



Peter van Eijk: 'Vergroten van bereik onder klanten betekent: één vrij toegankelijke nationale catalogus, gebruikersprofielen en klanten zelf metadata laten toevoegen.'

het vandaag wel doet. We zitten tegenwoordig in een *always on*-omgeving, internet is bijna een nutsvoorziening geworden. Als ik vanavond thuiskom, hebben mijn zoons weer een paar applicaties gedownload. Dat is de jeugd die we moeten bedienen. Maar ook mijn schoonmoeder van 73 is online. Voor al die mensen moet de bibliotheek er zijn. Er gebeuren in het land al allerlei fantastische innovatieve dingen op dit gebied. Daar moeten we vooral mee doorgaan. Maar nogmaals: we moeten oppassen voor wilgroeï en fragmentatie.

We zeggen nu bijvoorbeeld tegen de klant: kijk eens, we hebben een prachtig systeem voor het lenen van boeken: *zoek&boek*. Maar als u een cd wilt, dan heb je weer een andere applicatie nodig, namelijk *Digileen*. Weet je wat, denkt de klant, ik ga wel naar Bol.com. Wij moeten dus toe naar één manier van aanvragen. Want we hebben heel wat te bieden, maar maken dat onvoldoende toegankelijk. We hebben onze nationale collectie knap verborgen.'

### Expeditie

'Wat we moeten realiseren, is permanente innovatie. We moeten het idee loslaten dat bibliotheekvernieuwing iets is dat we in vier jaar tijd kunnen verwezenlijken. Het is een voortdurend proces, waarbij we steeds alle partijen moeten betrekken. De klant, onze collega-bibliotheken, ook de niet-openbare, en de politiek die er de bestuurlijke en financiële ruimte voor moet geven. We moeten dus gewoon beginnen, maar niet onvoorbereid. Ik gebruik vaak het begrip "innovatie-expeditie". Eigenlijk is de expeditie een betere metafoor voor dit proces dan de vliegreis waar ik het eerder over had. Je weet je beginpunt, je weet je Eindbestemming misschien niet precies, maar toch wel vrij aardig. Je weet echter niet wat je precies gaat tegenkomen, wat je gaat meemaken. Toch moet je je goed voorbereiden. Je beklimt ook niet zomaar de Mount Everest, dat vergt vaak jaren van voorbereiding en oefening. Je begint eerst maar eens in Vaals. Ook over de 311 meter die je dan moet klimmen, moet je goed nadenken. En ben je al aan het sparen voor als we Vaals redden? Want dan gaan we namelijk naar Oostenrijk om te kijken of we ook op twee kilometer kunnen komen.

Wij zijn nu bezig met het bijeenbrengen van een groep van trekkers, laat ik het maar even de "*community*" *Agenda voor de toekomst* noemen. Daarmee zijn we nu concrete stappen aan het voorbereiden. De eerste wrijving begint te ontstaan, over de vraag hoe we het precies gaan doen. Zodra je concreter wordt, krijg je wrijving. Maar zonder wrijving krijg je geen glans. De uiteindelijke kwaliteit van innovatie, weet ik uit ervaring, wordt vooral bepaald door de communicatie. Als jij niet zegt: "Peter, je gaat nu linksom, maar we moeten rechtsom", dan loopt een van ons tweeën de verkeerde kant uit en hoe dan ook lopen we niet samen. De discussie is dus volop gaande en ik roep iedereen die het niet eens is met de uitwerking van de *Agenda* op om zich nú uit te spreken.

Wij zijn nu in Vaals. Ik denk dat we volgend jaar in Oostenrijk kunnen zijn en van daaruit door moeten gaan naar de Mount Everest. Ik zeg altijd: laten we niet overschatten wat we in een jaar kunnen bereiken, maar laten we ook niet onderschatten wat we in tien jaar kunnen bereiken. We moeten ons zorgvuldig voorbereiden en er echt voor gaan. We moeten weten waar we aan beginnen. We beginnen aan een trektocht van een paar jaar. Die houdt daarna niet op, maar we moeten dan wel op een bepaald plateau staan.

In 2012 moeten er één catalogus zijn en één gezamenlijke bibliotheekportal: *Mijnbibliotheek.nl*. Daarop krijgen mensen hun eigen gepersonaliseerde pagina, één zoekfunctie voor alle collecties en de mogelijkheid om *widgets* - eenvoudige kleine toepassingen - aan te maken op bijvoorbeeld *Hyves*. Als het even kan, moeten klanten ook met één vinkje de identificatie en autorisatie kunnen regelen. Gewoon met hun DigID-code of Burger Service Nummer, want daarover beschikt iedereen, dus waarom zou je dan ook nog een bibliotheekkaart moeten hebben? Zonder dat ik dit alles aan een klantenpanel heb voorgelegd, durf ik te zeggen: dát is gebruiksgemak.'

### Vertrouwen

'Of het lukt? Het zal spannend worden. Het zal vier jaar gedoe zijn, heel wat discussies met de ict-leveranciers. In alle eerlijkheid: als wij er inderdaad in slagen om dat alles voor elkaar te krijgen in 2012, dan gaat niemand ons daar hartelijk voor bedanken. Dan zal de klant zeggen: "Het lijkt me niet meer dan logisch dat het kan". De klant zal het allemaal volstrekt vanzelfsprekend vinden. Maar als we er niet in slagen, blijven we steken in wat Frank Huysmans in het SCP-rapport *De openbare bibliotheek tien jaar van nu* het "meest waarschijnlijke scenario" noemt: dat we steeds verder in de marge komen van de wereld waarin onze klanten wonen. We hebben geen keuze, we moeten die innovatietrektocht beginnen, en wel snel, want anders krijgt Huysmans gelijk.

Maar ik hou hoop. Ik ben geen klimmer, ik ben een duurloper. Een heel bescheiden duurloper, ik loop halve

**'Eerst tolerant snoeien in de waaier van ict-initiatieven en websites'**