

BRICKS, BITS & BOOKS!

Bouwen aan de Bibliotheek van overmorgen

EEN TERUGBLIK



‘We hebben plekken
nodig waar betekenis-
volle frictie kan ontstaan’

MAARTEN HAJER

‘Een liefdevolle
benadering is cruciaal’

MICHIEL RIEDIJK

Essays over de Bibliotheek
van de toekomst
& digitale transformatie

BRICKS, BITS & BOOKS INDEX

- 4** Architecten Houben en Riedijk
over de relatie tussen gebouw
en publieke omgeving
- 6** Essay: Zo maken we in de
toekomst gebruik van het
Bibliotheekgebouw
- 9** Column Maarten Hajer
Places of hope
- 10** In beeld
- 12** De nieuwe Bibliotheek:
Vier voorbeelden uitgelicht
- 14** Essay: Digitale transformatie
in de Bibliotheek
- 17** Van buitenaf gezien:
Nigel Spencer (The British Library)
en Alex Clifton (Storyhouse)
- 19** Zes tips van onze burens

VOORWOORD



Mooier en rijker

Het leek op een misplaatst spreekverbod tijdens het plenaire deel van het Nationale Bibliotheekcongres 2018: het voorstel tijdens het ochtendprogramma om het woord Bibliotheek vooral niet te noemen. Maar er zit juist een veelbelovende gedachte achter. Ik denk dat het nadenken over Bibliotheken zoveel beter wordt als we het niet over het hier en nu hebben, maar over de functie en het potentieel van Bibliotheken. Als we ons daardoor laten inspireren en onszelf bevrijden van vaste kaders, dan kunnen we al de goede ideeën die we opdoen daarna in de praktijk brengen en dan noemen we dat natuurlijk weer 'de Bibliotheek'.

En we hebben ons laten inspireren door het plenaire programma met Maarten Hajer, Francine Houben, Michiel Riedijk en Nicole van Vessum, de prachtige poëtische muziek van Amer Shanati, de presentatie van dagvoorzitter Lucas De Man en de talloze deelsessies in de middag. Ik geloof dat we echt met z'n allen het gevoel hadden dat we iets belangrijks en moois onder onze verantwoordelijkheid hebben en dat we daar hard mee aan de slag willen om het nóg mooier en belangrijker te maken.

We spraken veelvuldig over de third space, een idee dat volgens mij – al was dat niet ons uitgangspunt – de absolute essentie van de Bibliotheek raakt. De Bibliotheek kan die plek in het publieke domein zijn waar mensen zich prettig voelen zonder dat ze alleen maar bevestigd worden, waar ze zich veilig voelen én worden uitgedaagd. Waar, zoals Maarten Hajer het mooi verwoordde, ook de uitwisseling tussen groepen plaatsvindt. Ontmoeten is geen moeten, het is ook vrije ruimte. Die ruimte is tegelijk nooit onomstreden en moet worden bevochten. Als wij als Bibliotheken die publieke ruimte kunnen bieden, dan kunnen Bibliotheken nog zoveel meer gaan betekenen dan ze nu al doen.

Over die toekomst - de toekomst van de Bibliotheek in het algemeen en die van het gebouw in het bijzonder, lees je alles in dit magazine. Ter inspiratie!

Veel leesplezier,

LILY KNIBBELER

Algemeen directeur Koninklijke Bibliotheek

‘Een gebouw moet associatief en verleidelijk zijn’



Publieke gebouwen als een Bibliotheek moeten van iedereen zijn en een plek die iedere keer een andere enscenering kan aannemen. Dit vraagt van architecten en gebruikers om innovatieve oplossingen. Een gesprek met (Bibliotheek)architecten Francine Houben en Michiel Riedijk.

Volgens Michiel Riedijk, partner bij Neutelings Riedijk Architecten, zijn we in Europa niet zo goed (meer) in het creëren van publieke ruimte en publieke gebouwen. “Het determinisme in programma’s van eisen werkt beperkend, het wordt steeds ingewikkelder te bepalen voor wie je ontwerpt. Terwijl deze eisen niet eens opgelegd zouden moeten worden. Immers, de publieke ruimte is van en voor iedereen! De vorm mag geen bepaald gebruik afdwingen. Als architect moet je entameren, niet verbieden of dichtzetten.”

Overall verschijnen poortjes

Het gemeenschappelijk delen is volgens Riedijk niet meer vanzelfsprekend. “Overall verschijnen poortjes, zoals bij de NS. Er zijn allerlei redenen om zo’n poortje te gebruiken, maar ik vind het een veeg teken. Waarom mag iemand niet binnen komen?”

