Vermeeren (coördinator VVBAD en ook lid van de werkgroep): 'De VVBAD heeft



geregeld overleg met de bibliotheekopleidingen in Vlaanderen. Deze hebben de beroepscode opgenomen in het curriculum. Daarbij worden ook de praktijkcases gebruikt die in de code zijn opgenomen, afkomstig uit verschillende deelsectoren. Onder die cases bevinden zich enkele die ook specifiek betrekking hebben op het omgaan met internet.'

over de beroepsethiek van informatieprofessionals.

Praktijk

De culturele verschillen zullen nog meer zichtbaar worden als abstracte waarden worden omgezet in concrete regels voor een beroepscode. Wat is goed en verantwoord handelen, wat moet, wat mag niet? We moeten ons wel realiseren dat de uiteindelijke formule waarin de regels voor de beroepsuitoefening worden gegoten, een relatieve betekenis heeft. Het papier is geduldig. Het gaat er natuurlijk om wat de mensen ermee doen.

‘A code is nothing, coding is everything’ is een bekende uitspraak die je in veel ethiekboeken tegenkomt. Het grootste belang zit in het samen formuleren van de regels, te beginnen met de reflectie op de waarden die je in het vak hoog wilt houden. En als de code er is, zal die alleen effectief zijn als je de regels blijft toetsen en evalueren. Daardoor ontwikkelen we het ethisch bewustzijn waarmee de beroepsgroep zich kan verantwoorden in de maatschappij. Zo krijgt elke beroepsbeoefenaar voor zichzelf helder waar hij of zij het voor doet. En dat levert zelfbewuste professionals op die hun vak goed kunnen promoten en als het nodig is verdedigen. Kaetrina Davis Kendrick en Echo Leaver, docenten van de University of South Carolina Aiken onderzochten twee jaar geleden het verband tussen kennis van de *Code of Ethics* en de reactie van professionals in wetenschappelijke bibliotheken op dubieus gedrag tijdens het werk.⁸ Zij vergeleken professionals die tijdens hun studie een onderdeel gewijd aan ethiek hadden gevolgd met collega’s die dat niet hadden gedaan. Alhoewel degenen die de cursus volgden wel wat meer vertrouwd bleken te zijn met ethische kwesties lieten ze in veel gevallen toch ook uit ethisch oogpunt dubieuze kwesties lopen, of het nu hun eigen gedrag of dat van anderen betrof. Het kennen van de code is dus niet

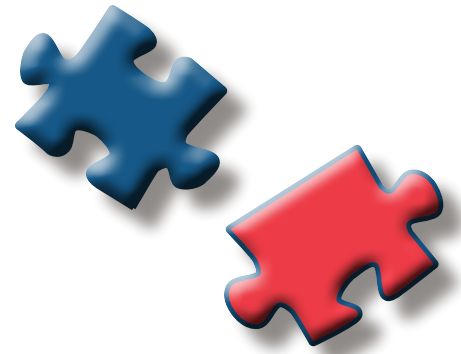
genoeg om er ook iets mee te doen.

Veel deelnemers aan het onderzoek waren duidelijk ambivalent over het afdwingen van de regels in de code. Bescherming van de eigen persoon (twijfels over je gedrag voor je houden) en collegialiteit (niet klikken over anderen) hinderen kennelijk het toepassen van een ethische code. Met het risico dat de investeringen in die code voor niets zijn geweest. Om dat te vermijden heeft CILIP bijvoorbeeld een *Ethical Panel* opgericht dat het werken met de code moet bevorderen en evalueren.

Ethos

Een code is een begin (zie ook het kader over de Vlaamse beroepscode op linkerpagina). Om de regels tot gelding te brengen, schrijft Paul Sturges (Loughborough University, VK),⁹ moet er elke keer opnieuw goed nagedacht worden over een passend antwoord op de dilemma’s die de dagelijkse praktijk biedt. Want als je naar lastige kwesties kijkt en vervolgens probeert een direct antwoord te vinden in de regels van de code, kom je van een koude kermis thuis. Voor een uitweg uit complexe dilemma’s heb je naast kennis van de regels meer nodig: een ethos of ethisch bewustzijn,¹⁰ dat zich alleen kan vormen door studie, het doordenken van belangrijke waarden en de vergelijking van waarden en regels met die van verwante beroepsgroepen.

Meer dan het geval is bij andere soorten regels en procedures gaat het er bij een be-



roepscode om je de achterliggende waarden en normen eigen te maken, te internaliseren. Sturges meent dat de beroepscode daarom gevolgd moet worden door ‘extra begeleiding van individuele beroepsbeoefenaren zodat ze in staat zijn verfijnde en gevoelige antwoorden te vinden op complexe problemen’.

Bij de Koninklijke Nederlandse Vereniging van Informatieprofessionals (KNVI, v/h NVB) staat beroepsethiek wel op de agenda, maar er is helaas nog weinig prioriteit aan gegeven volgens voorzitter Michel Wesseling. Voor het jaarcongres wordt overwogen aandacht te besteden aan de grenzen van de internetvrijheid en hoe informatieprofessionals daarmee om moeten gaan. Een mooie gelegenheid om ook de Nederlandse informatieprofessionals te confronteren met actuele ethische dilemma’s. <

Jos van Dijk is redacteur van InformatieProfessional.

Noten

1 Zie *InformatieProfessional* 4/2012, p. 27.

2 Zie de toekomstvisie van Edwin Mijnsbergen in *InformatieProfessional* 12/2012, p. 14, en de reacties daarop in *InformatieProfessional* 1/2013, p. 22.

3 Zie het bericht van Josje Calff over CILIP's *body of knowledge* in *InformatieProfessional* 1/2013, p. 8.

4 Zie de rol van het CILIP bij de opleiding en erkenning van beroepsbeoefenaren.

5 'Do librarians have a shared set of values? A comparative study of 36 codes of ethics based on Gorman's Enduring Values', *Journal of Librarianship and Information Science* 44(4) June 2012, p.249-262

6 Zie www.ifla.org/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians.

7 *Our enduring values: librarianship in the 21st century*, Chicago, ALA, 2000.

8 'Impact of the Code of Ethics on workplace behavior in academic libraries', *Journal of Information Ethics*, vol. 20, nr. 1, Spring 2011, p. 86.

9 *It's not cricket: laws of the game, or guidance in ethical reflection for information professionals in western Europe*, 69th IFLA General Conference, 2003, Berlin.

10 Sturges: *the consciousness of unwritten principles of conduct*.

11 Zie www.ifla.org/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians.

12 Zie www.cilip.org.uk/get-involved/policy/ethics/Pages/default.aspx.

13 Zie www.vvbad.be/themas/werken/beroepscode.

14 Zie tinyurl.com/89dtbgs.

‘Een beroepscode heeft een relatieve betekenis. Het gaat erom wat mensen ermee doen’

Veranderende openbare bibliotheek in gedigitaliseerde kranten

Het gedigitaliseerde erfgoed is een *mer à boire* voor onderzoekers. Frank Huysmans dook in de krantendatabase van de Koninklijke Bibliotheek om de veranderende betekenis en functie van de openbare bibliotheek in beeld te brengen.

Frank Huysmans

'Het aantal vermeldingen in krantenkolommen schetst de historie van het instituut openbare bibliotheek'

Zijn de hoogtijdagen van de massadigitalisering alweer voorbij? De afgelopen jaren is het aanvankelijke optimisme rond het bewaren en ontsluiten van mediaal erfgoed getemperd. Het bewaren en van tijd tot tijd migreren van digitale kopieën kost veel geld. Optische karakterherkenning van teksten brengt nog altijd veel fouten en dus ontsluitingsproblemen met zich mee. En dan zijn er nog de auteursrechtelijke belemmeringen: niet alles wat gescand is mag zomaar worden getoond,

zelfs niet als praktisch niet meer is te achterhalen wie de rechthebbenden zijn. Desalniettemin beginnen wetenschappers de bestanden te ontdekken en gebruiken. De massadigitalisering biedt voorheen ongekende mogelijkheden voor analyse van cultuur en samenleving. Ze werpt ook nieuw licht op de betekenis van informatie in die samenleving. Gebruikmakend van de krantendatabase van de Koninklijke Bibliotheek wordt in dit artikel de veranderende positie van de openbare bibliotheek in beeld gebracht.

Google Books en kranten.kb.nl

Wie culturele verandering wil onderzoeken, heeft inmiddels de beschikking over twee fraaie bronnen. Google heeft in zijn boekenscanproject inmiddels meer dan 20 miljoen titels gedigitaliseerd van de circa 130 miljoen die er wereldwijd ooit

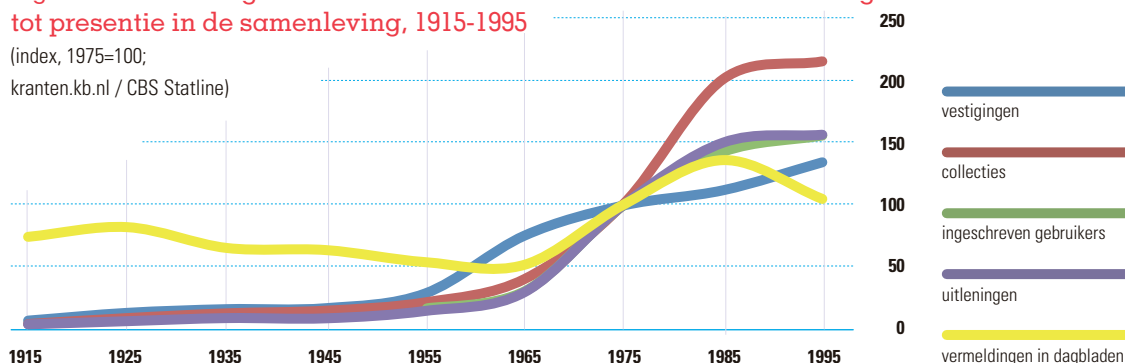
zijn verschenen (aldus Google zelf). In die teksten kun je, online en behoorlijk geavanceerd, naar strings tot maximaal vijf woorden zoeken; 'ngrams' geheten. Deze zijn er momenteel in het Engels (Brits en Amerikaans), Frans, Duits, Spaans, Italiaans, Chinees, Hebreeuws en Russisch.¹ Google scant al enige jaren ook Nederlandstalige boeken, maar heeft vooralsnog in onze taal geen ngrams in de aanbieding.

