

# ‘Elkaar besmetten met het virus van vertrouwen’

Ict is bindmiddel, innovatiemiddel en efficiencymaatregel ineen, aldus de *Agenda voor de toekomst*. In deze strategienota van de Vereniging van Openbare Bibliotheken in Nederland ligt daarom veel nadruk op de vorming van een gezamenlijke digitale bibliotheek. Peter van Eijk, interim-manager van de afdeling Bibliotheek.nl van de VOB, legt uit waarom.

Als coördinator van het team dat de *Agenda voor de toekomst* handen en voeten moet geven, stelt Peter van Eijk: ‘De digitale bibliotheek is op z’n best een middel om je doel te bereiken, maar je kunt je anno 2008 niet meer voorstellen dat je een plan maakt waarin ict géén rol speelt. Het risico is echter dat je van ict gaat verwachten dat het jouw probleem oplost. Zie ict eens als een vliegtuig waarmee je op reis gaat, een prachtig vliegtuig, met een charmante piloot. Daar vlieg je vervolgens twaalf uur in en als je dan uitstapt, denk je: ja, maar hier wil ik helemaal niet zijn! Je ziet dat dagelijks gebeuren, in onze eigen sector en daarbuiten. We stappen in een vliegtuig zonder te zeggen waar we heen willen en daarna nemen we het de piloot - het ict-bedrijf - kwalijk dat we niet zijn waar we naartoe wilden. In de vorm van de *Agenda voor de toekomst* hebben we nu ons reisdoel bepaald. We zijn het daarover op een hoog niveau eens. Nu moeten we duidelijk maken aan alle ict-bedrijven die in de bibliotheeksector actief zijn, waar we heen willen: het vergroten van het bereik onder klanten. Dan knikken ze nog instemmend. Maar het wordt al moeilijker als ik uitleg wat dat concreet betekent. Namelijk: één vrij toegankelijke catalogus van alle bibliotheken, gebruikersprofielen en de mogelijkheid voor klanten om zelf metadata toe te voegen. Dan beginnen ze te wijzen op allerlei praktische bezwaren. Maar daar heb ik geen boodschap aan. Verplaats je eens in de klant. Die beschikt over Google, of ik daar nu vrolijk of triest van wordt. En scrollen doen mensen niet meer, weten we uit onderzoek. Dan is het de uitdaging om onze gezamenlijke webpresentie zodanig te verbeteren dat wij altijd in het eerste lijstje met resultaten zitten. Het mooie is dat we het elkaar voortdurend vertellen. Knappe mensen die al veel langer in bibliotheekland rondlopen dan ik hoor ik in *Bibliotheekblad* roepen: laten we de digitale bibliotheek samen ontwikkelen. Ik ben het van harte met ze eens. Maar laten we het dan ook gewoon gaan doen. Wat ons tegenhoudt? Nou ja, er is te weinig centrale regie en tot voor kort voelden veel mensen nog geen urgentie. Bovendien hebben we het onszelf niet makkelijk

gemaakt door het bibliotheeklandschap te verdelen in openbare bibliotheken, universiteitsbibliotheken, een Koninklijke Bibliotheek, enzovoort. Historisch goed te begrijpen, maar het resulteert in allemaal eigen eilandjes met eigen financieringsstromen. Maar als nieuwsgierige Nederlander interesseert het me helemaal niets hoe het allemaal georganiseerd is. Ik ben hier geboren en getogen, ik wil hier ook blijven, ik betaal netjes belasting, dus ik ga ervan uit dat bibliotheekbestuurders en -directies het netjes geregeld hebben. U verzamelt met publieke middelen informatie, ik wil eenvoudig toegang tot die informatie. Het interesseert mij niet *hoe* u het doet, *als* u het maar doet.’

## Wildgroei

‘We moeten de feiten kennen en erkennen en tegelijkertijd vertrouwen houden in de goede afloop. Wat zijn de feiten? Dat wij met z’n allen maar nauwelijks gevonden worden op internet, ondanks het feit dat we een mooi aanbod hebben. Er bestaat een hele waaier van prachtige initiatieven en websites die direct of indirect aan *Bibliotheek.nl* zijn gekoppeld: Romanadvies, Gezondheidsloket, Wetwegwijzer, *Ikwillietsleren.nl*, de sites van individuele bibliotheken, ga zo maar door. Al die sites zijn met de beste bedoelingen gemaakt, maar voor de klant is een erg onoverzichtelijke wildgroei ontstaan. We zullen dus eerst tolerant moeten snoeien. Steeds vanuit de klant geredeneerd. Hoeveel bezoekers komen er nou, is er een beetje waardering, draagt de site bij aan het merk bibliotheek? Op basis daarvan moeten we van al die websites besluiten of we ze sluiten of houden.

We zullen een duidelijkere focus moeten krijgen. We zitten in een wereld waarin voor de klant ontzettend veel verandert. Die klant heeft thuis vaak betere ict dan wij in onze bibliotheken. Ik ben zelf thuis ook in een paar jaar tijd van een *stand-alone* desktopje gegaan naar een netwerkje van zes pc’s met een internetverbinding die het eigenlijk altijd moet doen. Ik heb twee zoons en die weten niet beter dan dat internet er altijd is. Terwijl ik nog de tijd heb meegemaakt van het modem en het schietgebedje of dat