

- IFLA 2009
- Informatie aan Zee
- Bibliotheken in Berlijn
- Google Book Settlement



Verslag van de IFLA-conferentie 2009 in Milaan, van 23 tot 27 augustus

Even een korte voorstelling van IFLA, voor wie er niet mee vertrouwd is. IFLA staat voor de 'International Federation of Library Associations' en is zowat de internationale koepel van alle nationale bibliotheekorganisaties. Maar ook individuele bibliotheekinstellingen van alle types kunnen zich erbij aansluiten. Het hoofdkwartier van IFLA bevindt zich bij de Koninklijke bibliotheek van Nederland in Den Haag.

Wellicht is het jaarlijks internationale congres hun bekendste wapenfeit. Elk jaar wordt een andere locatie gezocht, doorgaans in een ander continent. Vijfenzeventig jaar na het aller-eerste congres (dat in Italië plaatsvond), werden de tenten voor de jubileumeditie opnieuw opgeslagen in Italië, meer bepaald in Milaan.

Enkele facts & figures over de conferentie

Ruim 4000 deelnemers van over heel de wereld namen deel aan deze vijfdaagse conferentie. Ze hadden de keuze uit 218 sessies, in de vorm van openingssessies, lezingen,

workshops en plenaire zittingen. Er was ook een groot beursgedeelte met 200 standhouders, waaronder uitgevers, database vendors, nationale bibliotheken, bibliotheekverenigingen en automatiseringsbedrijven, en 103 postersessies.

De IFLA-conferentie is een evenement met een hoge impact, ook op de omgeving rond het congresgebouw. Zo zaten bijvoorbeeld alle hotels in de buurt van het Milano Convention Center vol met IFLA-congresgangers. Je kon de binnenstad niet meer in, zonder de fel oranje congresstasjes te spotten. En 's avonds kon je in de restaurants, in meerdere talen, rustig de debatten meevolgen aan de tafeltjes.

De impact is voor een organiserende stad ook tastbaar. Een congres van deze omvang brengt al gauw vele miljoenen in het laatje voor de plaatselijke economie. Bovendien is een internationaal event een uitgelezen kans voor een stad als Milaan om haar ambities voor de wereldtentoonstelling 2015 aan de wereld kenbaar te maken¹. Niet te verwonderen dat toeristische diensten, bibliotheekorganisaties en overheden met plezier dit groots evenement mee willen organiseren en/of bereid zijn om te sponsoren. Tijdens het openingsevenement kregen de Italiaanse bibliotheekvereniging, de overheden van de regio Lombardije, de Provincie Milaan en de Stad Milaan elk de kans om zich uitgebreid voor te stellen. De openingssessie werd verder opgeleukt met een aantal tableaux vivants die de link tussen de Italiaanse geschiedenis en de boeken-/bibliotheekwereld moesten maken.

Het jaarthema

Het officiële thema van de conferentie luidde: *'Libraries create futures: building on cultural heritage'*. Tal van sprekers verwezen tijdens hun sessie naar dit officiële thema. Maar nog meer spraken ze over de nood aan 'verandering'. Meer dan ooit hoorden we bibliothecarissen spreken over de transitieperiode waarin we ons nu bevinden, met gebruikers die sterk veranderen en de technologische tsunami die zich over ons uitstort, de informatie-overload en de nieuwe spelers op ons eigen actieterrein. Hoe kunnen we mee evolveren?

Twee lezingen waren zeer illustratief (en tegelijk ook controversieel) voor deze algemene vaststelling.

Eppo van Nispen tot Sevenaer is verbonden aan DOK (library concept center). DOK ontwerpt de bibliotheek van

de verre toekomst en hielp zo onder meer al de stad Delft bij de bouw van haar nieuwe centrale bibliotheek. Van Nispen sprak op het congres over hoe onze gebruikers veranderen: zo zijn zij zeer sterk visueel ingesteld, terwijl bibliotheken hen nog steeds een zeer tekstgeoriënteerde collectie voorschotelen. Zelf voegde hij de daad bij het woord en gaf een sterk visuele presentatie, die erg werd gesmaakt door het publiek.

Van Nispen vroeg het publiek of zij meenden dat de bibliotheek opnieuw zou worden uitgevonden, mocht die nog niet bestaan. Slechts één moedige stak zijn hand op. Het impliceert in elk geval dat we ons snel moeten aanpassen aan de situatie of we kunnen de deuren sluiten.

