

De openbare bibliotheek als informatiecentrum: hoe komt de bibliotheek los van boeken?

Op een studiedag in de bibliotheek van Oostkamp met als titel "Durf kiezen: welken diensten biedt de OB morgen aan?" in november vorig jaar, kwam ook Kees Hamann aan het woord, directeur van de Gemeentelijke Bibliotheek Vlissingen in Nederland. De inbreng van Jan Van Herreweghe op die studiedag was al te lezen in het vorige nummer [(2003) 6; p. 15-20]. Kees Hamann vindt het belangrijk dat bibliotheken verder kijken dan hun vaste klantenkring en hun mediadistributiefunctie, omdat de overheid behoefte heeft aan een veel bredere benutting van de bibliotheek.

Bibliotheken zijn gespecialiseerd in het aanbieden van gepubliceerde media. In onze moderne informatiesamenleving spelen gepubliceerde media echter een steeds minder belangrijke rol, al was het maar door de opkomst van de multimedia en het internet, waarbij de distribuerende functie van de 'leeszaal' niet meer zo noodzakelijk is. De moderne kennismaatschappij heeft dringend behoefte aan een nieuw soort bibliotheek. Een bibliotheek die zich niet langer concentreert op de media, maar op de klanten.

Bibliothecarissen moeten eindelijk beseffen dat ze met het aanbieden van boeken en tijdschriftartikelen moeten uitkijken, simpel omdat meer dan de helft van de bevolking niet door dergelijke media geïnformeerd wenst te worden. Een kwart van de volwassenen mist sowieso de vaardigheden om schriftelijke informatie voor zichzelf te benutten. Blijven bibliothecarissen zich vastklampen aan hun media of gaan zij zich eindelijk opwerpen als de specialisten, die

op zoek gaan naar antwoorden op vragen van klanten, desnoods door mondelinge antwoorden, door het in contact brengen met specialisten die kunnen adviseren of door informatieve bijeenkomsten te organiseren. Alles op alles zetten om communicatie tot stand te brengen: uitleen is niet genoeg als klanten niet met die media kunnen omgaan!



KEES HAMANN is sinds 1990 directeur van de Gemeentelijke Bibliotheek Vlissingen. Daarvoor was hij tien jaar stafmedewerker Public Relations & Marketing van de Zeeuwse Bibliotheek te Middelburg. cajhamann@zeelandnet.nl



Historisch

Het aanbieden van informatiedragers en cultuuruitingen is traditioneel de taak van openbare bibliotheken. Tot in de jaren 1970 lag het accent bij het uitleen van bibliotheekmaterialen vooral op recreatieve romans. De Nederlandse rijksoverheid pleitte voor een nadrukkelijker accent op de informatieve functie.

Als reactie hierop werd veel aandacht besteed aan de aanschaf van populair-wetenschappelijke literatuur en de ontwikkeling van informatieve bestanden als documentatiemappen. Aan het eind van de jaren 1980 bleek echter dat deze ontwikkeling op dood spoor dreigde te eindigen. Het aanbod sloot niet aan op de behoefte van het brede publiek. Bovendien bleek de gemiddelde klant dergelijke informatie in het geheel niet bij bibliotheken te verwachten en pogingen om dit aanbod promotioneel bij het publiek onder de aandacht te brengen mislukten over het algemeen.

Desondanks blijft overeind staan dat het bestaansrecht van bibliotheken met name ontleend kan worden aan de uitleenfunctie én de informatieve inlichtingenfunctie. Die laatste activiteiten moeten erop gericht zijn de weerbaarheid van burgers, hun vermogen om zo zelfstandig mogelijk in deze samenleving te functioneren, te vergroten. Bibliotheken kunnen ertoe bijdragen de steeds groter wordende kloof te voorkomen tussen hen die goed geïnformeerd zijn (en zelf aan inlichtingen kunnen komen) en hen die grote moeite hebben bronnen van informatie te vinden en daardoor in toenemende mate tekenen van onverschilligheid vertonen.

