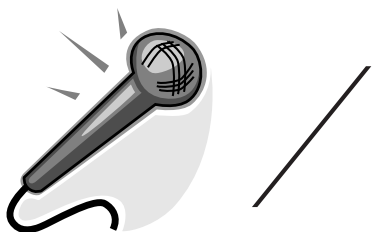


Digital natives en de bibliotheek



Jan Feringa is sinds de invoering van de nieuwe bibliotheekorganisatie van de RUG hoofd van de sector Bibliotheekinnovatie en Infrastructuur (BII). In die functie houdt hij zich onder andere bezig met de ontwikkeling van nieuwe applicaties en voorzieningen binnen de bibliotheek. Pictogram sprak met hem over digital natives en hoe de bibliotheek daarmee om moet gaan.



Ik ben in Emmen opgegroeid, heb hier in Groningen Econometrie gestudeerd en ben me in de doctoraalfase gaan bezighouden met Bestuurlijke Informatiekunde. Mijn afstudeerproject deed ik hier op de UB in 1984, nog in het oude gebouw. In Pica zat toen nog geen tijdschriftenadministratie. Men zei dat dat heel moeilijk was, maar de toenmalige onderbibliothecaris Alex Klugkist geloofde dat niet echt. Dus vroeg hij of ik er wat van kon maken. Ik had al snel een ontwerpje gemaakt. Vervolgens hebben we een computertje gehuurd met dBasell en Wordstar, en heb ik een prototype gebouwd. Op een gegeven moment kwamen de mensen van Pica langs en hebben we het laten zien. Vrij vlot daarna zijn ze begonnen met het bouwen van die module. De bouwstenen daarvan worden nu nog steeds gebruikt.

Ik heb toen eerst twee jaar bij Bedrijfskunde gewerkt en ben daarna het bedrijfsleven ingegaan. Daar ben ik altijd met automatisering bezig geweest, de meeste tijd bij Vertis, dat we in 2006 aan Ordina verkocht hebben. Maar in 2008 constateerde ik dat ik het eigenlijk niet meer leuk vond. Ik was al minder gaan werken, studeerde inmiddels ook al Geschiedenis en ben eind 2008 helemaal gestopt. Lekker studeren...

Op een gegeven moment kwam ik bij toeval Alex Klugkist tegen in de UB. Hij vertelde me dat er een nieuwe organisatie kwam, was zo aardig mijn CV aan de nieuwe bibliothecaris te geven en een tijdje later verraste ze me met een telefoontje! In eerste instantie ben ik hier tijdelijk gekomen, maar later heb ik gesolliciteerd als sectorhoofd.



Digital natives

De bibliotheek is een organisatie die bijna in het oog van de orkaan staat; er is zoveel omheen aan de hand... Op het gebied van ICT, maar ook als je kijkt naar de nieuwe cohorten studenten die binnenkomen. Dat zijn de 'digital natives': mensen die op een heel andere manier communiceren dan eerdere generaties. Ze gaan volgens heel andere patronen met elkaar om, maar ook met hun studie.

Daar zul je dus wat mee moeten, als bibliotheekorganisatie. Of positiever gezegd: daar kun je wat mee doen, daar kun je op inhaken. Dat is best ingewikkeld; we zijn heel lang een organisatie geweest die voortbouwde op vertrouwde taken en tradities, maar de bewegingen eromheen worden steeds heftiger, de ontwikkelingen die zich voordoen hebben een steeds kortere cyclus.

Technologie krijgt steeds meer grip op de bibliotheek, het tempo waarin technologische vernieuwingen zich voordoen, maar ook het tempo waarin dingen weer afgeschreven worden, wordt

steeds hoger. Het houdt ook in dat je je niet meer kunt veroorloven te wachten tot je zeker weet dat je de juiste keuze gaat maken, want dan ben je te laat. Maar dat betekent ook dat je het risico loopt dat je op een bus stapt en dat het de verkeerde bus blijkt te zijn. Dat idee wringt met de traditionele bibliotheekcultuur; de bibliotheek is van oudsher een organisatie waar kwaliteit hoog in het vaandel staat en waar men niet houdt van risico's en dingen die verkeerd gaan. Het wordt een keus tussen niet meedoen of wel meedoen, maar dan met risico's.