Daarom is het zo mooi dat we in Nederland nu, als een van de eerste landen ter wereld, beschikken over een groot corpus aan gedigitaliseerde krantenartikelen. In betrekkelijk korte tijd, zo'n vijf jaar, zijn circa 9 miljoen pagina's gescand met in totaal 59 miljoen redactionele bijdragen. Samen met familieberichten en advertenties komt het totale bestand uit op ruim 85 miljoen artikelen uit de periode 1618-1995. En dat is nog maar 8 procent van het beschikbare materiaal. De KB werkt

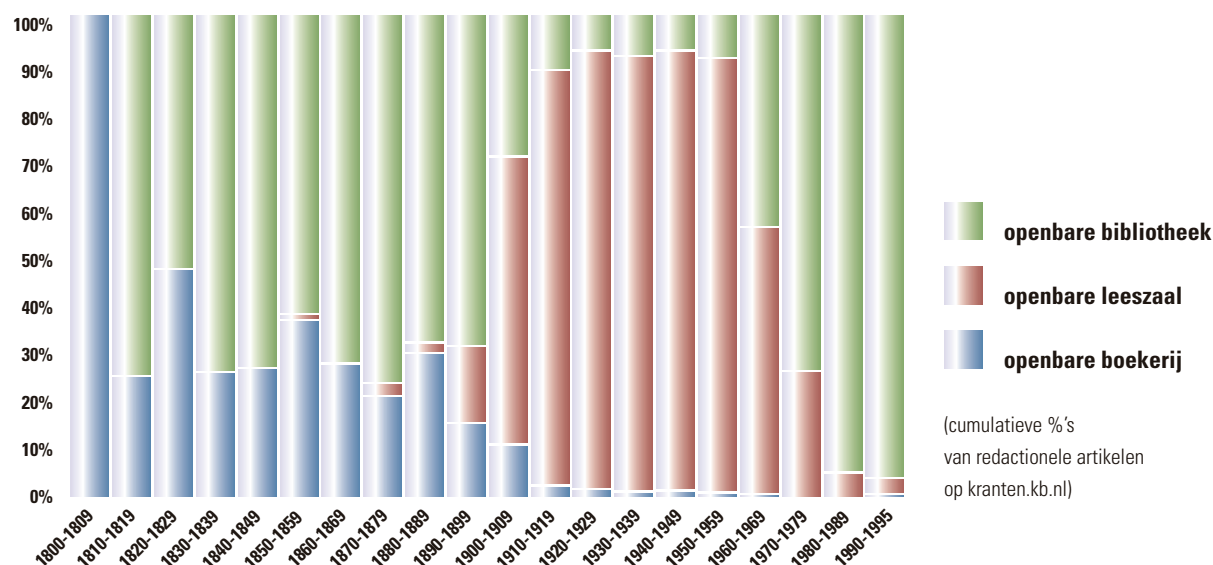
Figuur 1: Vermeldingen in redactionele krantenartikelen in verhouding tot presentie in de samenleving, 1915-1995

(index, 1975=100;

kranten.kb.nl / CBS Statline)



Figuur 2: Naamgeving 'openbare leeszaal/bibliotheek/boekerij', 1800-1995



de komende jaren door aan het uitbreiden en verder ontsluiten ervan.²

Maatschappelijke betekenis

Het aantal vermeldingen van 'openbare bibliotheek' in Nederlandse dagbladen zou ons iets kunnen vertellen over haar plaats in de samenleving en haar maatschappelijke betekenis. Om meer duidelijkheid te krijgen over wat dat 'iets' kan zijn, is een historisch kader nodig.

In West-Europa werd in de eerste helft van de negentiende eeuw de roep om algemeen toegankelijke leeszalen met evenwichtig samengestelde collecties luider. In 1850 resulteerde dat in Engeland en Wales (later ook in Schotland en Ierland) in de *Public Libraries Act*. In Nederland begint het ijveren voor een soortgelijke wet ook rond die tijd.

De eerste openbare bibliotheken (OB's) ontstaan hier echter pas rond 1900. Ze

onderscheiden zich van de dan al langer bestaande volksleeszalen met kwalitatief betere en pluriformere collecties, algemene toegankelijkheid en financiering uit de publieke middelen. In het lezenswaardige boek *Lezen voor iedereen* van Paul Schneiders³ wordt geschetst hoe de OB na een veelbelovende start in het eerste decennium te maken krijgt met tegenslagen, zoals verzuilde interne verdeeldheid en uitblijvende subsidie in de magere jaren twintig en de crisisjaren daarna. Pas in de jaren zestig en zeventig kan een grote sprong voorwaarts worden gemaakt. Vinden we van deze geschiedenis iets terug in de krantenberichtgeving in de loop der tijd?

Op onderzoek uit

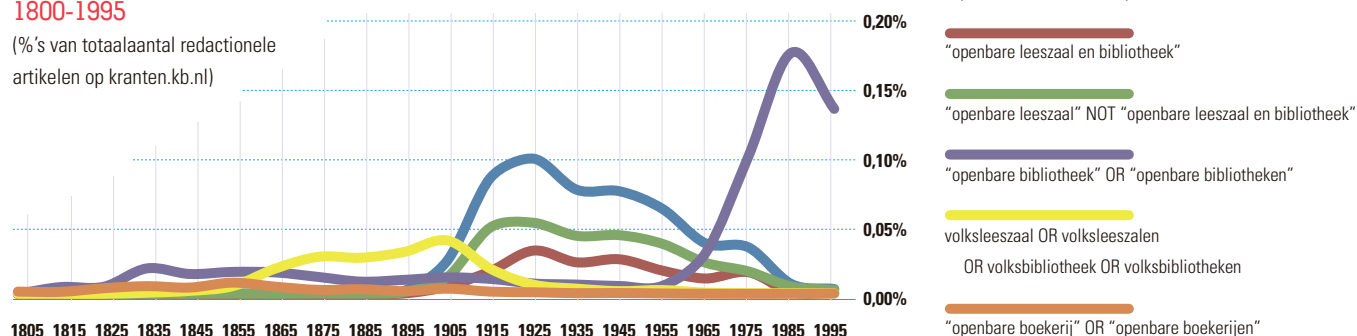
Figuur 1 zet het aantal vermeldingen⁴ van openbare bibliotheken (in verschillende naamvarianten, daarover straks meer) in de KB-dagbladen af tegen cijfers over de

'In de 19e eeuw strijden de termen boekerij en bibliotheek om voorrang'

feitelijke presentie in de samenleving. Die presentatie in de samenleving kun je in beeld brengen met de aantallen vestigingen, materialen in de collecties, ledentalen en uitleningen. Dit zijn cijfers die het Centraal Bureau voor de Statistiek heeft bijgehouden.⁵ Omdat we het over onvergelijkbare grootheden hebben, zijn de cijfers geïndexeerd met 1975 (toen de Wet op de Openbare Bibliotheken van kracht werd) als arbitrair peiljaar. Waar het aantal vermeldingen piekt in de

Figuur 3: Naamsvarianten openbare bibliotheek in krantenartikelen, 1800-1995

(% van totaal aantal redactionele artikelen op kranten.kb.nl)



periode 1920-1930 en daarna tot de jaren zestig gestaag afneemt, zit er in de aanbod- en gebruikscijfers juist een geleidelijke groei die in de jaren vijftig versnelt. Van de jaren zestig tot en met de jaren tachtig lopen de trends parallel omhoog. Terwijl vanaf de jaren tachtig de groei in aanbod en gebruik afvlakt, daalt de aandacht die dagbladen eraan hebben besteed. Welke betekenis kun je hieraan geven? Zonder nadere lezing van de onderliggende artikelen zelf – ruim vijftigduizend – is dat niet evident. Het is wel waard nader te onderzoeken of het aantal vermeldingen in dagbladen verband houdt met de politiek-bestuurlijke discussie over de openbare bibliotheek. Uit de geschiedschrijving weten we dat er in de jaren tien en twintig hevig is geijverd ('gelobbyd'

met puntjes nog). Dit verschil in naamgeving is betekenisvol. Zeker nu in 2013 veel openbare bibliotheken, in reactie op de sinds medio jaren negentig teruggelopen uitleentallen, voor een fundamentele keuze staan. Gaan we proberen dit tijt te keren door de uitleenfunctie sterker te maken? Of gaan we juist weer sterker inzetten op de verblijfsfunctie die in onze beginjaren centraal stond? Dit heeft uiteenlopende keuzes tot gevolg voor collectiëren, het inrichten van de ruimte en uiteraard ook voor nieuwbouw. Iets van die keuzes komt terug in figuur 2 (zie pagina 25) dat het relatieve vóórkomen van drie namen door de tijd heen weergeeft. In de negentiende eeuw, als de openbare bibliotheek in ons land feitelijk nog niet bestaat, strijden 'boekertij' en 'bi-

ten en later de rekken met cd's, videobanden en dvd's.

Beeld van een instituut

Door puur het aantal vermeldingen in krantenkolommen te tellen, krijg je een heel aardig beeld van de historie van een instituut als de openbare bibliotheek. Figuur 3 (zie pagina 25) illustreert dat nog eens met de gebruikte zoektermen voor de negentiende en twintigste eeuw. Zelfs zonder de artikelen te lezen, leer je iets over het belang dat in verschillende periodes aan toegang tot informatie voor eenieder werd gehecht. En hoe die toegang werd gefaciliteerd, in de leeszaal en thuis. Een thema dat momenteel weer centraal staat in discussies over de verhouding tussen de uitleen- en verblijfsfunctie in de openbare bibliotheek van de toekomst. <

'Vanaf de jaren '60 zien we de term leeszaal uit de naamgeving wegvallen'



zouden we nu zeggen) voor gemeentelijke en rijkssubsidie. Eenmaal geregeld (in 1921 werden de rijkssubsidievoorwaarden ingevoerd) is het logisch dat de aandacht voor 'het dossier' wat afneemt. De voorbereiding en invoering van de Wet op het Openbaar Bibliotheekwerk en de decentralisering van het openbaar bibliotheekwerk naar het gemeentelijk niveau in de jaren tachtig kunnen de hausse aan artikelen in die jaren verklaren. Daarna wordt het in de jaren negentig 'business as usual' en daalt de redactionele belangstelling weer.