Op een geheel andere toon en met een zeer tekstuele presentatie deed **Aline Soules** haar wel zeer boeiende verhaal. Zij geeft les informatievaardigheden aan eerstejaarsstudenten op de California State University. Soules illustreert vanuit het gebruikersperspectief hoe jongeren met informatie omgaan, hoe ze informatie zoeken en wat ze als bron gebruiken tijdens hun zoektocht en hoe dit soms haaks staat op wat bibliotheken aanbieden. Om gebruikers te overtuigen een bepaalde tool te gebruiken, moet je ze kunnen verrassen en verheugen (*'Surprise and Delight'*). Je moet een WOW-effect creëren.

Google slaagt in die opzet: het is snel, gratis en geeft altijd resultaat op elke zoekvraag. Bibliotheken mogen dan wel meer complexe tools en bronnen aanbieden, voor de meeste gebruikers volstaat het resultaat dat ze in Google vinden. Wanneer gebruikers met een wat complexere zoekvraag toch bij de bibliotheek uitkomen, moeten we met de juiste tools in staat zijn om op een zeer transparante en snelle manier resultaat aan te leveren. Bibliotheken steken volgens Soules te veel energie in het onderhouden van catalogi, hoewel onderzoek uitwijst dat deze bijna niet gebruikt worden. Is de perfectie van de data zoals we die nu nastreven nog verantwoord in een tijd van inkrimpende budgetten? En moeten we ons niet meer richten op het massaal digitaliseren? Dit waren enkele van de provocerende uitspraken die we te horen kregen.

Soules en Van Nispen waren slechts twee van de sprekers die een warme oproep deden om onze manier van werken aan te passen aan de noden van de 'nieuwe gebruiker'. En om de nieuwe innovatieve technologieën, waar die nieuwe gebruiker nu al mee vertrouwd is, te omhelzen en te implementeren. De sprekers op IFLA boden ons een hele waaiër van opties, maar over één ding waren ze het roerend eens: *"Change, yes we can"*. Dit zijn de oplossingen die ze ons voorschotelden:

Netwerking en samenwerking

Heel verfrissend waren de ideeën van **Ganga Dakshinamurti**, een charismatische dame verbonden aan de Albert D. Cohen Management Library in Canada. Ondanks haar

leeftijd (70+), kwam ze nog heel helder en strijdvast uit de hoek met haar lezing over de 'proactive librarian'. Ze gaf tal van tips om proactief de klanten en het bestuur te benaderen. Onze 'stakeholders' zijn de studenten, de faculteiten, de bibliotheekmedewerkers en de administratie. We moeten meer leren samenwerken. Zo is een goed gesprek of een lunch met beleidsmensen volgens haar veel efficiënter dan het versturen van e-mails. In haar eigen instelling voert ze in alle rangen van de universiteit ook assertief promotie voor haar diensten. Verder raadde ze ons aan om onze dienstverlening snel te vernieuwen voor deze overbodig wordt. Ze is er in haar instelling zo in geslaagd alle studenten een cursus informatievaardigheden aan te bieden en het beleid te overtuigen van het belang daarvan. Ten slotte hield Dakshinamurti ook een warm pleidooi voor diversiteit op de werkvloer. Een bibliotheek moet meer een spiegel zijn op de maatschappij.



Ganga Dakshinamurti (links) tijdens een groepsdiscussie.

Een andere warme oproep tot samenwerking werd gelanceerd door **Dieter Fellner**, een ingenieur gespecialiseerd in visuele gebruikersinterfaces. Hij ziet tal van raakvlakken tussen bibliotheekwetenschappen en 'visual computing'. Bibliotheken krijgen meer en meer te kampen met de toenemende complexiteit van digitale documenten, naast gewone tekst, multimedia (beelden, 3D en video) en data, algoritmes, concepten, ... Daarnaast staan ze voor de uitdaging om de nieuwe verwachtingen en eisen van gebruikers te leren kennen. Visuele interfaces kunnen bijdragen bij het zoeken en presenteren van informatie en bij het begrijpen van complexe data.