Volgens Francine Houben, oprichter en creatief directeur van architectenbureau Mecanoo, wordt veelal de veiligheid als reden opgevoerd voor de poortjes. “Maar dit hoeft niets te maken te hebben met publieke toegankelijkheid. In de bibliotheek van Washington bijvoorbeeld is er een speciale library police, er is zelfs een wapendepot. Niet voor niets, maar de beveiliging is geen drempel en alle lagen van de bevolking, van zwerver tot intellectueel, zitten bij elkaar. Blijkbaar is het gelukt om een gebouw te ontwerpen dat iedereen aanspreekt. Dat ontroert me.”

Verleiden en bekoren

Houben vindt het een eer om een publiek gebouw te maken. “Zeker in Europa, waar je werkt met publiek geld. Als architect geef je dat geld terug aan het publiek, in de vorm van het gebouw of de ruimte. Ik werk altijd met storytelling, de geschiedenis van de stad, ik laat m’n persoonlijke inspiratie werken en ga met alles spelen. Ik vind het belangrijk dat er niet één dominant ding is in het gebouw, maar dat er vele kamers,

‘Belangrijk dat er vele kamers, plekken, sferen en verhalen zijn’

Francine Houben

‘Iedereen zijn eigen Pantheon’

Voor **FRANCINE HOUBEN** is het tweeduizend jaar oude Pantheon in Rome een inspirerende plek van ontmoeting. “Er is ruimte, licht, tijdloosheid, schaduw. Iedereen is welkom en iedereen ervaart er zijn eigen Pantheon. Ik kan daar emotioneel van worden; in het Pantheon voel ik wat architectuur is.” In haar eigen werk is Houben altijd op zoek naar het creëren van een learning experience. “De mens moet altijd blijven ontwikkelen, blijven leren. Met architectuur kun je daaraan bijdragen. Ons ontwerp van het gebouw van de Rabobank in Sittard bijvoorbeeld wordt niet eens herkend als bankgebouw.”

plekken, sferen en verhalen zijn. Als je het goed doet, kunnen mensen vervolgens hun eigen verhaal maken in zo’n gebouw of ruimte, er een eigen interpretatie van maken.”

Riedijk vertaalt het beeldend: “Publieke gebouwen als een Bibliotheek moeten spreken, stamelen, fluisteren, zingen, redevoeren, stotteren. Zij vormen de achtergrond van de samenleving. Een gebouw moet dan ook associatief verleidelijk zijn, kunnen bekoren met vormen en materialen. Spiegelglas bijvoorbeeld, drukt mensen naar buiten. Terwijl je juist mensen naar binnen wilt halen, dat ze er echt graag willen zijn.”

Innovatieve oplossingen

En als mensen eenmaal binnen zijn? Riedijk: Liefdevolle benadering is cruciaal. Als architect kun je een plek creëren waar mensen elkaar kunnen ontmoeten, waar mensen zich vrij en veilig voelen. Een fijne plek is een voorwaarde, goede programmering maakt het compleet. Dat bezoekers voelen: ‘het is van mij, ik hoor hier, ik mag hier zijn, ik kan hier mijn verhaal delen’.

Dit vraagt om innovatieve oplossingen, stellen Houben en Riedijk, zowel van architecten als van iedereen in de Bibliotheeksector: “Laat de kaders los, denk in de ruimte, vind een plek en vorm die past bij de Bibliotheek en durf te gaan voor de ontmoeting en het nieuwe. Maar blijf het wel een Bibliotheek noemen. Die titel moeten we koesteren.”

‘In chaos ontstaan ontmoetingen’

MICHEL RIEDIJK raakt enorm geïnspireerd door de straten van Hongkong. “Het gebruik is er steeds anders, de dynamiek verschilt van uur tot uur, alle functies en enscenering lopen door elkaar, vorm en betekenis varieert; er is chaos. En in die chaos zijn er dus ontmoetingen. Voor mij is dit de fundamentele inspiratiebron van architectuur. In ons ontwerp van het Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid vind je dat ook terug; de publieke ruimte is hier steeds op een andere manier te veroveren. De architectuur is achtergrond en tegelijkertijd verhalend.”



‘De publieke ruimte is voor iedereen. De vorm mag geen gebruik afdwingen’

Michiel Riedijk

Hoe gebruiken we het gebouw in de toekomst?