Andere naam, andere functie?

De zes organisaties – Groningen, Leeuwarden, Utrecht, Dordrecht, Den Haag en Rotterdam – die in 1908 de voorloper van de huidige Vereniging Openbare Bibliotheken (VOB) oprichtten, heetten niet openbare bibliotheken maar openbare leeszaal en bibliotheken (O.L.B.'s,

bibliotheek' om voorrang. 'Boekertij' is een vernederlandsing van librije en betekent oorspronkelijk 'verzameling boeken', aanvankelijk vooral privécollecties. In de negentiende eeuw komt het ook in zwang voor het gebouw waar men naar binnen kan om een collectie te raadplegen.

In het laatste decennium van die eeuw gaan de eerste openbare bibliotheken open. Dan begint de snelle opmars van de 'openbare leeszaal' in de krantenkolommen (zonder én met de toevoeging 'en bibliotheek'). Pas vanaf de jaren zestig zien we dat 'leeszaal' uit de naamgeving begint weg te vallen, tot er vanaf 1980 weinig meer van over is.

De eliminatie van 'leeszaal' valt samen met de sterkere nadruk in die jaren op uitbreiding van de collecties ten behoeve van thuisgebruik. Die kwam bijvoorbeeld tot uitdrukking in het aanschaffen van meerdere exemplaren per titel.⁷ Bovendien werd de inrichting aan die uitleenfunctie aangepast: minder ruimte voor tafels en stoelen, meer ruimte voor de boekenkas-

Noten

- 1] Alle ngram-databestanden zijn beschikbaar voor download op books.google.com/ngrams/info. Daar zijn ook voorbeelden te vinden van de geavanceerde zoekmogelijkheden. In tegenstelling tot de bronteksten mogen deze tekststrings binnen het geldende auteursrecht wel worden ontsloten. Dit geldt ook voor de krantendatabase van de KB.
- 2] Zie kranten.kb.nl/about.
- 3] Paul Schneiders (1990). *Lezen voor iedereen. Geschiedenis van de openbare bibliotheek in Nederland*. Den Haag: Nederlands Bibliotheek en Lektuur Centrum (NBLC).
- 4] Aangezien het corpus waarin deze artikelen zijn verschenen door de jaren heen sterk fluctueert, betreft het in de figuren 1 en 3 relatieve getallen: het aantal artikelen waarin de openbare bibliotheek voorkomt gedeeld door het totaal aantal artikelen in de database. Elsbeth Kwant, Jasper Faase en Hans Hoogeveen van de Koninklijke Bibliotheek komt dank toe voor het achterhalen en aanleveren van de totaal aantallen in het corpus.
- 5] Zie de database Statistiek van het CBS, bit.ly/YFG9nJ.
- 6] Bij de weergegeven verhoudingen in de periode 1800-1850 gaat het overigens maar om geringe aantallen artikelen, groeiend van 2 in het eerste decennium tot 90 in 1840-1849. Vanaf 1850 zitten er per decennium ten minste 100 artikelen in de database, met een piek van net boven de 10.000 in 1930-1939.
- 7] Dat leeszaal aanvankelijk niet altijd ook bibliotheken waren, had zeker ook te maken met financiële beperkingen. De openbare leeszaal en bibliotheken uit de beginperiode groeide het geld niet op de rug. Eenmaal aangeschafte boeken waren een kostbaar bezit dat voor zoveel mogelijk gegadigden beschikbaar moest zijn.

Frank Huysmans is redacteur van *InformatieProfessional*.

Een AHA-Erlebnis in Leiden

Wat kan een bibliotheek leren van de klantgerichtheid van een supermarkt? De Universitaire Bibliotheken Leiden wijdden er een studiemiddag aan. En om te kijken of het traject 'Werken aan klantgericht werken' vruchten afwerpt, werd een klantenonderzoek gehouden.

Anneke Dirkx



Wie is...



Anneke Dirkx is hoofd van de afdeling Informatie en Gebruikersondersteuning bij de Universitaire Bibliotheken Leiden.

Klantgericht werken staat bij de Universitaire Bibliotheken Leiden (UBL) al jaren hoog op de agenda. Het op de werkvloer introduceren van klantgericht werken blijkt echter weerbarstig: het laat zich lastig operationaliseren in de alledaagse praktijk. Bovendien verwarren medewerkers 'klantgerichtheid' nogal eens met 'klantvriendelijkheid'. Onder klantgerichtheid verstaan we de manier waarop je werkprocessen vormgeeft en waarbij je je steeds afvraagt: wat heeft de klant hieraan? Klantvriendelijkheid, ofwel bejegening, maakt hier onderdeel van uit.¹

Om klantgericht werken vorm te geven werken we in een langlopend traject met een groot scala aan activiteiten, variërend van mystery guest-bezoekjes aan andere bibliotheken tot gebruikersonderzoeken. Ook gebruiken we doelbewust het woord

'klant'. De klant kende vele namen: lezer, gebruiker, lid, lener, student. 'Klant' impliceert een expliciete dienstverleningsrelatie. Niet alleen individuen maar ook faculteiten en opleidingen zien we als klant. Begin 2012 organiseerden we een studiemiddag over klantgericht werken voor de sector Informatie & Kennisdiensten: vakreferenten, informatiespecialisten en medewerkers van publieksdiensten (de balies). Deze sector telt ruim zestig mede-

'Bibliotheekmedewerkers verwarren klantgerichtheid nogal eens met klantvriendelijkheid'

'Iedereen kent de supermarkt'

werkers, verspreid over zes locaties. Doel van de studiemiddag was elkaar leren kennen en samen nadenken over klantgerichtheid.

In een brainstorm ter voorbereiding op de middag kwam naar voren dat supermarktketen Jumbo was gekozen tot een van de klantvriendelijkste bedrijven van het jaar.² Dit bracht ons op het idee om te kijken hoe een supermarkt klantgerichtheid vormgeeft. In ons persoonlijke netwerk bevond zich een storemanager van Albert Heijn, die graag wilde meewerken aan de studiemiddag.

Iedere bibliotheekmedewerker is klant van een supermarkt. Door na te denken over de manier waarop Albert Heijn klantgericht werkt, hoopten wij aanknopingspunten te vinden om over onze eigen werkwijze na te denken. Het proces (de reflectie op onze eigen klantgerichtheid) was hierbij belangrijker dan het product. Het leek ons inspirerend en leerzaam om te zoeken naar parallellen en verschillen tussen beide organisaties.

Resultaten

Tijdens de studiemiddag pakten de deelnemers de opdrachten (zie kader 'De studiemiddag') enthousiast op, waarbij vaak de eigen ervaring als klant van Albert Heijn leidend was. Uit de resultaten van de opdrachten bleek dat alle groepen logische relaties tussen openingstijden, personele inzet, formatie en roosters gelegd hadden. Verheugend, want in de praktijk is het soms lastig om de roosters zodanig in te richten dat de bezetting van de balies is afgestemd op de daar te verwachten drukte. Ook legden de meeste groepen de relatie

Op zoek naar parallellen

Supermarkt	Streven van bibliotheek
Op de klantenkring afgestemd assortiment	Collecties en diensten afstemmen op de wensen van klanten, bij UBL onderwijs en onderzoek
Op verkoop afgestemde voorraad van producten (niet verkocht is weggooien)	Patron driven acquisition (niet gebruikt boek is weggegooid geld?)
Inzet van personeel, kosten van personeel en roosters gerelateerd aan openingstijden	Inzet van personeel, kosten van personeel en roosters gerelateerd aan openingstijden
Heeft functies als klantenservice en kassa's	Heeft een balie waar klantenservice en uitleenfuncties worden verzorgd
In toenemende mate selfservicekassa's	In toenemende mate selfservice-uitleenfaciliteiten
Logische volgorde van producten	Logische volgorde met plaatsingssysteem
Streeft naar een prettige en veilige omgeving. Het gaat hierbij vaak om de zogenaamde 'kleine kwaliteit', bij Albert Heijn verwoord in de slogan 'Schoon, heel en veilig'	Streeft naar prettige en veilige omgeving
Levert diensten via webwinkels	Leveren digitale informatie via webcatalogus, e-journals en databases
Filialen, die een identieke uitstraling en centraal bepaald producentenassortiment hebben. Er is echter enige variatie tussen de filialen, afhankelijk van koopgedrag en samenstelling van de klantengroep	Filialen met identieke uitstraling en dienstverlening, aanbod aangepast aan de doelgroep
Klantgerichtheid van de processen hoog in het vaandel	Bibliotheken gaan zich steeds meer realiseren dat zij dit ook zullen moeten doen
Denkt en werkt commercieel: er moet winst gemaakt worden	Denkt en werkt zakelijk; er hoeft geen winst gemaakt te worden, maar het beschikbare geld moet op een zo efficiënt mogelijke wijze worden ingezet

De studiemiddag

Na een praatje van de storemanager over klantgericht werken bij Albert Heijn kregen de deelnemers twee opdrachten in drie variaties. Uitgangspunt bij alle opdrachten was het opzetten van een nieuwe supermarkt in een specifieke wijk; er werden drie verschillende wijken geschetst. De eerste opdracht was beleidsmatig, de tweede richtte zich op praktische problemen op de werkvloer. Voorbeelden van beleidsmatige opdrachten waren onder andere: bedenken hoe je omgaat met (1) de openingstijden in relatie tot personeel en roosters en (2) selfservicevoorzieningen.