Een mooi voorbeeld van 'virtuele samenwerking' werd voorgesteld door **Helen Shenton** van de British Library. Digitalisering laat toe om manuscripten die in verschillende delen op fysiek van elkaar verwijderde plaatsen worden bewaard, virtueel te herenigen. De British Library deed dit met de codex Sinaiticus, in samenwerking met 4 instellingen, die door de digitalisering niet hoefden te vrezen dat hun erfgoed zou worden weggenomen. Dat dit niet enkel kan met aparte documenten, maar ook met hele bibliotheken van bijvoorbeeld een eeuwenoude abdij als die van Sankt Gallen, toonde de lezing van **Anne Marie Austenfeld** van

de Universität Freiburg aan. De verspreid geraakte collectie kan nu weer als een geheel onderzocht worden.

De 'nieuwe gebruiker' en de digitale dienstverlening

Zoals gezegd gaf ook **Van Nispen** aan dat bibliotheken meer visueel moeten leren communiceren. Maar ook op andere manieren moeten we ons aanpassen aan onze gebruikers. Met enkele van volgende citaten schudde hij de zaal wakker:

- *"Life is all about fun, most libraries are all about not having fun"*. De aanwezige bibliothecarissen konden in elk geval smakelijk lachen om het gekende filmpje van Mister Bean in de (nogal cliché) bibliotheek.
- *"No rules"*. Bibliotheken leggen volgens hem te veel regeltjes op aan de gebruikers. We jagen onze 'klienten' op deze manier gewoon weg. Hij pleit ervoor om bijvoorbeeld eten en drinken gewoon toe te laten in de bibliotheek. Een beetje lawaai moeten we volgens hem ook kunnen tolereren.
- *"De collectie zijn niet je boeken, maar je gebruikers."* Bibliothecarissen moeten hun sentiment laten varen. Jongeren voelen niet dezelfde liefde voor 'papieren' boeken als wij.
- Bibliotheekconcepten van de toekomst zullen meer flexibel moeten omspringen met ruimte voor allerlei diverse functies. Ze moeten meer visuele collecties aanbieden als ze willen overleven, bijvoorbeeld ook games. Bibliotheken zijn (opnieuw) te veel tekstueel ingesteld, terwijl jongeren dat al lang niet meer zijn.

Daarnaast vindt hij dat het bibliotheekpersoneel meer voeling moet krijgen met de gebruiker. Dat kan enkel wanneer het personeel meer een afspiegeling is van het doelpubliek. Van Nispen focuste echter wel op de openbare bibliotheeksector. Hij beweerde niet meteen dat wetenschappelijke bibliotheken 'about fun' horen te zijn, maar wel dat ze beïnvloed zullen worden door deze trend.

Vaak hoorden we tijdens lezingen het argument dat we niet langer gebruikers moeten lokken naar onze digitale diensten, maar dat we ons meer moeten verplaatsen naar waar gebruikers zich bevinden. Volgens **Klaus Ceynowa** van the Bavarian State Library moeten we ervoor zorgen dat onze catalogi en bronnen hoog verschijnen in de zoekmotoren op het web. En dat we partnerships aangaan met bijvoorbeeld WorldCat van OCLC om onze visibiliteit te vergroten. Bibliotheken zullen volgens hem overleven als dienstverleners in een digitale wereld.

Van Nispen en Ceynowa zetten daarbij nogal sterk in op het kanaal, nl. mobiel, terwijl andere sprekers eerder focusten op het digitale op zich (Web 2.0, bibliotheek 2.0). Gebruik de interactiekanalen en -vormen van je gebruikers. Dat geldt voor openbare bibliotheken al in behoorlijke mate, maar zeker voor onderwijs- en onderzoeksbibliotheken. De integratie van allerlei Web 2.0-tools in je website kan leiden tot interactie met een publiek dat je anders moeilijk

kan bereiken. Patrick Donowski van CERN hield hierover een druk bezocht pleidooi, en de Open University in het Verenigd Koninkrijk gebruikt Web 2.0 zelfs als enige communicatiekanaal met haar, per definitie, verspreide gebruikers.

Toegang tot digitale informatie

Actief zijn in de digitale wereld betekent ook toegang bieden tot digitale informatie. De Google Books settlement in de VS zal zeker gevolgen hebben voor wat wij in Europese bibliotheken wel of niet zullen kunnen. Open Access-initiatieven nemen in de wetenschappelijke wereld hand over hand toe, zelfs in derdewereldlanden (cfr. **Kaur Kiran** uit Maleisië). Ook nieuwe publicatievormen ontwikkelen zich in de wetenschappelijke wereld. **Maria Cassella** (Universiteit van Turijn) gaf er een mooi overzicht van, waaruit blijkt dat het nog moeilijker wordt voor bibliotheken om een digitale collectie te vormen. Nieuwe publicatievormen zorgen ook voor een nood aan nieuwe methoden voor o.a. citatieanalyse. **Kayvan Kousha** (Universiteit Teheran) stelde een case voor waarbij de citaties van IFLA-congresverslagen werden vergeleken in Google Scholar, Web of Knowledge en Scopus. Een inhoudelijke en kwantitatieve analyse was mogelijk, maar kwalitatieve evaluatie was niet vanzelfsprekend.