Het moet vooral ook universiteitsbreed georganiseerd worden. Eind november stond in de Universiteitskrant een stukje over een nieuwe mobiele applicatie voor smartphones. De bibliotheek werd daarbij ook genoemd – maar wij wisten van niks! Het is heel belangrijk dat we van elkaar weten wat we aan het doen zijn. Daar moet de organisatie ook nog aan wennen.

Sociale media

Ik denk wel dat het goed zou zijn als de universiteit op het gebied van de sociale media (Facebook, LinkedIn, Twitter, etc.) wat do's en don'ts aangeeft. Sommige mensen zetten er veel privédingen op, is dat wel handig? Op sommige Twittersites zetten mensen er expliciet bij: dit is mijn privémening. Wil je dat nu graag, of wil je juist dat mensen dubbel op Twitter staan, met werk- en privéberichten?

Als je een goed beleid voor het gebruik van sociale media hebt, voorkom je ongelukken en wordt het nut hoger. Maar dat is allemaal zo nieuw...



‘Neus afvegen en weer opnieuw beginnen’

Ik heb eens even wat rondgeneusd, er is een aantal informatiespecialisten dat over hun vak aan het twitteren is, die worden door honderden, soms zelfs duizenden mensen gevolgd. Ook wij willen graag dat onze vakspecialisten een goede band opbouwen met onderzoek en onderwijs. Dat kun je doen met één-op-één-contacten, dat is ook heel erg waardevol, maar het bereik ervan is niet groot. Daarnaast zou je ook wat meer met hagel kunnen schieten, om het zo maar eens te zeggen. Tegen studenten zeg je bijvoorbeeld: we hebben dit Twitteraccount voor dat vak, daar staan nieuwtjes op: iemand van onze faculteit heeft een artikel gepubliceerd gekregen, er is een symposium, de bibliotheek gaat dicht, een langverwacht boek is uit, etc.; op die manier kun je mensen bereiken. Wat je ook ziet: er worden vragen gedumpt op zo'n account en al vlot stromen de antwoorden binnen. Het is een middel om een virtuele gemeenschap op te bouwen.

Ik vind Twitter heel belangrijk. Op je smartphone kun je heel makkelijk een continue stream van tweets voorbij laten komen van mensen of instellingen die je volgt!

Het is natuurlijk vooral broadcasting, maar je kunt het ook interactief gebruiken. Ik hoorde een mooi verhaal over iemand die was gestrand in Ghana en daar weer weg moest zien te komen. Hij had alleen een mobiele telefoon bij zich, en wat deed hij: hij twitterde over zijn situatie. Binnen tien minuten had hij twintig antwoorden, waaronder een tweet van de KLM! Je ziet steeds meer dat bedrijven dat volgen: waar worden wij genoemd, waar kunnen we op inspringen, kunnen we een klacht verhelpen?

Hoe houd je de bibliotheek interessant voor die digital natives?

We hebben wel een preferente positie, mensen blijven dit een prettige leeromgeving vinden, maar je moet niet teren op je oude roem. Elk jaar ververst 20% van de studentenpopulatie, dus je moet je positie telkens weer bevechten.

Er moet een zonering komen: stiltegebieden tegenover een learning grid, waar studenten in groepjes kunnen werken. Vroeger waren cafés in de binnenstad veel minder een concurrent van de bibliotheek, want daar stonden geen woordenboeken en naslagwerken. Nu heeft men die woordenboeken gewoon op de telefoon!

Gelukkig is er nog steeds een fysieke bibliotheek nodig. Onze fysieke collectie wordt nog veel uitgeleend en bestudeerd. Blijkbaar voeg je wel iets toe. Als je de bibliotheek vervangt door een kale hal, een tentamenhal waar ze ook zouden kunnen gaan zitten, dan komen ze niet. Die sociale factor is dus wel heel belangrijk.