De praktijkgerichte opdrachten bestonden onder andere uit vragen zoals: wat doe je (1) als de stroom uitvalt uit en er niet meer kan worden betaald en (2) als hangouderen op de gezette uren de doorgang naar de koffie blokkeren? De deelnemers presenteerden hun resultaten plenair, waarbij de storemanager indien nodig feedback gaf. Pas in de afsluitende plenaire discussie werd de relatie met de bibliotheek gelegd en werd de vraag gesteld: wat hebben we hier als bibliotheek nu aan gehad? De middag werd met een webenquête geëvalueerd.

tussen het assortiment van de winkel en de vraag van de klanten. Dit biedt aanknopingspunten voor verdere discussies over collectievormingsbeleid en patronen driven acquisition (aanschaffen wat de klant vraagt). Met opzet kwam de bibliotheek pas in beeld bij de plenaire discussie aan het eind van de middag. Het idee was de deelnemers eerst onder te dompelen in de klantgerichtheid van een winkel en niet steeds te onderbreken met opmerkingen over hoe het in de bibliotheek wel of niet zou kunnen worden toegepast.

Voor sommige deelnemers bleek het lastig om het fictieve voorbeeld op de studiemiddag te vertalen naar de eigen werksituatie. Vooral de commerciële insteek van een supermarkt en directe 'afrekening' bij slechte dienstverlening, zorgden ervoor dat sommige deelnemers de link met het eigen werk niet konden leggen.

Na afloop gaven diverse medewerkers aan dat het hen zou hebben geholpen als ze vooraf een rijtje met parallellen tussen supermarkt en bibliotheek hadden ontvangen (zie kader 'Op zoek naar parallellen'). Uit de enquête bleek dat meer dan een derde van de deelnemers ideeën heeft opgedaan voor het eigen werk. Enkele opvallende quotes uit de presentaties en de enquête:

- > 'dit was toch wel een Aha-Erlebnis, hier kan ik wel wat mee in het werk';
- > 'het belang van een opgeruimde bibliotheek is duidelijk geworden, schoon, heel en veilig';
- > 'iedere medewerker is verantwoordelijk voor de uitstraling van de bibliotheek';
- > 'meer aandacht voor de klant en minder voor de collectie of het scherm'.

Meer klantbewustzijn

Onze klanten hebben vooral op indirecte wijze baat gehad bij de studiemiddag. Het heeft geleid tot meer klantbewustzijn bij de deelnemers. Zo hebben medewerkers op een van de locaties zelf een discussie over de baliebezetting tijdens de lunch gestart. Ook is er een stroom van mails op gang gekomen over zaken die niet goed geregeld zijn voor klanten, zoals geluids-overlast, viezigheid, klimaatbeheersing of spoedbestellingen. Helaas betreft dit veelal onderwerpen die de medewerkers niet zelf kunnen oplossen; zij zijn hierbij in grote mate afhankelijk van andere universitaire diensten of de backoffice van de bibliotheek. Problemen zoals deze wor-

den door leidinggevenden consequent en indien nodig herhaald, doorgespeeld naar de betreffende afdelingen, wat soms tot oplossingen leidt.

Onderzoek

Om erachter te komen of het traject 'Werken aan klantgericht werken' blijvend vruchten afwerpt, hebben we in november 2012 een eerste klantentevredenheidsonderzoek met LibQual+ uitgevoerd. Bijna 20.000 studenten en medewerkers van de Universiteit Leiden kregen een uitnodiging om deze webenquête in te vullen; 3760 mensen deden dat vervolgens.

De scores met betrekking tot 'klantgericht werken' geven aan dat de respondenten tevreden zijn over de openingstijden (score 7.39). Dit geldt ook voor de wijze waarop men in de bibliotheken in het algemeen wordt behandeld (score 7.12).

De scores over de dienstverlening van medewerkers liggen tussen de 6.21 (individuele aandacht) en 7.02 (hulpvaardigheid). De komende maanden worden de LibQual-gegevens verder geanalyseerd. De scores worden opgenomen in de Key Performance Indicators van UBL, zodat doelgericht op verbetering kan worden gestuurd. De klant zal in de komende jaren, nog meer dan nu, samen met de bibliotheek, bepalen hoe de dienstverlening vormgegeven wordt. De keuzes die hierin gemaakt worden zullen ook op de werkvloer gedragen moeten worden. En dat brengt nieuwe uitdagingen met zich mee. <

Noten

- 1] Zie: www.retailwiki.nl/wiki02/index.php/Klantgerichtheid.
- 2] Marketrespons (2011). *Het klantvriendelijkste bedrijf van 2011: benchmarkrapport klantvriendelijkheid*. tinyurl.com/b5pdank.
- 3] *Kleur in de bibliotheek, meer dan alleen een likje verf: Retailgids Brabantse Netwerkbibliotheek*. tinyurl.com/a8s52bb.
- 4] Cherry, J. & P. Calvert (2012). 'Library service as theatre: using dramaturgy to investigate attitudes to the retail and professional models of service'. *Aslib proceedings* 64 (2) 201-214.
- 5] Bell, S. (2011). *Delivering a WOW user experience: do academic librarians measure up?* ACRL conference paper.
- 6] Patterson, N. (2011). 'An investigation into customer service policies and practices within the Scottish college library sector: a comparison between the customer service exemplars from the retail sector with current Scottish college library practice'. *Journal of librarianship and information science* 43 (1) 14-21.



Verder lezen

- > Vele openbare bibliotheken werken met een retailconcept. De bibliotheek oogt in dat geval meer als een boekhandel, maar er zit meer achter dan alleen het uiterlijk. Een goede uitwerking hiervan is te vinden in een brochure van de Brabantse Netwerkbibliotheek.³
- > In 'Library service as theatre'⁴ wordt de professionele houding van medewerkers aan bibliotheekbalies vergeleken met die van medewerkers in winkels. Opvallend is dat de eerste groep zich superieur voelt ten opzichte van servicemedewerkers in winkels. Toch blijkt uit analyse van de door hen uitgesproken teksten, dat ze klanten niet altijd met evenveel egards behandelen. Een veelvoorkomende - klantvriendelijke - interactie is bijvoorbeeld: laten merken dat klant het helemaal verkeerd doet.
- > Een artikel dat ingaat op de beleving van dienstverlening, is 'Delivering a WOW user experience'.⁵ De WOW-factor staat voor de ervaring die een klant opdoet in een winkel. Bij een hoge WOW-factor zal hij én terugkomen én de winkel aanbevelen bij anderen. Het blijkt dat de bibliotheek over het algemeen goed scoort, ook in vergelijking met winkels. Het beter inrichten van processen, zodat die voor de klant sneller en eenvoudiger verlopen, kan de WOW-factor verder verhogen.
- > Ten slotte een artikel over de beleidsorganisatie rondom klantgericht werken in bibliotheken, afgeleid van de wijze waarop winkels dat doen: 'An investigation into customer service policies and practices within the Scottish college library sector'.⁶

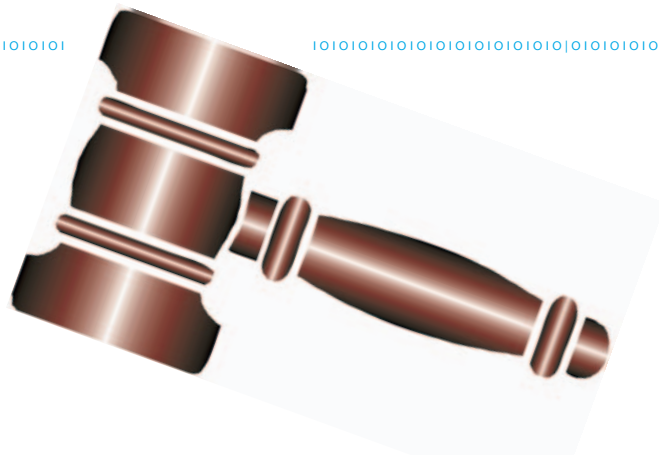
Beheren is meer dan factureren

Door: Raymond Snijders

Wie heeft de auteursrechten op auteursrechtelijk beschermde content? Dat is allemaal netjes vastgelegd in het intellectuele eigendomsrecht. In de Auteurswet en de Wet op de naburige rechten is opgenomen dat voor het gebruik van beschermde content, respectievelijk voor het vertonen of afspelen ervan, toestemming gegeven moet worden. En ook dat rechthebbenden hiervoor een billijke vergoeding krijgen. Een prima en werkbaar uitgangspunt, dat echter wel een goede vertaling naar de praktijk vereist. Want het is niet realistisch wanneer iedere gebruiker rechtheb-

benden om toestemming zou moeten vragen en zelf een vergoeding zou moeten afspreken.

Gelukkig hebben we daarvoor de Collectieve beheersorganisaties (CBO's). Deze organisaties zijn ingesteld om toestemming te verlenen voor specifieke soorten rechten; ook zorgen ze voor de inning en de verdeling van vergoedingen onder de rechthebbenden. Denk bijvoorbeeld aan Buma/Stemra en Sena als het gaat om het regelen van de muziekrechten, Videma en Pictoright voor tv, film en overige visuele werken en Stichting Leenrecht voor het uitlenen van



beschermde werken door bibliotheken. Stichting PRO, Stichting de ThuisKopie en Stichting Reprorecht tot slot zijn CBO's die vergoedingen innen voor het kopiëren van beschermde werken.

De CBO's zien zich alle voor een feit gesteld: de traditionele werkwijzen om het gebruik te registreren, en aan de hand daarvan de vergoedingen te innen, staan onder druk. Stel, je hebt altijd als taak gehad om aan de hand van radiouitzendingen de vergoedingen te bepalen voor artiesten, tekstdschrijvers en muzikanten. En dan blijkt ineens iedereen YouTube-video's te luisteren en die te embedden op eigen websites. Wat doe je dan? Hetzelfde geldt voor het regelen van rechten op het kopiëren van fysieke werken. Waar begin je als CBO in een wereld waar alles digitaal gekopieerd en verspreid wordt?

Simpel, je probeert oude werkwijzen en procedures één op één te vertalen naar de digitale wereld. Tenminste, dat lijkt de koers van de CBO's te zijn. Buma/Stemra poogde in 2009 (en in 2011) een *embed-tax* in te voeren, waarbij gebruikers een vergoeding moesten betalen voor het embedden van YouTube-video's. Dat ging toen niet door. Maar eind 2012 maakte Buma/Stemra bekend opnieuw plannen te smeden voor een licentiemodel voor het embedden van streams.