Professionalisering op de werkvloer

Tal van bibliotheken ondernemen dan weer ernstige pogingen om het personeel bij te brengen op het gebied van nieuwe technologieën. **Matilde Fontanin** voerde op de Universiteit van Trieste 'blended learning' in via een E-leerplatform. Personeelsleden kunnen zo van op de werkvloer en op vrijwillige basis bijleren.

Joanna Kluever van de Julia Hull District library raadde ons aan om dan diverse leermodellen aan te bieden, afgestemd op het personeelslid in kwestie. Zij stelt vast dat technologie niet enkel mogelijkheden creëert, maar ook uitdagingen. Oudere medewerkers gebruiken minder technologie en bezitten minder de probleemoplossende vaardigheid die de nieuwe technologie vereist. Ze raadde jonge leidinggevers aan om de generatiekloof te erkennen, maar ook om de voordelen van oudere collega's te valideren. Zij zijn namelijk doorgaans loyaler, ervarener, minder vaak ziek en hebben ruimere sociale contacten die belangrijk zijn voor de uitstraling van de bibliotheek, dan hun jongere collega's. De non-verbale signalen verschillen bovendien tussen generaties. Jonge leidinggevers moeten daarom leren communiceren op meerdere manieren.

De fysieke bibliotheek als cultuurhuis en ontmoetingsplek

Binnen het thema van verandering en aanpassing aan nieuwe trends kwamen twee aspecten sterk naar voor.

Eenzijds moet de fysieke bibliotheek meer een ontmoetingsplaats worden en anderzijds wordt de bibliotheek als dienst meer een netwerkdienst, niet langer gebonden aan een fysieke locatie. De fysieke bibliotheek moet dan weer meer een plaats worden voor cultuur, communicatie, leren, denken en de organisatie van evenementen. De gebouwen moeten een WOW-effect creëren, met architectuur als aantrekkingspool.

Bibliothecarissen op de catwalk?

Het moet anderzijds niet allemaal 'WOW' te zijn. Het kan ook op kleinere schaal. Enkele voorbeelden uit Chili (Biblio-Redes) en Letland (Third Father's son project) tonen aan dat je met weinig middelen aan bibliotheekpromotie kan doen en tegelijk de ICT-vaardigheden van je gebruikers kan stimuleren. Bij elke promotie is het in elk geval belangrijk dat je je boodschap kan overbrengen. Enkele sessies waren dan ook erg praktijkgericht.

Be (good and) proud and tell it!

'Advocacy' op kleinere schaal is uiteraard ook belangrijk. Een aantal sprekers droegen verfrissende ideeën aan om als proactieve bibliothecaris je eigen diensten/organisatie te promoten. Eerder vermeldden we **Ganga Dakshinamurti** die het beleid van haar organisatie door een persoonlijke aanpak probeert te beïnvloeden. Uiteraard moet dit gepaard gaan met een actieve dienstverlening op maat van de gebruikers.

Eppo Van Nispen tot Sevenaer (zie ook eerder) legde er tevens de nadruk op dat we niet alleen goede diensten moeten ontwikkelen, maar dat we voldoende fier moeten zijn om die kenbaar te maken.

Promotie hoeft overigens niet altijd groot en gepland te zijn. Zo was er een workshop die de deelnemers probeerde in te wijden in de geheimen van de 'elevator speech'. Uitgangspunt is de vaststelling dat je alle, ook onvoorziene, gelegenheden kan aangrijpen om je dienst in een gunstig daglicht te stellen bij beleids mensen.

Promotie kan je uiteraard ook op een heel ander manier bekijken. Het voorbeeld van **Yoo-Seong Song** van de University of Illinois, stelde stoutmoedig dat bibliothecarissen zich niet hoeven te schromen om het terrein van andere sectoren te betreden. Zo werd de bibliotheek geherpositioneerd als centrale partner in de joboriëntatie van studenten aan de business school. Bibliothecarissen worden er ook carrière consultants.