De kwaliteit van het inlichtingenwerk

Het bibliotheekwerk is er nog lang niet in geslaagd voor-
noemde ontwikkeling ten gunste te keren. Zelfs de opkomst
van aantrekkelijke multimedia en de digitalisering van de
informatie hebben nog geen substantieel aantal mensen met
informatieve behoeften naar de bibliotheek getrokken. Ten-
minste, als we het afzetten tegen de potentie van openbare
bibliotheken. Zo functioneren *public libraries* in de Verenigde
staten als hét informatiepunt van de lokale gemeenschap. Uit
uiteenlopende onderzoeken blijkt dat burgers in Nederland
openbare bibliotheken slechts in beperkte mate met informa-
tie identificeren.

Oorzaak is dat bibliotheken zich blindstaren op het beperkte
publiek, dat wel de weg naar het bibliothecaire informatie-
materiaal weet te vinden. Doordat bibliotheken zich nadruk-
kelijker willen richten op de behoeften van hun klanten,
dreigen ze ook meer te luisteren naar de wensen van de
huidige klantenkring en daardoor geen brug te slaan naar
nieuwe publieksgroepen.

De Vlissingse bibliotheken trachten aan deze valkuil te ont-
snappen. Onderzoek van de afdeling Marketing is erop
gericht de informatieve behoeften van niet-klanten in beeld te
krijgen. Juist de zeer grote groep van mensen die aangeeft
niet graag een roman te lezen, blijkt een (latente) informatie-
behoefte te hebben, waarop de bibliotheek moet inhaken.
Daartoe tracht de Vlissingse bibliotheek inzicht te krijgen
in de termen, waarin het imago van de bibliotheek moet
worden omgevormd. Vanuit een redelijk elitaire culturele
voorziening, gericht op boekenwormen, moet een toeganke-
lijke, multimediale uitstraling ontwikkeld worden waarin snel-
heid, beknoptheid en laagdrempeligheid het winnen van
degelijkheid, diepgravendheid en zelfstandig zoekgedrag.
Een zeer intensieve adviesfunctie, die uitgaat van persoon-
lijke begeleiding van een belangrijk deel van de klanten,
is in ontwikkeling.

Kwaliteitsverbetering

Kwaliteitsverbetering van het inlichtingenwerk moet zich met
name richten op:

- doelgroeporiëntatie: welke homogene behoeften op
bibliothecair terrein zijn er bij de bevolking te onderschei-
den en welk maatschappelijk belang dient dit?;
- kwaliteitsnormering: welke eisen stellen de te onderschei-
den klanten aan informatie?;
- de ontwikkeling van meetinstrumenten voor de geformu-
leerde kwaliteitsnormen;
- teamontwikkeling, gericht op behoeften van klanten en
informatiezoekgedrag, in plaats van naslagwerken en
documentatiemateriaal;
- non-response bewaking: wat te doen met niet-gehono-
reerde informatieve vragen?;
- vertaling van de informatieve functie in concrete speer-

punten, die promotioneel uit te buiten zijn; bijvoorbeeld
consumentenvoorlichting.

Scholing

Het verstrekken van inlichtingen – dit is het oplossingsgerichte
zoekwerk, en niet het bemiddelen in boekkeuze – vraagt van
de betreffende medewerkers bibliotheektechnische kennis.
Het inlichtingenwerk op zich rechtvaardigt zeker het niveau
van middelbaar-beroepsonderwijs, terwijl een groot deel
van het personeel in Nederlandse openbare bibliotheken
niet aan dit niveau voldoet. Een deel van hen heeft zelfs
geen professioneel dienstverband. Sinds kort kent Nederland
een middelbaar-beroepsopleiding voor bibliotheekmedewer-
ker. Pas als in de loop van de jaren grote aantallen studenten
deze opleiding gevolgd hebben, kan er van een goede
bezetting van de inlichtingenbureaus sprake zijn.
Vrijwilligers zijn uiteraard inzetbaar mits zij integer zijn, zich
bereid tonen in zekere zin structureel te werken én voldoen
aan de geformuleerde mbo-eisen. Om heel andere redenen
dan kenniseisen, wijs ik inzet van vrijwilligers echter volstrekt
af! Zelden zal het mogelijk blijven vrijwilligers voor langere
tijd in te zetten voor deze cruciale functie van de bibliotheek.
Om die reden is investeren in studiefaciliteiten voor vrijwil-
ligers niet rendabel. Bibliotheektechnisch ongeschoold perso-
neel kan wel ingezet worden voor de informatieverstrekking
(=adviseren bij de boekkeuze), maar niet bij het inlichtingen-
werk.

