

IHOL-sprekers richten hun pijlen op toekomstige bibliotheekklanten.

Wat bibliotheken willen is overal te lezen en te horen, maar hoe zit het met de toekomstige wensen van klanten? Het in Maastricht gesitueerde samenwerkingsverband van onderwijsinstellingen IHOL probeert regelmatig middels een symposium een nieuw licht te werpen op ontwikkelingen in de wereld van de bibliotheken. Samen met de NVB organiseerde zij op 8 oktober in het Centre Céramique in Maastricht ‘Geen gimmicks & gadgets, maar visies’.

Collectieve danspasjes

Deze keer was niet het uitgangspunt hoe bibliotheken hun toekomstperspectief zien, maar de manier waarop de klanten van professionele informatiediensten hier tegen aankijken. De organisatie had vier sprekers uitgenodigd om vanuit de klantvisie een ander licht te werpen op de dienstverlening van bibliotheken. Maar een aantal van de genodigden had het laten afweten zodat in allerijl twee opperstalmeesters waren uitgenodigd om een geheel eigen kijk op het fenomeen te geven. De amusementswaarde werd hierdoor waarschijnlijk vergroot, want de voorspelbaarheid van een zorgvuldig voorbereide lezing is meestal niet de manier om symposiumgangers op het puntje van hun stoel te krijgen. Eppo van Nispen tot Sevenaer, die tijdens de afgelopen IFLA in Milaan ook een aandachttrekkende one man performance wegaf, maakte het zelfs zó bont dat hij de hele zaal tot collectieve danspasjes wist te bewegen.

Open access

Maar voor het zover was vertelde Theo van Boven van de Open Universiteit over open content en het veranderende businessmodel voor bibliotheken. Door samenwerking met de Universiteitsbibliotheek in Maastricht krijgen studenten van de OU een toegangspas voor de universiteitsbibliotheek en de mogelijkheid om online bronnen te raadplegen. Van Boven verwacht dat in de nabije toekomst kennisverwerving, -productie en –verspreiding op een geheel andere wijze zullen plaatsvinden. We gaan over op open, toegankelijk en flexibel leren, waarvan de onmiddellijke nabijheid van bronnen een must is. Het klassieke onderwijs verdwijnt naar de achtergrond, de tijd is aangebroken van open source, open access, open learning, open content en open educational resources. Vooral in Amerika en India neemt de ontwikkeling van ‘open source’ een hoge vlucht. De open accesbeweging zorgt voor een giga-beweging van het wetenschappelijk denken en wordt in Nederland gestimuleerd door minister Plasterk. Voor de verzamelhuizen van kennis, ofwel de bibliotheken, betekent het dat ze de kennis zo transparant en drempelloos mogelijk toegankelijk maken. Maar niet alleen de kennis, ook het businessmodel verschuift: van geld verdienen aan kennisproductie naar geld verdienen met kennistoepassing. De auteursrechten en bescherming van het intellectueel eigendom maken plaats voor open acces en open content. De toegevoegde waarde zit in de service, de vraag is wat de klant hiervoor wil betalen.

Power to the people

Als Paul Rinkens met zijn brede glimlach het podium betreedt, is het duidelijk dat hij uit een heel ander vaatje gaat tappen. Hij noemt zich een creatief entrepreneur en is de man achter Conceptisch Hospitality en Qbic Hotels, instant hotelkamers die in een bestaande ruimte geplaatst kunnen worden. ‘Power to the people’, de klant heeft de macht en daar moeten we naar luisteren, zegt hij. We kunnen niet volstaan met kennis - want dat doen we op de automaat – maar wat doet de wereld ermee? We weten alles van klantprofielen, maar u doet er niets mee, zegt hij bestraffend. We moeten zelf de waarde toevoegen, de bibliotheek moet een ‘place to be’ zijn. Sluit het achterlijke gebouw en ga kijken bij een andere industrie, maak

'Neue combinationen'. Leg je oor te luister bij een ander en gebruik de 'wisdom of crowd'. Uw klanten hebben het goud in handen dat u kunt gaan smelten.

De bibliotheek weet meer

Frank Huyjsmans is hoogleraar Bibliotheekwetenschap bij de UVA en bewandelt vanuit zijn wetenschappelijke hoek andere paden. De openbare bibliotheek is met 4 miljoen leden de grootste culturele instelling van ons land, constateert hij, maar zij moet in haar positie een spagaat maken tussen kwaliteit en publieke missie. Want hoe meer mensen je wilt bereiken, hoe minder exclusief je kunt zijn. Uit elitaire hoek klinkt al kritiek over het verlagen van de standaard. Je moet je dus de vraag stellen wat cultuur eigenlijk is en hoe belangrijk ze is voor de verschillende leeftijdsgroepen. De bibliotheek moet zich onderscheiden met een sterke presentatie in het digitale domein, ze moet zich meer richten op consulteren en attenderen, haar aandacht meer richten op connecties in plaats van collectie, meer op context en minder op content, minder voor en meer met de gebruiker. Slogan: de bibliotheek weet meer en maakt dat ook waar: één pas, één collectie, landelijke herkenbaarheid, lokale presentatie.

In 2050 geen boeken meer

Terwijl iedereen nog bezig is de rijtjes uit het hoofd te leren schudt Eppo van Nispen tot Sevenaer tot slot de boel nog even op. Indommelen is er niet bij op 't eind van de dag, want Eppo is een entertainer en schiet zijn visionaire raketten het publiek in. Als directeur van het DOK in Delft, in 2008 uitgeroepen tot de modernste bibliotheek van de wereld, denkt hij de juiste formule gevonden te hebben voor een businessplan. DOK kent geen regels, heeft geen verbodsbordjes en als de gebruikers met hun boeken de straat oplopen, rent Eppo niet achter ze aan. Want zijn blik is gericht op de toekomst en in 2050 zijn er misschien helemaal geen boeken meer. Met een stortvloed van woorden en beelden werpt hij een heel andere blik op de gangbare bibliotheekgedachte. We moeten een open gezicht tonen, de meeste bibliotheken zijn 'not having fun'. We gaan in de toekomst in een heftig tempo veranderen en daar hebben we bij DOK het juiste antwoord op gevonden. Met een library concept center, ofwel het grootste informatieconcept in de wereld, met een local touch en een global reach. Zouden wij vandaag de dag zijn uitgevonden als bibliotheek, vraagt hij zich af? Stop om te kijken naar de bibliotheek van gisteren, kennis is een ander verhaal. De toverwoorden zijn: mensen, middelen, metadata, verbinden. Eigenlijk waren de sprekers het allemaal wel met elkaar eens, maar in hun verschillende performances verschaften ze het publiek een aangenaam discours.

Henk Naaijens