Proactief zijn betekent niet altijd nieuwe diensten ontwikkelen, maar ook samenwerken met je gebruiker om bestaande diensten aan te passen. Aan Växjö university in Zweden deden **Lotta Gustafsson** en **Mattias Rieloff** dit om de website volledig te herdenken.

Nog even samenvatten

Het ordewoord tijdens dit hele congres was dus zeker 'verandering':

- Technologische verandering: jonge gebruikers van vandaag zijn 'digital natives' en gaan anders om met communicatie- en informatietechnologie dan de meeste bibliotheekwerkers. We moeten dringend inspelen op de denk- en werkwijze van onze huidige gebruikers.
- Organisatieverandering: de verouderende medewerkerspopulatie moet zich gaan aanpassen. Nieuwe jonge medewerkers moeten kansen krijgen, maar beiden moeten wel kunnen blijven samenwerken aan een aangepaste dienstverlening.
- Mentaliteitsverandering: om die veranderende behoeften goed te kunnen opvolgen, moeten we meer gaan samenwerken met de gebruiker en nagaan wat die wil.
- Marketing: meer en meer moeten we onze diensten gaan promoten en 'verkopen' bij een publiek dat oppervlakteriger met informatie omgaat en bij de concurrentie vaak sneller bediend wordt.

De bibliotheeksector ontsnapt dus niet aan de globale trend van verandering in de samenleving. We kunnen het parafraseren met de woorden van Obama: "Change, yes we must!"

Wij zijn alvast benieuwd wat de volgende congressen zullen brengen².

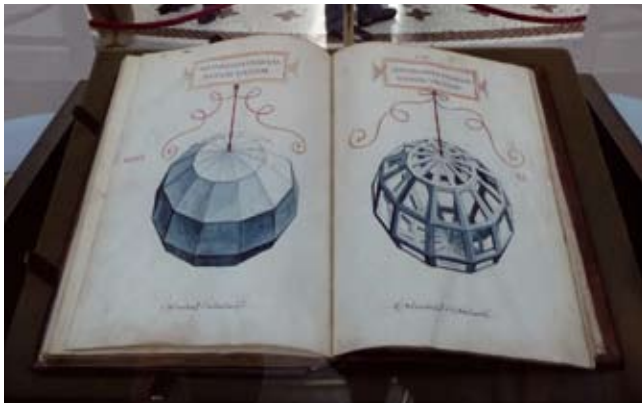
Waarom gaan?

Voor wie nog redenen zoekt om deel te nemen aan een volgend IFLA-congres, hebben we hier alvast nog een paar suggesties:

Volgens **Karolien Selhorst** zijn er redenen genoeg te bedenken om NIET te gaan³: een congres is veel te academisch, er is geen mogelijkheid tot interactie met de sprekers, de voorgestelde cases zijn weinig innovatief, deelname is heel erg duur en je vindt toch alles op internet. Wie het laatste argument steek vindt houden, moet zich toch echt de vraag stellen naar het voortbestaan van de bibliotheeksector. Lezingen zijn overigens inderdaad vaak academisch, maar er zijn minstens evenveel lezingen van collega's, rechtstreeks van op de werkvloer. De voorbeelden die aan bod komen, zijn dan inderdaad niet allemaal revolutionair, maar daarom niet minder inventief of bruikbaar. Tijdens lezingen is er ook misschien niet zoveel interactie met de sprekers, maar doorgaans kan je hen nadien benaderen met concrete vragen. Op een IFLA-congres zijn de drempels bovendien zeer laag, getuige de grote toegankelijkheid van de huidige en toekomstige presidenten van de organisatie⁴. En is een congres duur? In vergelijking met de gemiddelde prijs van een studiedag in België of Nederland zeer zeker, maar op een meerdaags congres word je ondergedompeld in een internationale sfeer en heb je de mogelijkheid contacten

te leggen met collega's van buiten de schaduw van de eigen kerktoren. Bovendien is face-to-face contact, zelfs in een digitale wereld, nog steeds waardevoller dan duizend e-mails of weblog- of twitterberichten. Een uitgelezen plek voor netwerking dus.

