



Guus van den Brekel: 'Je moet de bibliotheek integreren in tools die de gebruiker al heeft'

'Bibliotheek moet weer zichtbaar worden'

Door de toenemende zelfredzaamheid van burgers op internet worden bibliotheken in een hoek gedreven. Daarom heeft Guus van den Brekel een *toolbar* geïntroduceerd die de bibliotheek op de computer van de gebruiker zet. Meer dan duizend medewerkers van de universiteit Groningen gebruiken zijn *toolbar*. Wat moet er nog meer gebeuren?

Guus van den Brekel is ruim tien jaar coördinator elektronische dienstverlening bij de Centrale Medische Bibliotheek van het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG) en heeft daarvoor tien jaar in de universiteitsbibliotheek gewerkt. Hij valt op tussen de bibliothecarissen, omdat hij inzicht in de bibliotheekdienstverlening koppelt aan technische kennis. Vanaf het begin van de digitale ontwikkelingen heeft hij, om in ziekenhuistermen te blijven, de vinger aan de pols gehouden en zich verdiept in innovaties voor bibliotheken.

Gebruikers opzoeken

In de bibliotheek van het UMCG, bedoeld voor medewerkers en studenten geneeskunde, vertelt Van den Brekel vol enthousiasme over de nieuwste ontwikkelingen. 'De techniek maakt het mogelijk je informatie te verplaatsen naar andere punten. Tien jaar geleden kwamen er cd-roms met tijdschriftartikelen die de plek van de gedrukte versies overnamen. Daarna kwam die informatie op een centrale

server te staan, waardoor het gemak nog meer toenam. Maar de medewerkers moesten nog wel steeds naar de bibliotheek komen om die artikelen te kunnen bekijken. Inmiddels kunnen ze vanaf hun werkplek en thuis alle informatie bekijken die ze maar willen. De beschikbaarheid is enorm toegenomen. Een probleem daarbij is dat medewerkers vaak alleen die bestanden gebruiken die ze al kennen en vertrouwen. Er wordt geroepen dat je door de digitalisering minder mensen nodig hebt en minder instructies, maar het tegenovergestelde is waar. Alleen moet je meer de bibliotheek uitgaan en de gebruikers opzoeken. Daar zijn we een aantal jaren geleden met veel succes mee begonnen. Zo'n aanpak is voor een openbare bibliotheek wel wat lastiger gezien de grote diversiteit aan doelgroepen. Wij gaan naar de afdelingen van de medewerkers, omdat ze bijna niet meer in de fysieke bibliotheek komen. Studenten komen nog wel en die leren we zoeken in de verschillende databases. Onderzoek wijst uit dat ook zij, net als medewerkers, een beperkt aantal bronnen raadplegen, terwijl we de

beschikking hebben over honderden databases en duizenden elektronische tijdschriften. Het is onze taak hun zoekvaardigheden te vergroten en het gebruik van de voor ons vaak erg dure bronnen te stimuleren.'



Toolbar

Van den Brekel constateert dat de technologische mogelijkheden ervoor gezorgd hebben dat de gebruiker verder van de bibliotheek af is komen te staan. 'We moeten de bibliotheek weer zichtbaar maken. Ik weet niet of het maken van een portal, zoals *Mijneigenbibliotheek.nl* van Biblionet Groningen, de oplossing is. Dan moet je wel een heel goede portal hebben. Wij integreren de bibliotheek in de *tools* die de gebruiker al heeft. Je moet niet tegen de gebruiker zeggen dat die naar ons moet komen, maar je moet inspelen op hun *workflow*. Ik denk dan aan webbrowsers en verschillende toepassingen van Windows en Office die iedereen tot zijn beschikking heeft. Je moet aanhaken bij wat hij al gebruikt. De informatie moet daarom in diverse vormen beschikbaar zijn, op de plek die de gebruiker wenst en op het tijdstip dat hij wenst.'

