

Bibliotheek 2.0: Een kijkje achter de schermen

door [Lex Slaghuis](#) van [wikiwise](#)

op vrijdag 5 juni 2009 om 16:00 uur

[Web 2.0](#) speelt een steeds grotere rol in organisaties. In plaats van een hype is het steeds vaker wezenlijk onderdeel van de bedrijfsvoering. Ook [Bibliotheek Vlissingen](#) lijkt de fase van experimentele web 2.0-projecten te zijn gepasseerd. [Karolien Selhorst](#), beleidsmedewerker digitale bibliotheek en kennismanagement van de bibliotheek Vlissingen, vertelt in een interview meer over hoe 'web 2.0' is geïntegreerd in de dienstverlening en het kennismanagementbeleid van de bibliotheek.



De Bibliotheek: vroeger en nu

“Bibliotheeken bestaan langer dan kranten en dagbladen, tv, internet, computers of zelfs web 2.0. Is de traditionele missie van bibliotheken überhaupt nog van toepassing?”

“De oorspronkelijk missie van bibliotheken was vooral gericht op onderwijs en het bieden van toegang tot kennis en informatie (de bibliotheek als ‘gatekeeper’). Die missie blijft overeind, maar wordt op een andere manier ingevuld en aangevuld met nieuwe functies.



Vroeger was bijvoorbeeld onderwijs vooral gericht op ‘het onderrichten van mensen’. Vandaag wordt deze functie meer ingevuld vanuit een informatiegidsfunctie. Met de huidige toevloed van informatie krijgt het helpen van kinderen, jongeren en volwassenen bij het vinden van kwalitatieve informatie een grotere rol. Ook het leren omgaan van deze doelgroep met nieuwe media is belangrijk.

Vandaag de dag wordt er steeds meer de nadruk gelegd op het bieden van laagdrempelige toegang tot informatie en kennis. Andere functies die meer terrein winnen zijn: mensen inspireren tot lezen en de bibliotheek als ontmoetingsplaats en als centrum voor levenslang leren.

Nu en in de toekomst wordt een bibliotheekgebouw nog meer een ontmoetingsplaats en een centrum waar mensen terecht kunnen voor debat, cultuur en levenslang leren.

De bibliotheek kan hier een belangrijke rol krijgen in het verbinden van mensen en hun idealen door het organiseren van lezingen, workshops enzovoort. Dit vergt wel een actievere houding en een heroriëntatie op de beschikbare ruimte. Bibliotheken zijn niet langer een opslagplaats van boeken”.



Bibliotheek Vlissingen

Web 2.0 en bibliotheken

Wat doet web 2.0 met bibliotheken?

“Ruwweg zijn er twee verschillende meningen. Bij een deel van de bibliotheken is er angst, onzekerheid of het onvermogen om met web 2.0 om te gaan. Ze weten bijvoorbeeld niet goed hoe ze om moeten gaan met klanten die mondiger worden en die zelf content willen produceren. Andere bibliotheken zien wel in dat web 2.0 nieuwe kansen biedt. Weliswaar zijn klanten meer op het internet actief dan in de

bibliotheek, er zijn in ieder geval mogelijkheden voor nieuwe vormen van interactie”.

Hoe gaat Bibliotheek Vlissingen om met de kansen die web 2.0 biedt?

“Al onze ‘web 2.0-projecten’ passen in onze kennismanagementstrategie die – door de komst van web 2.0 – een meer ‘sociale’ dimensie heeft gekregen. Met web 2.0-tools geven wij een nieuwe, meer sociale invulling aan de traditionele, maar ook aan de ‘nieuwe’ functies van de bibliotheek. Een mooi voorbeeld is ‘romanadvies’, dat op een actieve manier bijdraagt aan het leesplezier van klanten.

Je kan dit zowel een fysieke als een digitale invulling geven. Fysiek door bijvoorbeeld themalijsten met literatuur op te hangen in de bibliotheek. De digitale variant bestaat uit het plaatsen van onze boekenrecensies op sites zoals Dizzie.nl.



Website Dizzie.nl

Door in de bieb offline promotie te doen voor deze digitale invulling wordt het een verlengstuk van de fysieke dienstverlening”.