Voorzieningen als de catalogus en elektronische bestanden moeten ook goed toegankelijk zijn voor smartphone en iPad. Wat je hoort van mensen is dat ze graag voor een boekenplank staan met een open opstelling, zodat ze kunnen kijken wat er nog meer in de buurt staat. Dat zijn soms boeken die ze niet met een zoekactie in de catalogus hadden gevonden. Er zijn steeds meer systemen die, als je daarin een boek zoekt,

ook verwante publicaties signaleren. Zo krijg je een virtueel plankje voor je neus. Dat zou ik heel graag willen.

Is daar nog geld en personeel voor?

Goede vraag. Er komen bezuinigingen op ons af, we moeten kijken wat prioriteit heeft. De UB heeft net een Visiedocument geschreven, daarna moeten we met de afdeling een ICT-plan maken dat daar bij aansluit.

We moeten goede keuzes maken en niet schromen gebruik te maken van werk van anderen, er zijn bijvoorbeeld meer partijen die bezig zijn tooltjes te maken voor zo'n interactieve catalogus. Ik vind dat je lui moet zijn in dit soort dingen: eerst kijken wat er al op de markt is, gratis of te koop. Pas als een laatste redmiddel ga je zelf dingen maken.

Welke projecten lopen er momenteel?

Het gaat heel goed met de digitaliseringsdienst. We digitaliseren oude werken, oude tijdschriften, maar ook papyri. De enige reden dat het nog niet online staat, is dat de buitenkant nog niet mooi genoeg is. Met de huidige versie van CONTENTdm, het gereedschap dat we gebruiken, is dat ook lastig. Begin 2011 komt er een nieuwe versie, dan moet er een voorkant gemaakt worden en daarna kunnen we los.

Iedereen binnen de universiteit kan zijn vinger bij de digitaliseringsdienst opsteken en dan helpen wij ze op gang. Maar ze doen uiteindelijk zelf het werk. We doen een kwaliteitscontrole op de metadata, maar het is uitdrukkelijk het idee dat we hier niet de hele dag voor anderen zitten



te digitaliseren. Dat doen we alleen met onze eigen Bijzondere Collecties natuurlijk.

Een ander aardig project: we gaan SFX upgraden naar SFX4, en daar komt een product bij dat heet BX. SFX is de technologie die ervoor zorgt dat je een artikel opzoekt en het daarna ook daadwerkelijk krijgt! In onze elektronische bestanden staan tijdschriftartikelen, maar als je zo'n artikel ophaalt, gebeurt er van alles achter de schermen. Er wordt gekeken of we een abonnement hebben, of jij tot de geautoriseerde gebruikers behoort: veel wissels moeten allemaal goed staan wil dat artikel op je scherm komen. Daar merk je gelukkig heel weinig van...

Die nieuwe tool BX is een recommender, een aanbeveler dus, voor als je vergelijkbaar materiaal zoekt.

De universiteit wil flink inzetten op Open Courseware.

Dit project doen we samen met het UOCG, waarbij het UOCG leading is. De gedachte is dat je trots bent op je lesmateriaal en dat je dat dus ook niet intern gaat houden maar meer gaat tonen. Het gaat om videomateriaal van colleges, maar ook lesmateriaal wat er bij hoort: PowerPoints, URL's, beeldmateriaal, oefentamens, etc. Onze rol is vooral te zorgen dat het ergens staat, en dat het goed ontsloten is, het toevoegen van metadata dus. Er zitten nogal wat auteursrechtelijke aspecten aan, vandaar dat ook Esther Hoorn van het auteursrechteninformatiepunt in dit project meedraait.

De praktijk leert dat het aantal studenten dat op college verschijnt nauwelijks achteruit gaat als je je lesmateriaal open aanbiedt. En wat je ook ziet: studenten nemen er ook meer kennis van. Ze gaan gewoon naar college, maar als ze een tentamen voorbereiden halen ze het filmpje er nog even bij.