Stichting de ThuisKopie heeft per

1 januari 2013 de thuisKopieheffing uitgebreid zien worden: onder potentiële dragers van auteursrechtelijk beschermde content vallen behalve cd's en dvd's nu ook tablets, computers en smartphones. Eind januari kwam daar nog de aankondiging bij van Stichting Reprorecht. Bedrijven moeten in de toekomst ook heffingen betalen voor alle digitale kopieerhandelingen, zoals het mailen van documenten of het plaatsen ervan op het intranet.

Deze werkwijzen zijn op papier nog wel enigszins te begrijpen, maar in de praktijk blijken ze vaak onwerkbaar en onrealistisch. Het vermindert daarmee het draagvlak en begrip voor het nut en de noodzaak van auteursrechten in de maatschappij. Voordat men roept dat de wetgeving aangepast moet worden aan de technologieën van deze tijd, zou er ook eens goed gekeken moeten worden naar de organisaties die deze wetgeving moeten handhaven. Een CBO zou meer moeten doen dan alleen maar consumenten en bedrijven factureren. Juist nu moet de aandacht uitgaan naar een praktische en realistische invulling, om een balans te vinden tussen de belangen van rechthebbenden en die van consumenten en bedrijven. Het moet immers wel billijk blijven. <

Raymond Snijders is senior informatiebemiddelaar bij Hogeschool Windesheim.

advertentie

Tijdelijke versterking
nodig binnen uw
informatieafdeling?

DETACHERING

Reekx
www.reekx.nl

Nieuws



NVB WORDT KNVI
Tijdens de ALV van 14 februari werd de nieuwe naam officieel vastgesteld: **KNVI - Koninklijke Nederlandse Vereniging van Informatieprofessionals**.

De iPad die werd verloot onder de inzenders van deze naam werd gewonnen door Jos Damen van het Afrika Studiecentrum in Leiden. Jos: van harte gefeliciteerd.

Ook werd het nieuwe logo gepresenteerd. Dit werd ontworpen door grafisch vormgever en NVB-vrijwilliger Jeroen Minnema. Jeroen: heel hartelijk dank. De komende maanden gaan we de nieuwe naam en het logo,

samen met de ook weer door Jeroen ontwikkelde huisstijl ingebruiknemen. De ALV stemde in met het bestuursvoorstel om de statuten op korte termijn zo te wijzigen dat we de nieuwe naam ook daadwerkelijk officieel kunnen gaan gebruiken.

NVB GAAT 'SOCIAL'

Naast de website en de tweewekelijkse nieuwsbrief is de NVB aanwezig op een drietal grote sociale netwerken.

1 Op Twitter is de NVB te volgen via @nvb. Via @nvb blijf je snel op de hoogte van het laatste nieuws uit de vereniging, nieuws uit het vakgebied en de nieuwste blogs.

2 Op LinkedIn beheert de NVB een eigen groep: [is.gd/knvi02](https://www.linkedin.com/groups?trk=hb_email_who&who=5272222). Via de NVB-groep blijf je in contact met andere leden van de NVB. Hier kun je ook met elkaar in discussie gaan over vraagstukken die spelen binnen het vakgebied.

3 De NVB is sinds 2012 ook actief op Facebook (<https://www.facebook.com/NVB.Online>), ook hier staat het nieuws uit de vereniging en het vakgebied centraal. Daarnaast publiceren we hier ook vacatures die je zouden kunnen aanspreken.

Ook kijkt de NVB naar andere netwerken. Er loopt een proef met Google Plus ([is.gd/knvi03](https://plus.google.com/+NVBOnline)) en Pinterest ([pinterest.com/nvbonline/](https://www.pinterest.com/nvbonline/)).

WERKPLAN 2013

In het werkplan besteden we aandacht aan een aantal acties die het bestuur voor dit jaar van groot belang acht. Het plan is in de ALV aan de orde geweest en aangenomen. Dit jaar gaan we in ieder geval aandacht besteden aan het verstevigen van het ledenaantal, het beter ondersteunen door het bureau van de activiteiten die de afdelingen organiseren en het verbeteren van de communicatie tussen de afdelingen onderling en tussen de afdelingen en het bestuur. Ook gaan we actief aandacht besteden aan de arbeidsmarktsituatie voor informatieprofessionals: daarvoor hebben we de contacten met KEI en TACIS aangetrokken en zullen we ook aandacht besteden aan de beroeps-ethiek. We willen meer vorm geven aan lobbywerk voor onze beroepsgroep en willen de banden met andere beroepsverenigingen verstevigen. Je kunt het werkplan vinden op is.gd/knvi01.

CYCLING FOR LIBRARIES

De succesvolle 'Cycling for Libraries' komt in 2013 naar Nederland en België! Houd de website van de NVB en de organisatie (is.gd/knvi04) in de gaten voor meer informatie. In juni is het zover!



IK BEN NVB-LID... EN NU JIJ!

Het vakgebied van de informatieprofessional is zeer divers. Het is daarom interessant te weten op welke terreinen informatieprofessionals zoal actief zijn en welke rol de NVB hierin speelt.

Joost Heessels, 35 jaar, student/werkzoekende

Vermoeide ogen na een dag achter de computer te hebben doorgebracht? Deze keer tipt InformatieProfessional je over tools die kunnen helpen om teksten leesbaarder te maken.

Tofu – hoofdpijnvrij van scherm lezen

Door: Alice Doek

Word- en pdf-documenten zijn vooral geschikt om vanaf papier te lezen. Maar wij zijn zuinig en milieubewust en willen dus papier sparen. Lezen vanaf het computerscherm is soms lastig omdat de regels zo breed zijn dat je aan het eind van een regel het begin van de volgende niet zo snel ziet. Ook komen paginainhoudingen in je tekst niet altijd overeen met pagina-einden op het scherm. Kolommen lezen is lastig als je ervoor afwisselend naar beneden en naar boven moet scrollen.

De gratis Tofu-viewersoftware komt tegemoet aan deze bezwaren en maakt lange teksten makkelijk leesbaar op het computerscherm. De software is alleen gemaakt voor Mac. De werking is uiterst simpel. Selecteer de tekst en sleep die naar het Tofu-programmaicoon. Tofu start meteen op en toont de tekst in een

zeer oogvriendelijke opmaak. Het venster is even hoog als je bureaublad en de tekst wordt in kolommen van 360 pixels breed gepresenteerd. Mocht de tekst niet in een keer op het scherm passen, dan kun je naar rechts scrollen voor het vervolg.

In het Preferences-menu is de opmaak aan de persoonlijke voorkeur aan te passen. Dat geldt voor de breedte van de kolommen (standaard 360 pixels), grootte van de marges, lettertype, lettergrootte, letterkleur en achtergrondkleur. Buiten dat menu om, 'on the fly', kan de letter met een toetscombinatie worden vergroot en verkleind.

Wordt je tekst gelardeerd met afbeeldingen en tabellen, dan komen die helaas niet consequent mee in de Tofu-viewer.

Alice Doek is redacteur van InformatieProfessional.

Clearly – webpagina's zonder afleiding

Door: Leen Liefsoens

Webpagina's bevatten naast inhoud veelal ook allerlei toeters en bellen (denk bijvoorbeeld aan reclamebanners). Bovendien kan de opmaak chaotisch zijn of zelfs irriteren. De gratis browserplug-in Clearly voor Firefox en Chrome maakt deze pagina's overzichtelijk en makkelijk leesbaar. Hoe? Door alles te 'wissen' behalve de inhoud.

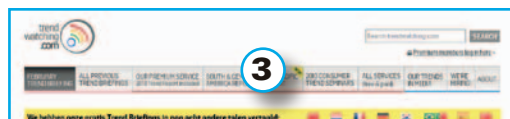
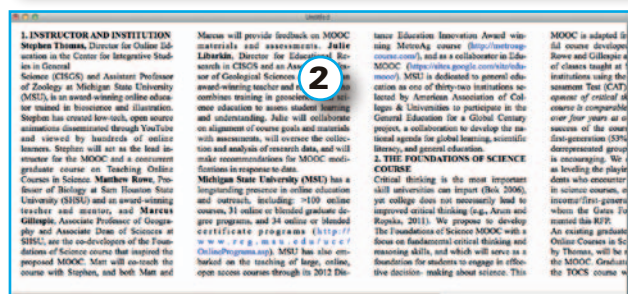
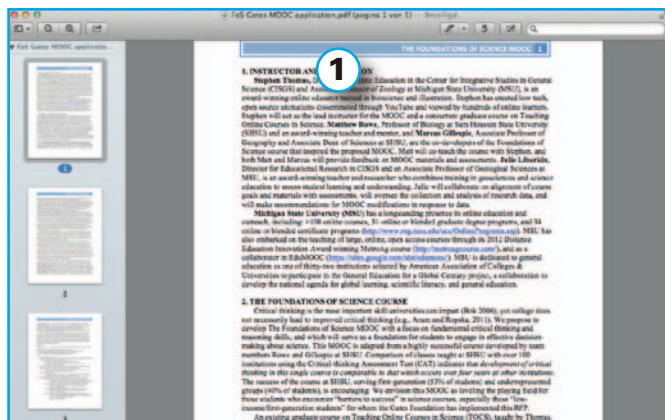
Het werkt heel eenvoudig. Voeg de plug-in toe aan je browser. Het icoon dat nu verschijnt – het lampje – is de knop waarmee 'drukke' webpagina's veranderen in pagina's met een heldere opmaak. Alleen de zaken die ertoe doen laten Clearly zien: titel en tekst. Gaat de tekst vergezeld van afbeeldingen, dan komen die probleemloos mee. Met tabellen kan de plug-in niet zo goed overweg.

Clearly werkt met alle webpagina's

maar je krijgt het beste resultaat bij webpagina's met een groot blok tekst, zoals een blogbericht. Voor het aanpassen van de opmaak aan je persoonlijke voorkeur, kun je kiezen uit verschillende voorgestelde thema's. Of je maakt er zelf een die aan de eigen wensen voldoet. Verder is de pagina in heldere opmaak te printen. Via de voorkeuren van de plug-in kun je aangeven dat de links uit een pagina als eindnoten worden opgenomen. Clearly voor Chrome heeft nog een extra optie waarmee je de tekst kunt laten voorlezen.