Het is echter van groot belang ervoor te waken dat de
afdeling inlichtingen geen 'eenzaam' bolwerk van gediplo-
meerden wordt!

De relatie inlichtingenwerk - collectioneren

Deze relatie is naar mijn gevoel oppervlakkig. Uiteraard
moet er sprake zijn van een goede signalering van
hiaten in de collectie door medewerkers van inlichtingen.
Dat kan door gerichte aanschafadviezen. Rechtstreekse
verantwoordelijkheid van inlichtingenmedewerkers voor de
collectievorming ten aanzien van naslagwerken en docu-
mentatiemateriaal, tijdschriften en geautomatiseerde diensten
is belangrijk.

In de Vlissingse situatie zijn de inlichtingenfunctie en het
aankopen van romans en informatieve boeken gesplitst,
omdat inlichtingen niet uitgaan van het verstrekken van
media als antwoord op vragen, maar zich vooral richten op
mondelinge en digitale diensten. Het collectioneren wordt
verzorgd door de afdeling Media, die ook verantwoordelijk
is voor de uitleen en de raadpleegbaarheid van media.

Van aanbodgericht naar vraaggericht

De informatieverstrekking aan burgers is momenteel vrijwel

geheel aanbodgericht georganiseerd. Een patiëntenvereniging verstrekt informatie over één ziekte met alle gevolgen, de belastingdienst over fiscale aangelegenheden, de sociaal-pedagogische dienst over thuiszorg aan gehandicapten... Mede omdat steeds weer blijkt dat burgers over het algemeen oppervlakkig tot slecht geïnformeerd zijn, storten dit soort van informatieverspreidende instellingen een – weliswaar goed bedoelde – ongedifferentieerde lawine van informatie over de samenleving uit. Of u nu ziek of gezond bent, de patiëntenvereniging weet uw brievenbus te vullen.

Burgers ervaren de steeds sterker op informatie gebaseerde samenleving als een doolhof. Juist in een tijd waarin de beschikbaarheid van informatie meer grip geeft op ons eigen functioneren dan tot nu toe zo belangrijke 'machtsfactoren' als geld en bezit, dreigt een enorme kloof te ontstaan tussen geïnformeerden en niet-geïnformeerden.

Inzet van de Bibliotheek Vlissingen is na te gaan of de bibliotheek een actieve rol kan spelen om deze kloof te beperken. Tot nu toe identificeert het publiek de informatie-functie van de bibliotheek echter sterk met letterkunde en literatuur. Vragen over algemene onderwerpen als gezondheid, adressen of jurisprudentie worden alleen door zeer trouwe bibliotheekbezoekers gesteld.

Wellicht wordt deze identificatie met literatuur versterkt door dat het bibliotheekwerk in Nederland tot voor kort ook in haar doelstelling stelde inwoners van Nederland toegang te willen bieden tot alle in Nederland aanwezige openbare documentaire informatiebronnen om te voorzien in informatiebehoeften, die niet specifiek gebonden zijn aan de professionele beoefening van bestuur, bedrijf of wetenschap. Onder openbare documentaire informatiebronnen verstaan bibliothecarissen gepubliceerde dragers van uitingen op schrift, beeld en/of geluid, bedoeld om feiten, waarnemingen, bevindingen, overtuigingen of gevoels mee te delen. In feite willen bibliotheken dus bemiddelen voor alles wat op enigerlei wijze op schrift, beeld of in geluid is vastgelegd.

Hoe kunnen we het publiek een concreet aanbod doen, waardoor het een herkenbare dienst onderscheidt, die aantrekkelijk overkomt (ook voor wie niet van lezen houdt)?