“Daarnaast hebben we in de bibliotheek een interne wiki als kennisdelingsplatform. Een deel daarvan is ingericht voor de functie ‘romanadvies’. Op die plek kunnen medewerkers hun kennis met elkaar delen en samen werken aan themalijsten en boekenleggers”.



Interne wiki Bibliotheek Vlissingen

Samenwerking met scholen en gemeente

“Een ander web 2.0-initiatief is het ontwikkelen van een ‘11 Dingen voor docenten’ en een ‘15 Dingen voor ambtenaren’. Dit zijn bewerkingen van de oorspronkelijke ‘23 Dingen cursus’ (‘Web 2.0 in 23 stappen’). Beide versies worden momenteel uitgerold bij de gemeente Vlissingen en met enkele docenten van de basisscholen, waar wij een bibliotheekvestiging hebben. Docenten en ambtenaren worden zich zo bewust van de nieuwe kansen die web 2.0 biedt. Het is daarom belangrijk om samen met lokale partners dergelijke trajecten aan te gaan, omdat je dan als bibliotheek kunt aantonen dat je meer in je mars hebt dan alleen het uitlenen van boeken”.

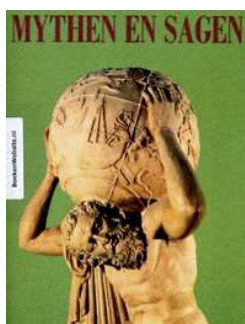
‘Crowdsourcing’ van klantvragen en kennisdelen met andere bibliotheken

“Een ander voorbeeld hiervan is ‘Question Manager’ (QM). Dat is nieuwe software die ontwikkeld is om het vraagbeantwoordingsproces in de bibliotheek transparant te maken. Zodra een klantvraag binnenkomt, wordt zij automatisch beschikbaar gesteld aan de groep van medewerkers die het onderwerp van de vraag in hun kennisprofiel hebben opgenomen. Samen werken zij vervolgens aan een rijker antwoord voor de klant. Ten slotte zorgt de software ervoor dat alle opgeloste vragen zichtbaar worden in de zoekresultaten van Google”.



“Hierdoor komt de expertise van de bibliotheek veel prominenter in beeld dan tot nu toe het geval was. Wordt QM op nationaal niveau toegepast, dan komt een enorm kennispotentieel beschikbaar voor de klant. Om dit te testen zal worden samengewerkt met een aantal andere partijen zoals [Naturalis](#) (Het Nationaal Natuurhistorisch Museum). Kennis zit immers niet alleen in bibliotheken, maar ook in talrijke andere organisaties”.

What's next?



“Momenteel onderzoeken we samen met andere Zeeuwse bibliotheken hoe een wiki ingezet kan worden voor het delen van kennis over romanadvies. In tweede instantie biedt deze wiki ook mogelijkheden om samen te werken aan themalijsten voor klanten. Andere mogelijkheden zijn bijvoorbeeld het ondersteunen van virtuele leesgroepen. Mensen kunnen zo gelijkgestemden vinden en samen boeken lezen en bespreken. Dit kan dan gaan functioneren als aanvulling op de fysieke leesgroepen.

Bibliotheken kunnen ook een rol spelen in het ontsluiten van lokaal erfgoed. Door samenwerken met lokale partners kunnen bijvoorbeeld wiki's voor lokale sages, mythen en legendes worden aangeboden. Tenslotte willen we ook een – al dan niet afgeslankte – versie '23 Dingen' voor kinderen en ouders' gaan ontwikkelen. Ook die laatste groep zit met heel vragen over web 2.0 en het effect daarvan op hun kroost.

Kortom, Web 2.0 biedt ongelooflijk veel tools om rijkere en interactieve relaties aan te gaan, het is geen bedreiging maar een verzameling kansen”!



Presentatie Karolien Selhort over Kennismanagement en Digitale bibliotheek

Karolien Selhorst is ook te vinden op [SlideShare](#), [Twitter](#) en [LinkedIn](#). Karolien is tevens hoofdredacteur van [Digitale Bibliotheek](#).



Lex Slaghuys adviseert, begeleidt en realiseert trajecten met een wiki-component. Hij blogt op [Wikiup.nl](#), met name over de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van wiki's.