Van den Brekel kwam daarom op het idee om een *toolbar* te ontwikkelen die in elke browser geïntegreerd kan worden. Een hulpmiddel waarmee gebruikers hun bibliotheek altijd binnen handbereik hebben. Meer dan duizend medewerkers hebben de gratis *toolbar* al gedownload (www.rug.nl/bibliotheek/locaties/bibcmb/informatie/toolbar/index). Inmiddels heeft hij een groot aantal landen in Europa bezocht om zijn idee te presenteren. 'Mensen komen niet meer spontaan naar je site. Onderzoek heeft uitgewezen dat klanten ons voornamelijk via Google vinden. Zo kwam ik op het idee om een *toolbar* voor webbrowsers te ontwikkelen. Die laat alles zien wat we hier in huis hebben. Je kunt er snel en handig mee zoeken in specifieke bronnen, er *rss-feeds* mee raadplegen en er medische *podcasts* mee beluisteren. Hiermee heb je altijd vanuit je eigen browser toegang tot het complete digitale aanbod van de bibliotheek. Dus alle catalogi, zoekfuncties, *e-journals* en *e-books*. Dat scheelt surfen en zoeken in lange lijsten online bronnen. Met de *toolbar* heb je ook snelle toegang tot e-mail, agenda en nieuwtjes. De *toolbar* is erg gemakkelijk te installeren en zo nodig bieden we medewerkers er hulp en ondersteuning bij. We kunnen dit hulpmiddel voor iedereen op maat maken en die zoekfuncties erin stoppen die gebruikers zelf het belangrijkst vinden.'

Gebruik Hyves en Google

Van den Brekel vindt dat er met web 2.0 een digitale revolutie heeft plaatsgevonden. 'De regie is in handen van de gebruiker gekomen en daar moeten we op inspelen. Bibliotheken kunnen zich bijvoorbeeld richten op online persoonlijke startpagina's. Een daarvan is *Netvibes.com*. Daarin worden de dienstverlening en bronnen in modules aangeboden. Het mooie daarvan is dat je die direct zelf kunt gebruiken of mee kunt nemen naar je eigen pagina. Je kunt dus onderdelen uitwisselen met anderen, bijvoorbeeld bepaalde zoeksystemen. Deze *widgets* kun je het beste vergelijken met de *gadgets* in *Hyves*. Die kun je ook aan iedereen laten zien. De databases van de Centrale Medische Bibliotheek in *Netvibes* zijn *widgets* die overal uitwisselbaar zijn en voor iedereen te gebruiken.'

Van den Brekel voorspelt dat dit soort web 2.0-toepassingen in de toekomst nog veel meer gebruikt gaan worden. 'Als een klant zichtbaar kan maken op zijn eigen website wanneer iets ingeleverd moet worden, dan had de bibliotheek dat natuurlijk als dienst moeten ontwikkelen en aanbieden. Je moet zelf diensten blijven presenteren. Op die manier blijf je communiceren met je klanten. In mijn visie moet je aanhaken bij iets wat al succesvol is, bijvoorbeeld *Facebook*, *Hyves* of *MySpace*. Kies voor *web-based* oplossingen, dan ben je veel flexibeler binnen je organisatie en minder afhankelijk van je eigen ict. Nederlandse openbare bibliotheken kunnen zich het beste ook via *Hyves* manifesteren. Dit sociale netwerk heeft al meer dan vijf miljoen leden, dus bibliotheken moeten zich daarop zichtbaar maken.'

Van den Brekel zou het een goed idee vinden als de databases en catalogi van openbare bibliotheken meer via Google tevoorschijn zouden komen. 'Als je Google niet kunt verslaan, moet je proberen ze te gebruiken. Er moet een knop op Google komen waarop het bibliotheekbezit getoond wordt en waarmee klanten kunnen zien waar de boeken te vinden zijn, zoals in *WorldCat* of *Google Scholar*. Universiteitsbibliotheken experimenteren al met *one-stop-search-tools*. Met één zoekopdracht worden verschillende catalogi en databases doorzocht. Voorbeeld daarvan is *Livetrix*. Openbare bibliotheken moeten ook op die manier te werk gaan. Klanten zien door de bomen het bos niet meer en het is onze taak om ze daarbij te helpen.'

Second Life

Als we de bibliotheek uitlopen, vertelt Van den Brekel over zijn ervaringen met *Second Life* (hij werkt onder andere met de Amerikaanse Kitty Pope en Barbare Galik samen in een *Second Life Library*-project, waarin wordt onderzocht wat de mogelijkheden en de voordelen zijn van het aanleveren van gezondheidsinformatie door bibliotheken binnen *Second Life*; zie: www.internet-librarian.com/2007Presentations). '*Second Life* is een extreme manier om als bibliotheek achter je gebruikers aan te gaan, maar die grafische manier van presenteren en communiceren voegt wel iets toe. De Bibliotheek Amsterdam is daarmee actief en meer bibliotheken zouden daartoe moeten overgaan. Al was het alleen maar om te verkennen hoe een web3D-omgeving eruit zal gaan zien.'

Tekst: Eddy Kielema

Foto: Hans Banus