De plug-in is onderdeel van het notitieprogramma Evernote. Het is daardoor mogelijk om webpagina's via Clearly te voorzien van markeringen, te bewaren voor later en te lezen op mobiele apparaten.

Leen Liefsoens is redacteur van InformatieProfessional.



- 1 Zonder Tofu
- 2 Met Tofu
- 3 Zonder Clearly
- 4 Met Clearly

'Beyond traditional'

Elf artikelen belichten nieuwe 'terreinen' als *social search engines*, *local search* en *web search statistics*.

Door: Eric Sieverts

Web search engine research | *Library and Information Science, Volume 4* | Dirk Lewandowski (ed.) | Bingley: Emerald | 2012 | 322 p. | ISBN 978-1-78052-636-2 | ISSN 1876-0562 | £ 25 | Waardering: ●●●○○



Dit is geen samenhangend (leer) boek, maar een bundeling van elf losse artikelen van afzonderlijke auteurs. Die zijn allemaal te beschouwen als overzichtartikelen – de meeste eindigen met een lijst literatuurreferenties van vier of vijf pagina's. Die artikelen zijn geclusterd onder drie categorieën waarin allemaal de woorden 'new' of 'beyond traditional' voorkomen.

Tot de nieuwe 'terreinen' die aan de orde komen, behoren *social search engines*, *local search* en *web search statistics*. Bij die *social search* overigens niets over zoeken in Twitter en Facebook, terwijl wel enkele in 2012 al niet meer bestaande systemen worden genoemd. Onder nieuwe 'perspectieven' vallen ook overwegingen over wat 'de waarheid' is. In 'Beyond traditional search engine evaluation' komen onder meer vormen van precisie en recall, diversiteit van zoekresultaten, gepersonaliseerde evaluatie en rank-correlatie aan de orde.

Wetenschappelijk

Het is geen boek dat bedoeld is om achter elkaar uit te lezen of als leerboek in een opleiding te gebruiken. Hooguit zullen geïnteresseerden selectief een enkel hoofdstuk doornemen. De doelgroep van het boek lijkt dan ook vooral wetenschappelijk te zijn. Hoewel er ook voor bibliotheken goede ideeën uit te halen zijn voor bijvoorbeeld intel-

ligente analyse van zoekvraagstatistieken (ook 'big data'), zijn nog niet meteen kant-en-klare toepassingen daarvoor uit dit boek te halen.

Wie behoefte heeft aan details over de inhoud van de afzonderlijke artikelen, kan die op internet vinden op tinyurl.com/a4ggxev. Tegen betaling en voor abonnees zijn daar ook digitale versies van de artikelen beschikbaar.

Vindbaar?

Bij zo'n boek met losse artikelen is het interessant om na te gaan of die artikelen ook individueel vindbaar zijn in veelgebruikte algemene wetenschappelijke zoeksystemen. In Google Scholar blijken ze inderdaad als afzonderlijke bijdragen aanwezig te zijn. Op inhoudelijke zoekwoorden (uit de titels) zijn ze echter moeilijk te vinden. De artikelen blijken namelijk (nog?) helemaal niet te worden geciteerd, zodat ze op relevantie heel laag scoren en pas na heel ver doorbladeren in zoekresultaten opduiken. In de Summon Discovery Service (bekeken op de site van de Erasmus Universiteit Rotterdam) bleek het boek wel als geheel aanwezig en vindbaar te zijn (als ebook), maar de afzonderlijke artikelen niet. In de Scopus-database bleken noch de losse artikelen, noch het hele boek aanwezig.

Eric Sieverts is redacteur van *InformatieProfessional*.



De juiste informatie bij de juiste persoon

Adlib Bibliotheek catalogiseert meer dan boeken alleen. Adlib Bibliotheek vormt de kern van een compleet informatie- en kenniscentrum. Desgewenst kunt u deze kern uitbouwen met de uitleen-, bestel- en tijdschriftenmodules, of met vragenregistratie, SDI, full-text search en verschillende online services. Iedere vorm van informatie wordt zo op maat gemaakt voor uw gebruikers. Niet voor niets is Adlib Bibliotheek in gebruik bij vele mediatheken, bedrijven, (hoge)scholen, en juridische en overheidsinstellingen.



Adlib Bibliotheek

Veelzijdig Overzichtelijk Aanpasbaar aan alle soorten publicaties
Internetmodules: SDI attenderen, Online reserveren en Full text zoeken Eenvoudig titelbeschrijvingen ontleen Makkelijk rapporteren Geïntegreerde aanvullende modules: Bestelmodule, Uitleenmodule en Tijdschriftenmodule Meertalig Internationale standaarden SRU, ISBD/AACR2, Z39.50 MARCXML, OAI-PMH en meer Integreerbaar met Adlib Museum en Adlib Archief tot één 'crossdomain' systeem API-koppelingen Keuze databases MS SQL Server, Oracle, Adlib Internet ready.

adlib
The easy way to knowledge

Adlib Information Systems
(0346) 58 68 00
sales@adlibsoft.com
www.adlibsoft.com

Nieuwe stadsbibliotheek voor Rotterdam

In wat voor een gebouw huist de Rotterdamse openbare bibliotheek van de toekomst? Twaalf masterstudenten van de Rotterdamse Academie Van Bouwkunst ontwierpen voor een studieopdracht een nieuwe behuizing. InformatieProfessional licht er twee uit.

De Rotterdamse Academie Van Bouwkunst is een masteropleiding voor architectuur en stedenbouw en ontwikkelt als 'ontwerpendetank' een diversiteit aan visies op tal van maatschappelijk relevante onderwerpen. In de zes maanden durende masterclass 'A New Library for Rotterdam' werd de huidige ontwikkeling van de bibliotheek centraal gesteld. 'Denk bijvoorbeeld aan de veranderende informatiedragers en het prikkelen van het zoekend en associërend vermogen,' aldus Dirk Peters van Barcode Architects die de masterclass leidde. 'Maar ook aan de rol van dit type gebouw in het publieke domein, het voorzien van een transparante routing en een ruimtelijke vertaling van diverse multimediale verbindingen. Allemaal onderwerpen en vragen die aan bod kwamen en op verschillende manieren door gedreven mas-

terstudenten zijn geïnterpreteerd en tot inspirerende gebouwontwerpen hebben geleid.'

Frank van Leersum: Kennislandschappen

'De bibliotheek in hartje Rotterdam die ik heb ontworpen, is een stapeling van "kennislandschappen". Op sommige plekken knikken deze landschappen omlaag en verbinden zo de onderlinge vloeren met elkaar. Elke verdieping heeft zijn eigen thema en bijbehorend uiterlijk. Zo bevinden zich op de publieke begane grond het theater, de leeszaal en een café. Op de tweede verdieping vind je de fictieboeken, een gaming room en de speciale collecties. En op de vierde verdieping wordt de route bekroond met het studiecentrum en het uitzicht over de stad.'

'In dit gebouw heb ik zichtbaar gemaakt hoe kennis de afgelopen

eeuwen transparanter is geworden. Was het boek begin vorige eeuw alleen beschikbaar voor de elite, tegenwoordig is kennis voor iedereen toegankelijk. Dit komt tot uitdrukking in de volledig glazen gevel en een publieke route die door het private deel van het gebouw loopt. Bibliotheekbezoekers kunnen zo ontdekken hoe de - normaliter verborgen - private delen van het gebouw georganiseerd zijn.'

Anne van der Heijde: Als een stadspark

'De stadsbibliotheek zou je kunnen vergelijken met een stadspark; het is een plek in de stad die zich onttrekt aan de commerciële maatschappij. De entree is gratis en je mag zolang blijven als je wilt. In de bibliotheek kun je, met je vrienden, naar een voetbalwedstrijd kijken, nieuwe games uitproberen

of zoeken naar een boek of krant. Iedereen is welkom en daarmee is het een belangrijk geschenk van de stad aan haar inwoners.'

'Een van de aandachtspunten voor een gebouw van 24.000 m² vloeroppervlak is om zoveel mogelijk buitenlicht naar binnen te krijgen. Door een verdraaiende stapeling te maken ontstaat een open structuur die, versterkt met verspringende vloeropeningen, het buitenlicht het gebouw intrekt. In de uitstekende delen van de verdiepingen bevinden zich de studie- en leesruimtes. Het centrum van de verdiepingen is gereserveerd voor de onderdelen die actieve publieksstromen met zich meebrengen: liften, trappen en informatiebalies. Ook bevinden zich hier de collecties van de bibliotheek.' <

Meer projecten zijn te bekijken op tinyurl.com/d2tp6b5.



Ontwerp van Frank van Leersum



Ontwerp van Anne van der Heijde



Russisch kinderboek uit de jaren twintig



Een speld (boven) en een broche (onder) van de International Woman Suffrage Alliance (IWSA), de Wereldbond voor Vrouwenkiesrecht, zijn te zien op '1001 vrouwen uit de Nederlandse geschiedenis'

events, etc.