Verder is het niet alleen interessant voor studiekeuzers, maar studenten die hier al rondlopen moeten ook keuzes maken, bijvoorbeeld voor een minor of kernvak. Nu krijgen ze vaak een A4-tje met een verhaaltje over het vak. Als studenten op een filmpje kunnen zien waar de colleges over gaan en in welke vorm ze worden gegeven,



lopen ze minder risico dat ze een keuzevak kiezen waar ze later spijt van krijgen.

Ik vermoed dat het online zetten van colleges ook tot een kwaliteitsslag zal leiden. Als docenten weten dat hun college uitgezonden gaat worden, zullen ze sneller nog eens met de stofkam door hun materiaal gaan! Anderzijds zijn er ook docenten die zo bang zijn dat er geen mensen meer naar hun colleges komen, dat ze een paar cruciale stukjes weglaten uit het filmpje...

Wat zie je als de belangrijkste verandering in de bibliotheek?

Dat is toch wel de voortgaande digitalisering en de effecten daarvan. Dat maakt het zo leuk om hier te werken! Stel je hebt een koekjesfabriek, dan is het primaire proces koekjes maken. Daar zitten een aantal secundaire processen bij, financiën, P&O, en ook ICT. Dat zorgt ervoor dat de facturen betaald worden, de orders binnenkomen...

Hier in de bibliotheek is ICT ook een secundair proces, je hebt je bibliotheeksystemen; maar het primaire proces is óók informatie leveren! Het is veel verder doordrongen in de haarvaten

van deze organisatie. Dat is leuk, maar ook heel complex, want sommige ICT die we leveren is ter ondersteuning van de werkprocessen, en andere is wat de klant ons vraagt, het eindproduct.

Je bent dus ontzettend relevant, en dat merk je: als een uitgever een URL wijzigt en iets werkt even niet meer, staat de telefoon hier meteen roodgloeiend. Daarom zal in de bibliotheek de impact van ICT-veranderingen een stuk groter zijn dan in de gemiddelde organisatie.

Zelf ben ik ook een power user, zit vaak achter beeldscherm en toetsenbord. Maar ik ben ook nog student, ik studeer nog steeds deeltijd Geschiedenis. Bij mij gaan ook dingen mis, dat is heel leerzaam voor mijn werk. Ik ben een van de weinige studenten die ook onder de motorkap kan kijken: waarom vond ik dat hele belangrijke boek pas zo laat in mijn onderzoek? Daar leer je van hoe je anders moet zoeken, maar ook hoe hier misschien dingen anders kunnen.

There are no easy answers. De kinderen hebben nu bepaalde gedragspatronen, en het enige dat ik weet is dat het gaat veranderen. Maar welke kant op? We zullen eraan moeten wennen dat daar geen definitieve antwoorden op zijn, en continu moeten opletten: waar zijn ze, wat doen ze? Voor sommige medewerkers vereist dat een flinke omschakeling, er zijn geen zekerheden meer en de cycli worden steeds korter. Een oplossing is nooit definitief, altijd voorlopig; en dan gaan we kijken hoe de wereld om ons heen verder verandert.

Het zal ook steeds vaker voorkomen dat wat eerst een leuk idee leek, gewoon de nek omgedraaid zal moeten worden. Dan is het: neus afvegen en weer opnieuw beginnen. Je maakt af en toe een misser, maar daar moet je niet te moeilijk over doen. Op welke trein moet je springen? Je mist er wel eens een, of je springt er op een waarvan achteraf blijkt dat het de verkeerde is. Wie zit er nu nog in Second Life? 



- Een lijstje met belangrijke mensen uit de bibliotheekwereld die actief zijn via Twitter; is te vinden op www.rug.nl/bibliotheek/informatie/biebtwitteraars
- De Bibliotheek en de sociale media: www.rug.nl/bibliotheek/informatie/nieuweDiensten