In de eerste plaats door het doel van de openbare bibliotheek niet meer te richten op het distribueren van media. In Nederland wordt dan ook sinds kort de volgende doelstelling voor het bibliotheekwerk gehanteerd: *"Het openbare bibliotheekwerk stimuleert burgers met informatie- en kennisvragen naar de openbare bibliotheek te komen en bemiddelt actief in de beantwoording daarvan."*

In de tweede plaats moet de informatieve functie van de bibliotheek concreet vorm gegeven worden, zonder dat

daarbij de rol van boeken domineert. Dat kan door uit te gaan van de drie belangrijkste clusters van behoeften, die naar aanleiding van onderzoek onder de Vlissingse bevolking zijn geregistreerd: consumenteninformatie, gezondheidsvoorlichting en lokale en regionale informatie.

De Bibliotheek Vlissingen heeft stappen ondernomen om een netwerk te ontwikkelen van voorlichtende, informatieve instellingen op het terrein van deze thema's, waarbij intensieve contacten gelegd zijn met bijvoorbeeld de afdeling Voorlichting van gemeente en provincie, bureaus voor toerisme, gemeentearchief, gezondheidsdiensten, Sociaal Raadslieden, Wetswinkel, Jongeren Advies en Informatie Bureau en de Sociaal Pedagogische Dienstverlening. Doel van het netwerk is de bibliotheek te positioneren als centrale laagdrempelige en effectieve toegangspoort tot de kennis en informatie van de deelnemende instellingen, zodat:

- mensen gestimuleerd worden informatie te zoeken en te benutten;
- niemand van 'het kastje naar de muur' wordt gestuurd;
- de deelnemende instellingen effectiever benut worden (standaardvragen worden beantwoord in de bibliotheek, hulp- en adviesaanvragen worden gericht doorverwezen).

De bibliotheek als toegangspoort

Waarom is het interessant voor informatieve organisaties om in een netwerk met de bibliotheek samen te werken? De belangrijkste reden hiervoor is dat vrijwel alle genoemde organisaties problemen hebben met het bereik van de beoogde doelgroepen. Cliënten en patiënten komen dikwijls te laat op het juiste adres. Klanten voelen zich onnodig doorverwezen en ervaren vragen om advies als stigmatiserend. Vaak haakt men bij doorverwijzingen af.



Inlichtingenwerk staat hoog in het vaandel bij de Gemeentelijke Bibliotheek Vlissingen.

De Bibliotheek Vlissingen ontwikkelt een aanbod van diensten dat uitgaat van de behoeften van de Vlissingse bevolking. Hierdoor maakt het overgrote deel van de bevolking ook gebruik van de bibliotheek. De mate waarin verschilt per individu. Deze laagdrempeligheid en objectiviteit moeten benut worden voor het afficheren van adviesmogelijkheden op het terrein van de genoemde thema's: consumenteninformatie, gezondheidsvoorlichting en lokale en regionale informatie. Uitgaande van de ervaringen van het Maatschappij Informatie Project, dat van 1991 tot 1994 op diverse locaties in Nederland werd uitgevoerd, moeten elektronische hulpmiddelen hierbij een stimulerende en kwaliteitsverhogende rol kunnen spelen. Ook leert dit project dat organisaties sterk aanbodgericht blijven denken, zodat nieuwe media nog sterk eenzijdig benut worden. De bibliotheek kan de potentiële klant in beeld brengen en de vertaalslag maken van behoeften naar nuancering in aanbod, presentatie, prijs, personele begeleiding en promotie.

De bibliotheek dicht de kloof tussen publiek en informatieve organisaties, waardoor het werk ook efficiënter georganiseerd kan worden.

Kwaliteit door actieve externe presentatie

Samenwerking met andere informatieve instellingen met het oog op een groter effect is alleen succesvol als het team van bibliotheekmedewerkers, dat de 'toegangspoort' concreet gestalte geeft, door de participerende instellingen



ook als hun collega's gezien worden. Deskundigheidsbevordering en optimale informatie-uitwisseling zijn daardoor een gedeelde verantwoordelijkheid.