7 maart • AVA_NET SEMINAR • Audio-visuele collecties en wetenschappelijk onderzoek • Den Haag • www.dans.knaw.nl

8 maart • MOVING STORIES: MUSEA VERTELLEN VERHALEN MET DIGITALE MIDDELEN • Rotterdam • www.nai.nl

11-14 maart • 5. KONGRESS BIBLIOTHEK & INFORMATION DEUTSCHLAND • Wissenswelten neu gestalten • Leipzig • www.bid-kongress-leipzig.de/t3/

19-20 maart • BEYOND THE PDF 2 • Conference • Amsterdam • www.force11.org/beyondthepdf2

8-10 april • COMPUTERS IN LIBRARIES • Washington • www.infotoday.com/cil2013/

11 april • BIBLIOTHEEKPLAZA • The Switch • Amsterdam • www.probiblio.nl/actueel/bibliotheekplaza

15 april • START MASTERCLASSES OPEN CULTUURDATA • Amsterdam • www.opencultuurdata.nl

19 april • CATCHMEETING ARCHIVING THE WEB • How to Support Research of Future Heritage? • Den Haag • www.den.nl/agenda/bericht/3757

Meer events op www.informatieprofessional.nl

exposities

Vrolijke brigade

In 1929 trok een expositie van Russische kinder- en prentenboeken in het Stedelijk Museum Amsterdam niet alleen veel bezoekers, zij had ook invloed op het werk van illustratoren in Nederland en daarbuiten. In het Nederland-Ruslandjaar 2013 grijpt Museum Meermanno in Den Haag terug op dit bijzondere project. Het is erin geslaagd vrijwel deze hele tentoonstelling van kinderboeken uit de jaren twintig te reconstrueren. De basis voor deze expositie, die van 17 maart t/m 2 juni plaatsvindt, is de collectie kinderboeken van de verzamelaars Albert Lemmens en Serge Stommels.

www.meermann.nl

From Holland with love

Liefhebbers van het werk van de Nederlandse fotograaf Ed van der Elsken (1925-1990) kunnen van 9 maart t/m 20 mei terecht bij het Nederlands Fotomuseum in Rotterdam. De expositie 'From Holland with love' omvat een selectie van Van der Elsken's foto's, video-installaties en films. Liefde in al haar vormen prikkelt de beschouwer op een persoonlijke of soms humoristische wijze.

www.nederlandsfotomuseum.nl

1001 vrouwen

Kunstenaresen, dievegges, nonnen, vorstinnen, martelaressen, wel-doensters, gifmengsters, savantes, avonturiersters en andere opmerkelijke vrouwen uit de Nederlandse geschiedenis: ooit waren ze beroemd of berucht, nu zijn ze vaak vergeten. Jammer, want hun levensverhalen werpen nieuw licht op het verleden. Onder hoofdredactie van Els Kloek, tevens initiatiefnemer, beschreven ruim driehonderd deskundigen de levens van spraakmakende Nederlandse vrouwen, van de vroegste tijden (ca. 300 na Christus) tot nu. Die verhalen komen tot leven in de tentoonstelling '1001 vrouwen uit de Nederlandse geschiedenis', die tot 21 mei te zien is bij de Bijzondere Collecties van de Universiteit van Amsterdam.

Het Huygens ING, waar Els Kloek als historica aan verbonden is, werkt in dit project samen met de Bijzondere Collecties en Atria, kennisinstituut voor emancipatie en vrouwengeschiedenis. Het bijbehorende gelijknamige boek telt 1556 pagina's en kost tot 15 mei 39,50 euro (daarna 49,50 euro).

www.1001-vrouwen.nl

PROFESSIONAL IN HET NIEUWS

Ditmer Weertman (1964) is sinds kort conservator Muziekcollecties bij Bijzondere Collecties van de Universiteit van Amsterdam. Daarvoor werkte hij bij het inmiddels opgeheven Muziek Centrum Nederland. De MCN-collecties worden nu beheerd door Bijzondere Collecties.

Ben je bij Bijzondere Collecties verantwoordelijk voor dezelfde collecties als bij het Muziek Centrum Nederland?

Ja en nee. Ik ben officieel aangesteld vanwege mijn specialiteit jazz en geïmproviseerde muziek. Hierdoor ben ik vooral verantwoordelijk voor de jazzcollectie van het Muziek Centrum Nederland (MCN). Bij Bijzondere Collecties (BC) is een nieuw team Podiumkunsten ingericht, waar onder meer twee collega's van het voormalige Theater Instituut deel van uit maken en een collega die gespecialiseerd is in gecomponeerde muziek. Hoe de teamverdeling er precies uit gaat zien, wordt nog uitgewerkt. Op dit moment ben ik het aanspreekpunt voor alle MCN-collecties.

Zijn er meer collega's die een baan bij BC of elders hebben gekregen?

Nog een andere collega van de 'mediatheek' van het MCN heeft een baan gekregen die direct voortvloeide uit zijn werk. Bij Beeld en Geluid is hij mede verantwoordelijk voor de continuering van de Muziekencyclopedie. Verder zijn drie collega's op vrijwillige basis doorgegaan bij het Nederlands Jazz Archief (NJA). Het doel van het NJA is om samen met Bijzondere Collecties verschillende activiteiten van het Jazzarchief voort te zetten: tijdschrift en uitgaven (cd, internet). Via fondsenwerving hopen ze uiteindelijk ook zichzelf te kunnen betalen.

Het grootste verschil tussen BC en MCN?

Het MCN was een ondersteunende muziekinstelling. De mediatheek was er een relatief klein onderdeel van, ondanks dat de collectie veel ruimte in beslag nam... Het MCN heeft slechts vier jaar bestaan en was derhalve heel nieuw. Daarentegen is BC een 'echte' bibliotheek. Zij heeft, als onderdeel van de Universiteitsbibliotheek Amsterdam, een heel lange historie, met ook veel historische collecties. En veel meer expertise op het gebied van collectie en bibliotheek.

Welke opleiding heb je gedaan?

Ik heb de Frederik Muller Akademie (FMA, Bibliotheek en Documentaire Informatie BDI) in Amster-

dam gevolgd. Verder staat op mijn opleidingslijstje de Lerarenopleiding Nederlands en Maatschappijleer op de VLVU (nu Hogeschool Holland).

Je allereerste baan?

Na de FMA ben ik als documentalist gaan werken bij Greenpeace Nederland.

Welke vakbladen zijn het belangrijkste voor je?

InformatieProfessional en *Archievenblad*. En voor jazz: *Nederlands Jazzbulletin*, *Doktor Jazz* en *Jazzism*.

Je favoriete site?

Allmusic.com gebruik ik het meest als naslagwerk voor veel muziekvragen. De site biedt goede biografieën en een helder overzicht van de verschillende genres en subgenres. Ook een favoriet is de Nederlandse tegenhanger ervan: *Muziekencyclopedie.nl*. Verder werp ik in mijn vrije tijd graag een blik op *Expectingrain.com*, waar nieuws over Bob Dylan wordt gebundeld. De site biedt een fascinerende, 'Bob-achtige' kijk op de wereld.

Welk ebook las je het laatst?

Ik geef de voorkeur aan een 'echt' boek, met band, bladspiegel en fraaie opmaak. Het gevoel dat een ebook oproept, haalt het niet bij het le-

zen van bijvoorbeeld een gebonden boek van Van Oorschot.

Welk papieren boek las je het laatst?

Na het overlijden van Bernlef heb ik zijn *Meeuwen* herlezen.

Heeft het papieren boek nog toekomst?

Boeken maken is een vak. En dat blijft bestaan, is mijn overtuiging. Net zoals er nu ook nog lp's verschijnen.

En welke elektronische publicatie las je het laatst?

Reasoned decision of the united states anti-doping agency on disqualification and ineligibility, het rapport van de USADA over Lance Armstrongs dopinggebruik.

De beste app?

Ik bezit smartphone noch tablet.

Je favoriete vrijetijdsbesteding?

Saxofoon en klarinet spelen. En op de bank met een goed boek of op tv een mooie documentaire kijken.

Wat had je willen zijn als...?

Boekbinder of restaurateur. Het lijkt me heerlijk om een ambacht machtig te zijn.



Foto: Ronald de Nijs

IN MEMORIAM

A.E.M. Ribberink (1927-2013)

Door: Eric Ketelaar

Op 31 januari overleed op de leeftijd van 85 jaar mr. A.E.M. Ribberink. Van 1949 tot en met 1988 is hij werkzaam geweest in het algemeen rijksarchief (ARA) (thans Nationaal Archief), sinds 1968 als algemeen rijksarchivaris. Toen kwam hij aan het hoofd te staan van zowel het ARA als de rijksarchiefdienst die (zo stelde de Archiefraad vast) door 'een gebrekkige organisatie, onvoldoende personeel en ongeschikte gebouwen' niet in staat waren de in 1968 in werking getreden Archiefwet uit te voeren. Daarin heeft Ribberink enorme verandering gebracht met veel toewijding en geduld,

soms door schoppen tegen de bureaucratie, dan weer door vleien en gebruikmaken van pers en politiek. De organisatie van de rijksarchieven en van de dienst als geheel werd gestroomlijnd: in elk rijksarchief kwamen aparte afdelingen voor inventarisatie, externe dienstverlening en bedrijfsvoering, een centrale directie werd gevormd die personeelszaken, financiën, de automatisering en de methodenontwikkeling stuurde. Het Convent van rijksarchivarissen kreeg een belangrijke rol in de coördinatie en beleidsbepaling. In die 20 jaar groeide de personeelsformatie van 135 tot 288. Er kwamen nieuwe rijksarchiefgebouwen in Leeuwarden, Zwolle, Haarlem, Assen (gedeeltelijke nieuwbouw) en Den Bosch. Ook nieuwbouw voor het algemeen rijksarchief in Den Haag (1979) wist Ribberink met grote volhar-

De opening door de koningin op 12 november 1980 van het door 'bouwpastoor' Ribberink en architect Sjoerd Schamhart (bureau PRO) ontworpen gebouw van het algemeen rijksarchief was een hoogtepunt



Foto: Marcel Antonisse / Anefo. © Nationaal Archief

ding tot stand te brengen.

De nieuwe gebouwen waren hard nodig: het archievenbestand groeide van 84 km tot bijna 160 km, het aantal bezoeken nam enorm toe (in het ARA van 8000 naar 27000). Dat was mede een gevolg van door Ribberink ingezette voorlichtingscampagnes die archieven als 'supermarkten van de historie' propageerden.

Hij zette zich in voor archiefsamenwerking met Indonesië en de Antillen, bouwde de rijksarchiefinspectie uit en nam het initiatief tot oprich-

ting van de Centrale Archiefselectie-dienst. Ribberink stond steeds op de bres voor wat hij als de essentie van het archivariaat beschouwde: 'Openbaarheid, openheid en doelmatigheid, opdat eenieder zich in een ver of nabij verleden, kan bezinnen op heden en toekomst, kan staan in de vrijheid, die zowel recht op, als plicht tot zelfontplooiing is.' <

Eric Ketelaar, algemeen rijksarchivaris 1989-1997, hoogleraar archiefwetenschap aan de Universiteit van Amsterdam 1997-2008.