Het congres in Milaan bood daar voldoende gelegenheid toe. Vooreerst was er een beursgedeelte met vele tientallen standhouders. Er was ook de Nederlandstalige caucus, waar alle Nederlandstalige aanwezigen (Nederland, Vlaanderen, Zuid-Afrika) voor het congres al eens samenkamen, om later op de week af te sluiten met een Dutch diner. Er was ook een programma met uitgebreide randactiviteit: tientallen bibliotheekbezoeken, toeristische uitstapjes, een concert in de Scala speciaal voor de congresgangers en een sociale avond in en rond de Duomo, met diner en tentoonstellingen voor de IFLA-badgelanders⁵.



De Divina Proportione van Luca Pacioli, verlicht door Leonardo Da Vinci.

Is het dan echt voor iedereen? Ja, maar wat je aan een congres overhoudt, verschilt uiteraard van je eigen achtergrond. "Vanuit het perspectief van de beroepsvereniging is het IFLA-congres een uitstekende gelegenheid om de ontwikkelingen in eigen land te toetsen aan die in het buitenland", aldus **Bruno Vermeeren** van VVBAD.

Bibliotheekwerkers uit deelsectoren zullen dan weer focussen op hun eigen sector. Voor ondergetekenden, als hogeschoolbibliothecarissen, is de internationale kijk zeker van belang. Als Vlaamse hogescholen staan we niet alleen in de wereld. Om mee te zijn met nieuwe (zij het daarom niet per definitie betere) trends, moet je meer en meer over de grens van je stad, streek, land kijken, maar ook over de grenzen van de vakspecialiteit. Een internationaal congres als IFLA is dé plek om dat te doen.

En laten we vooral niet vergeten dat een internationaal congres met meer dan 4000 deelnemers op zich al een hele belevenis is. Iedereen uit de bibliotheek- en informatiesector zou dit ééns in zijn loopbaan meegemaakt moeten hebben. Op naar Göteborg in 2010 dus⁶.

Met dank aan Paul Nieuwenhuysen, Ingrid De Pourcq, Bruno Vermeeren, Ann De Meulemeester, Kris De Winter en Marie-Rose Schollaert voor hun inbreng.

Dirk Desaeve, *Diensthofd EMI Plantijn Hogeschool*
Stijn Meersseman, *Mediathecaris Arteveldehogeschool*

Noten

1. <http://www.milanoexpo2015.com/>
2. Het congres is in 2010 gepland in Göteborg, in 2011 in Puerto Rico en in 2012 in Helsinki.
3. <http://www.karolienselhorst.be/category/conferences>.
4. Resp. Claudia Lux (2007-2009) en Ellen Tise (president 2009-2011). De laatste stelde haar presidentieel thema "Libraries driving access to knowledge" persoonlijk voor op de Nederlandstalige Caucus.
5. Tentoonstelling van manuscripten m.b.t. de drie grote religies in de Bibliotheca Ambrosiana, unieke tentoonstelling van de "De Divina Proportione" van Luca Pacioli met illustraties van Da Vinci himself, enkele pagina's uit de Codex Atlanticus van Da Vinci, een concert met stradivarius in de Duomo...
6. Alle info op <http://www.ifla.org>. Congresdocumenten en abstracts op <http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/>. Over vorige en toekomstige congressen zie : <http://www.ifla.org/en/annual-conference/>.

Web2.0 verslagen van IFLA zie o.a. <http://biebniepleen.web-log.nl/>.

Informatie aan Zee

Op 10 en 11 september vond in het Kursaal van Oostende Informatie aan Zee plaats. Verschillende bezoekers maakten achteraf een verslag van één of meerdere lezingen. Hieronder vind je een aantal uittreksels uit die teksten. De uitgebreide verslagen zijn terug te vinden op www.vvbad.be/InformatieaanZee/verslagen.

Annelies Nevejans maakte een verslag over de keynote door Hans Jansen. Ze merkte daarbij op dat "er in de nabije toekomst een reeks hete hangijzers zijn waar er een oplossing voor moet worden gezocht om een duurzame toegang tot de digitale informatie te verzekeren. Zo moet er bewustzijn gekweekt worden op verschillende beleidsniveaus en zouden er – nog meer dan voorheen – afspraken gemaakt moeten worden over wie wat bewaart. De impact van digitale preservatie op de technische ondersteuning, het beleid, de organisatie en – niet te vergeten – het budget zijn immers van die aard dat overleg en afstemming tussen de verschillende bewaarinstellingen in binnen- en buitenland van groot belang is."

Twee jaar terug was Web 2.0 een nieuwe tendens. Op deze editie van Informatie werden de eerste praktische voorbeelden voorgesteld. **Dieter Suls** volgde de lezing