‘De luiken moeten open’

Nieuwe doelgroepen, onverwachtse partners: in de Bibliotheek van de toekomst is iedereen welkom. Huisvesting gebeurt in verschillende flexibel bruikbare ruimtes. Het resultaat: de Bibliotheek wordt het bruisende middelpunt van de samenleving. Bijkomend voordeel: zo worden zelfs medewerkers (weer) verliefd op hun eigen Bibliotheek.



De Bibliotheek als publieke huiskamer van de stad of omgeving is de laatste jaren een steeds vertrouwder concept geworden. In een maatschappij die digitaliseert en vercommercialiseert, en waar weinig publiek domein overgebleven is, wordt de roep om een plek voor ontmoeting steeds luider. Een *third place*, waar we ons veilig en thuis voelen, waar we kunnen blijven zo lang we willen en die gratis toegankelijk is. Een plek waar nieuwe dingen kunnen gebeuren. Zo'n plek kan de Bibliotheek zijn.

Middelpunt in commerciële leven

Behalve een plek voor ontmoeting, kan de Bibliotheek een sleutelpositie innemen in de hedendaagse 'vernetwerkte', digitale samenleving. Die rol wordt nu voor een belangrijk deel ingenomen door Facebook en Google, maar de Bibliotheek kan daar iets waardevols tegenoverstellen. Het kan een plek worden waar partijen elkaar ontmoeten die weten wat er aan de hand is, die actief betrokken zijn bij allerlei grote en kleine maatschappelijke ontwikkelingen. Om dat voor elkaar te krijgen, moet de Bibliotheek midden in het commerciële leven gaan staan en de luiken openzetten. Nieuwe partners en doelgroepen binnenhalen. Ook (nu nog) onbekende partijen. Gemeenten, universiteiten en culturele instellingen: het zijn natuurlijk prima partners. Maar het zijn ook veilige partners. Als je een betekenisvolle plek wilt zijn voor iedereen, moet je op zoek naar 'de ander', naar minder veilige partijen. Grenzen opzoeken van wat je kunt bedenken en dat incorporeren; dat is wat Bibliotheken te doen staat.

Publieke omgeving

Voor wie een nieuwe Bibliotheek wil ontwerpen is het ook zinvol om goed inzicht te hebben in wat je klanten eigenlijk willen. De huidige klanten en de toekomstige. Een goed feitenfundament is daarvoor onontbeerlijk. Daarop kun je immers verder bouwen. Maar ook de input van je klanten is belangrijk. De Bibliotheken die de laatste jaren de transitie naar een nieuw multifunctioneel gebouw hebben doorgevoerd, hebben allemaal onderzoek gedaan naar wat er lokaal speelt, wie hun klanten zijn én wie nog niet. Vaak zijn gebruikers vervolgens actief betrokken bij de ontwikkeling van het nieuwe gebouw en hebben ze hun wensen op tafel kunnen leggen ten aanzien van inrichting en programmering. Klantenpanels, enquêtes, evalueren: het helpt allemaal bij het vormgeven van de nieuwe Bibliotheek.

‘Zoek de grens op van wat je kunt bedenken en haal dat in huis’

Nieuwe gebouwen

Hoe al die wensen en invloeden zich vervolgens vertalen in een nieuw Bibliotheekgebouw, daar buigen architecten, de sector en gebruikers zich al geruime tijd het hoofd over. In bijna alle nieuwe ontwerpen is er in elk geval ruimte voor verschillende partners. We zien een variatie aan ruimtes: van theaterzaal tot Taalhuis, van VVV tot een plek voor belastingadvies, van horeca tot bioscoop. Bijna alle nieuwe Bibliotheken zijn ruim, open en transparant. Vaak is er een grote centrale lichte ontmoetingsplek op de begane grond. De wanden zijn steeds vaker van glas en open naar de publieke omgeving. Iedereen is immers welkom.

Pleinen en routes

De verschillende functies van het gebouw zijn vaak op ‘pleinen’ terug te vinden, die met spannende routes (of zelfs met glijbanen, zoals in Zwolle en Arnhem) aan elkaar verbonden zijn. Een trend die je steeds meer ziet is dat de collectie naar de randen van het gebouw wordt verplaatst, verdeeld is over de verschillende pleinen of dat deze wordt geïntegreerd in andere functies, zoals in de horeca. En er wordt steeds meer gekozen voor flexibel meubilair zodat ruimtes voor verschillende functies bruikbaar zijn. In sommige Bibliotheken zie je zelfs een totale vermenging van verschillende functies. In Midden-Brabant lopen VVV, horeca en Bibliotheek bijvoorbeeld dwars door elkaar heen. Ook is de Bibliotheek daar van buiten niet eens meer herkenbaar. Geen Bibliotheeklogo op de deur, geen retail-inrichting. Maar eenmaal binnen roepen sommige bezoekers vervolgens wel verbaasd uit: ‘Het lijkt hier verdorie wel een Bibliotheek!’