Zoals gezegd speelt bij de kwaliteitsbeleving de presentatie van de dienstverlening overeenkomstig de behoeften van klanten een grote rol. Elektronische hulpmiddelen zijn hierbij

dienstbaar, maar ook een actieve, naar buiten gerichte opstelling van de bibliotheek is belangrijk. Met het oog daarop stichtte de Bibliotheek Vlissingen in 1993 een afzonderlijke afdeling voor onderzoek en verzameling van lokale en regionale informatie, de StadsMonitor Vlissingen. Deze afdeling brengt behoeften van burgers in kaart en verzamelt en ontsluit statistische informatie in een jaarlijks statistisch jaarboek.

In 1994 startte de bibliotheek met de exploitatie van bibliotheekvoorzieningen in het Ziekenhuis Walcheren (gericht op medici én patiënten) en de Stedelijke Scholengemeenschap Scheldemond (voortgezet onderwijs). In laatstgenoemde schoolbibliotheek wordt meegewerkt aan een fundamentele verbetering van het literatuuronderwijs, gericht op het verhogen van het plezier in lezen, maar ook aan het testen van de effectiviteit van een Jongeren Informatie Punt.

Sinds 1986 is de bibliotheek al eindverantwoordelijk voor het bibliotheekwerk voor alle Vlissingse basisscholen. Momenteel wordt hard gewerkt aan een bibliotheekvoorziening voor de beleidsmedewerkers van het gemeentehuis. Kortom: er zijn verschillende mogelijkheden voor de bibliotheek om daar waar het publiek moeilijk te activeren is, zelf actief naar klanten te gaan. De ontwikkeling van een elektronische infrastructuur is daarbij slechts een hulpmiddel.

Internet als belangrijk kanaal

De impact van de revolutionaire ontwikkelingen op het gebied van ICT raakt de bibliotheken in de kern van hun bestaan. De komst van het internet betekent dat gebruikers niet meer de deur uit hoeven om de informatie te krijgen die ze zoeken. Er ontwikkelt zich een dubbelstructuur, waarbij naast fysieke ook virtuele bibliotheken opereren. De uitdaging is een goede aansluiting te vinden tussen virtuele en fysieke bibliotheken.

Bibliotheken kunnen een belangrijke informatieve functie voor de lokale gemeenschap vervullen door regisseur van 'de publieke ruimte' op het internet te worden. Bijvoorbeeld door de redactie te voeren over de gemeentelijke website. Door alle non-profitorganisaties op te roepen inhoud te leveren voor deze website.

Nu ervaren veel internetbezoekers websites als telefoonnummers, waarvoor geen telefoongids bestaat. Hoe zijn sites te vinden zonder je favorietenknop te laten uitgroeien tot een ware database? En dat, terwijl bedrijven en instellingen zoveel geld en tijd steken om hun site op te zetten en actueel te houden! De gemeentelijke site moet dankzij de inzet van de bibliotheek het bezoek aan alle sites van in de gemeente actieve instellingen enorm gaan stimuleren, simpel omdat men tot op heden de weg niet wist. Het wordt de Nieuwe Markt van de gemeente, waar de weekmarkt een dagmarkt wordt en het een heel jaar straatfestival kan zijn. Het wordt dé adressengids van de stad en het dikst denkbare dagblad.

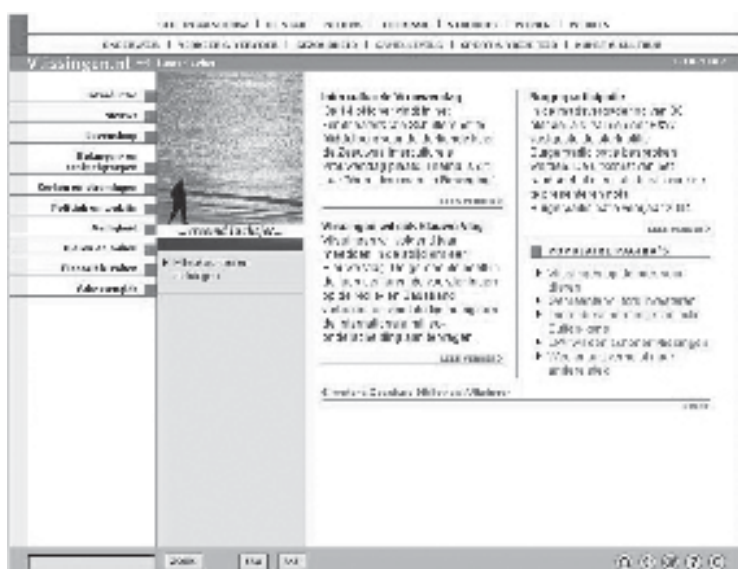
Uiteraard zullen de leden van de verenigingen of de ouders van de scholen deze gemeentelijke site weten te vinden. Maar deze verenigingen en scholen kunnen gelijktijdig alle inwoners van de stad bereiken. Zo wordt een ruim publiek bij club of school betrokken.