Dick Reumer (1932-2013)

Door: Marian Koren

Dick Reumer markeert in verschillende opzichten de geschiedenis van de openbare bibliotheken in Nederland. De periode 1971-1990 waarin hij leiding gaf aan het centrale bureau voor het OB-werk, het NBLC, is kenmerkend voor de ontwikkeling van de moderne openbare bibliotheek geweest.

Dick Reumer betrad het bibliotheekveld in 1960 bij de Katholieke Centrale voor Lectoraatvoorziening (KCVL). Daarna werd hij directeur van de (katholieke) PBC Haarlem en vandaaruit trad hij aan als directeur van de Centrale Vereniging. Het was het moment van ontzuiling en uitbouw. Daaraan leiding geven was Reumer op het lijf geschreven.

Met de fusie in 1972 van vijf bibliotheekorganisaties tot het Ne-

derlands Bibliotheek en Lectoraat Centrum kwam een landelijke vereniging van openbare bibliotheken tot stand die uniek was. Reumer wist de vele belangen te verenigen, zowel voor een echte Bibliotheekwet (1975) als voor het verzet tegen latere bezuinigingen. Hij ging voorop in demonstraties, zoals de actie in zijn stijl: 'Help, de bibliotheek verzuip'. En hij maakte de OB politiek relevant. De OB is er voor iedereen: dat publieke belang stond bij de sociaal betrokken Reumer centraal. Hij gaf zijn medewerkers kansen de inhoudelijke dienstverlening uit te bouwen met nieuwe diensten voor nieuwe doelgroepen.

Alles wat bij kon dragen om de openbare bibliotheken te ondersteunen pakte Reumer op: hij onderhield contacten en werkte samen tot ver buiten de OB-wereld, waarbij zijn ondernemerservaring hem goed van pas kwam. Internationaal deelde hij gul van zijn ervaringen: uitwisseling, ontwikkelingshulp,

Dick Reumer als jonge ondernemer van het NBLC, met zijn karakteristieke pijp



Foto: Hans Bartels

oprichten van centra en praktische werkgroepen – iedereen kende het NBLC en kon Reumer niets weigeren. Een charismatisch leider ook die dag en nacht voor zijn personeel klaar stond en omgekeerd.

Zo bouwde Dick Reumer het NBLC met visie, organisatietalent en daadkracht onvermoeibaar uit naar een professioneel bedrijf van 300 werknemers. Dat alles ten dienste van de openbare bibliotheek, een professionele maatschappelijke in-

stelling die zich betrokken toont bij de samenleving en mensen kansen biedt tot emancipatie, ontwikkeling en engagement. Dick Reumer was de icoon van dat openbare bibliotheekwerk. <

Marian Koren is secretaris FOBID Netherlands library Forum en internationaal aanspreekpunt van de nationale bibliotheekorganisaties. Zij is tevens senior beleidsadviseur bij de VOB.

[illegible]

Aan alle kanten begint het geduld op te raken. De retailmarketeers snappen niet waarom de rest van Nederland niet wil meeliften op hun ledenbehoud en stijgende uitleentallen. De maatschappelijk geëngageerden roepen dat niet de boeken maar de bezoekers de eigenlijke collectie zijn en dat 'we' daar nu eindelijk meer mee moeten gaan doen. Ook wijzen zij op campagnes als Boekstart en de Bibliotheek op School, die in ieder geval bij lokale politici en bestuurders goed vallen. En de digitale hemelbestormers wachten niet langer op een fiat van hun bazen en bestuurders maar doen het gewoon in hun eigen tijd: informatiedienstverlening verzorgen op Twitter, attenderen op open bronnen op het web, een biebapp ontwikkelen.

Van scheldpartijen is het nog niet gekomen. Hoewel: het woord *retailtaliban* is al gevallen. Het kan niet lang meer duren voor de marktdenkers verbaal gaan inhakken op de bibliosocio's en de digibetweters. Laat het maar even botsen dat het kraakt. Maar laat Ban Ki-moon ook op tijd een gezant sturen. Want het is zonneklaar dat de openbare bibliotheek baat heeft bij de goede kanten van alle drie de posities en hun respectievelijke zwakke kanten moet zien uit te schakelen. Er zullen bruggen moeten worden geslagen. Gelukkig is Job Cohen al in de sector gesignaleerd. Wie zorgt er zo dadelijk voor de thee?

x kinderen) zijn te keren, mits men zich toe-
x legt op retailmarketing: klantenbehoud, spe-
x ciale aanbiedingen, publiekscampagnes.



Frank Huysmans is redacteur van InformatieProfessional, bijzonder hoogleraar bibliotheekwetenschap aan de UvA en zelfstandig onderzoeker en adviseur.

x kinderen) zijn te keren, mits men zich toe-
x legt op retailmarketing: klantenbehoud, spe-
x ciale aanbiedingen, publiekscampagnes.
x Daarbij helpt het ook als de bibliotheek een
x voorbeeld neemt aan winkelbedrijven. Ze
x mag er best wat meer gaan uitzien als een
x boekwinkel, met boeken uitgesteld op tafels
x en rondlopende medewerkers die mensen
x vriendelijk aanspreken met de vraag of ze
x het kunnen vinden.

De tweede groep betoogt juist dat mensen niet als klanten, maar als burgers aangesproken moeten worden. Zij proberen de maatschappelijke betrokkenheid te vergroten. De bieb moet een bruisend inlooppcentrum zijn waar het lokale maatschappelijke debat plaatsvindt. Waar groepen met speciale behoeften – laagopgeleiden, werklozen, inburgeraars – een kans wordt geboden om achterstanden in te lopen. En waar iedereen op zijn eigen niveau wordt bediend met informatie en doorverwijzingen.

De derde groep kan bijna niet meer aanzien hoe de bibliotheek in de digitale informatie-dienstverlening links en rechts wordt inge-

> **BOEKEN- EN**

ABONNEMENTENSERVICE

EBSCO Information Services

Postbus 204
1430 AE Aalsmeer
Tel 0297-386386
Fax 0297-386387
www.ebsco.nl

Ilge Subscription Management

Postbus 87592
1080 JN Amsterdam
Tel 020-6441842
Fax 020-6444412
info@ilge.nl
www.ilge.eu



ILGE is al meer dan 25 jaar de meest persoonlijke, betrouwbare partner in abonnementenbeheer. Zowel openbare bibliotheken als medische en bedrijfsbibliotheken genieten van onze deskundige dienstverlening en scherpst mogelijke prijzen.

Van Dijk Zakelijk

Postbus 486
3990 GG Houten
Tel 088-2345900
Fax 030-6386958
klantenservice@vandijkzakelijk.nl
www.vandijkzakelijk.nl



Leverancier van vakinformatie. Laat het beheer over uw abonnementenpakket en boekbestellingen aan Van Dijk Zakelijk over, en creëer voor uzelf overzicht en kostenbesparing.

> **CONSULTANCY**

> ADVIESBUREAUS

Infomare

Postbus 333
4530 AH Terneuzen
Tel 0115-608699
www.infomare.eu

Ingressus

Postbus 2341
3000 CH Rotterdam
Tel 010-2060260
Fax 010-2060261
www.ingressus.nl

Reekx

Peizerweg 87
9727 AH Groningen
Tel 050-3124618
Fax 050-3120592
www.reekx.nl

> **ICT DIENSTVERLENING**

BeeSmart

Pieter Bruegelstraat 14
7731 SK Ommen
Tel 088-2337627
Fax 088-2337650
info@beesmart.nl
www.beesmart.nl



BeeSmart is een innovatief ICT-bedrijf met unieke oplossingen voor o.a. cashless dienstverlening, outsourcing, compleet beheerde diensten op het gebied van gaming en wifi, maar ook oplossingen voor printing en telefonie.

> **INFORMATIEPROVIDERS**

> HOSTS

EBSCO Information Services

Postbus 204
1430 AE Aalsmeer
Tel 0297-386386
Fax 0297-386387
www.ebsco.nl

> **OPLEIDINGEN**

> **CURSUSSEN**

> **BIJSCHOLING**

Erasmus Academie

Postbus 1738
3000 DR Rotterdam
Tel 010-4081839
info@erasmusacademie.nl
www.erasmusacademie.nl

Ingressus

Postbus 2341
3000 CH Rotterdam
Tel 010-2060260, Fax 010-2060261
www.ingressus.nl

GO opleidingen

Postbus 164
2270 AD Voorburg
Tel 070-3512380
Fax 070-3549789
www.GOopleidingen.nl

HvA / Archiefschool

Postbus 1025
1000 BA Amsterdam
Tel 020-5954788
www.archiefschool.nl

> **PERONEEL**

> **WERVING & SELECTIE**

> **DETACHERING**

Ingressus

Postbus 2341
3000 CH Rotterdam
Tel 010-2060260
Fax 010-2060261
www.ingressus.nl

Randstad/ProBiblio

Opaallaan 1180
2132 LN Hoofddorp
Tel 023-5546275
www.probiblio.nl/randstad

Reekx

Peizerweg 87
9727 AH Groningen
Tel 050-312 46 18
Fax 050-312 05 92
www.reekx.nl

> **SOFTWARE**

Adlib Information Systems

Postbus 1436
3600 BK Maarssen
Tel 0346-586800
Fax 0346-561655
www.adlibsoft.com

Infor Library and Information Solutions

Pettelaarpark 103
5216 PR 's-Hertogenbosch
Tel 073-6205222
Fax 073-6205298
www.vubis-smart.com

Librix

Postbus 102
7140 AC Groenlo
Tel 0544-471111
Fax 0544-465814
www.nedaplibrix.com

> **UITGEVERS**

ProQuest

The Quorum, Barnwell Road
Cambridge CB5 8SW
United Kingdom
Tel +44-(0)-1223215512
Fax +44-(0)-1223215513
www.proquest.com

Ook een vermelding van uw bedrijf? Bel Bart van der Wal bij
Acquire Media op 038-4606384 of mail bvdwal@acquiremedia.nl.



THE RIGHT TO READ

STEUN BIBLIONEF / WWW.BIBLIONEF.NL POSTBANKNR: 258485



STICHTING BIBLIONEF NEDERLAND

BIBLIONEF

GEEF IEDER KIND LEESPLEZIER