Hoe vaak worden organisatoren van activiteiten teleurgesteld over het restant van hun persbericht dat soms wel, soms niet de krant haalt? Op de gemeentelijke site wordt elk persbericht objectief weergegeven, zodat een enorm breed publiek het leest. Hoe mooi is het niet als die verenigingen en scholen vragen kunnen stellen op deze plek waar heel veel publiek komt?

Wat biedt de bibliotheek als redacteur van de gemeentelijke website?

- Organisaties kunnen zelf inhoud aanleveren en hoeven daarvoor niet te betalen: Informatie op de stadssite trekt zo publiek naar de eigen website van de organisatie;
- de redactie van de gemeentelijke site bemiddelt bij het opzetten van websites voor non-profitorganisaties;
- de redactie van de gemeentelijke site biedt hulp bij het meer interactief maken van websites, bijvoorbeeld door daarvoor centraal hulpmiddelen aan te bieden;
- de redactie van de gemeentelijke site biedt mogelijkheden voor brede of juist zeer gerichte enquêtes;

Zo wordt de gemeentelijke site een virtueel podium voor de stad, waarop een kind zijn spreekbeurt voordraagt, buurtbewoners visualiseren wat ze van hun wijk vinden, documenten van beleidsmakers, maar ook werkstukken van studenten op te vragen zijn en u terug kunt blikken met een sfeerimpressie op een geslaagde toneelvoorstelling of de jaarlijkse nieuwjaarsborrel in het stadhuis.



De gemeentelijke website wordt een virtueel podium voor de stad in Vliessingent.

De toekomst

Bibliotheken zullen er alleen maar in slagen een echt wezenlijke omslag te maken als zij dat allemaal doen. Nu komen veel van de activiteiten, zoals de Bibliotheek Vliessingent die onderneemt, als curieus en bijzonder over, terwijl positionering van de moderne bibliotheek alleen maar mogelijk is als deze diensten weliswaar verrassend, maar verder volkomen normaal worden gevonden.

SAMENVATTING

Sinds de opkomst van de multimedia en het internet reikt de taak van bibliotheken verder dan het distribueren van gepubliceerde media. Bibliotheken moeten zich voortaan vooral richten op gebruikers, ook die buiten hun vaste gebruikerskring. Naast de uitleenfunctie is nu de informatieve inlichtingenfunctie belangrijker dan ooit. Daarvoor is vanzelfsprekend een hoge bibliotheektechnische kennis vereist. In tijden dat burgers overspoeld worden door al dan niet relevante informatie, kan de bibliotheek een cruciale rol vervullen door haar gebruikers te helpen de juiste informatie te selecteren. Dat kan zij best organiseren in overleg en samenwerking met andere lokale instellingen en verenigingen, en met gebruikmaking van het internet.

ABSTRACT

Since the arrival of multimedia and the Internet, the function of libraries encompasses more than merely distributing printed media. From now on, libraries ought to concentrate on the user, thereby not limiting themselves to their actual users. Besides the lending of materials, the informative function has to be given priority. This naturally requires professional know how. In times when citizens are flooded with information, whether or not relevant, the library can assume a crucial task by helping its users to select the significant information. This can best be organised in consultation and collaboration with other local institutions and societies, and making use of the Internet.