Medewerkers niet vergeten

Ten slotte is cruciaal om behalve huidige en toekomstige gebruikers ook medewerkers mee te nemen in de vernieuwingsslag. Nu al is niet ongebruikelijk dat slechts de helft van de medewerkers bezig is met de collectie, en dat de andere helft zich bezighoudt met andere aanvullende diensten. Door op een positieve manier met een nieuw dienstverleningsconcept bezig te zijn, merken deze Bibliotheken dat er nieuwe energie ontstaat, en dat medewerkers zelfs weer verliefd worden op hun eigen Bibliotheek. Prachtig toch?

Bronnen

Sprekers Nicole van Vessum, Aat Vos, Caroline Nevejan, Maarten Hajer

Sessies tijdens het Nationale Bibliotheekcongres 2018: ‘Smart city: leven, leren, werken in de stad van de toekomst’,

‘Design for Programmability’, ‘Van samenwerken naar samenwonen’.



COLUMN Places of hope

“Ik maak me zorgen over onze samenleving. Vroeger hadden we een eenduidig wereldbeeld. Dat heeft plaatsgemaakt voor een systeem waarin iedereen tot iedereen spreekt. Waar geen sociale homogeniteit is. Waar digitalisering domineert over fysieke uitwisseling.

Om te zorgen dat de samenleving goed blijft functioneren, moeten we niet organiseren wie we zijn, maar wie we worden. Dat is een dynamisch gegeven. Zoals stadssocioloog Richard Sennett zegt: ‘De stad is de plek waar je alles vindt waar je niet naar op zoek bent’. Wanneer een stad geen ontmoetingen heeft, wordt de stad een archipel van enclaves. En is er alleen nog geprivatiseerde openbare ruimte. Je hebt dus plekken nodig om andere mensen te kunnen ontmoeten. Zonder dat je steeds wordt bevestigd door de ander. Dat raakt voor mij de kern: er moeten op die plaatsen momenten van frictie kunnen ontstaan. De term die ik daarvoor gebruik is ‘publiek domein’. Daar schuilt, anders dan in de term ‘openbare ruimte’, een kwaliteitswaarde in.

Waar vinden we nu plekken waar ‘betekenisvolle frictie’ kan ontstaan? Onder welke condities, en hoe zijn mensen daarmee bezig? En... kunnen we er wel mee omgaan? Want natuurlijk is het spannend om het conflict naar binnen te halen, juist omdat het onverwacht is.

De Bibliotheek kan zo’n plek zijn. Een place of hope. Waar het veilig is, waar je onzeker mag zijn. Want je kunt pas wezenlijk contact maken met iemand die anders is dan jij, wanneer je je veilig voelt. En dan kan er iets nieuws gebeuren. Hoe je zo’n plek creëert? Het gaat om de details en inrichting waarbij iedereen voelt ‘dit is ook van mij’. Een persoonlijke, liefdevolle benadering is cruciaal.

Het is een voorrecht om directeur van een Bibliotheek te zijn: een veilige, niet commerciële plek. Een contrapunt in alle hectiek. Die plek moet je veilig houden, maar het moet tegelijkertijd ook betekenisvol en een stedelijke plek zijn. Hoe je dat doet? Het is de moeite waard om het gesprek daarover te voeren.”

MAARTEN HAJER

Hoogleraar Urban Futures, planoloog en voormalig directeur van het Planbureau voor de Leefomgeving

‘Het gaat niet om
de stenen, maar om
een plek te creëren
waar mensen elkaar
kunnen ontmoeten,
waar dialoog plaats-
vindt, waar mensen
zich vrij en veilig
voelen’

Lucas De Man, theater- en programmamaker



Van... naar...

Er verrijzen steeds meer nieuwe multifunctionele Bibliotheekgebouwen. Welke keuzes liggen er aan nieuwbouw ten grondslag? Vier bijzondere, iconische gebouwen uitgelicht.



Artist impression: Bierman Henket Architecten

OPENBARE BIBLIOTHEEK DEVENTER Op naar een levendige marktplaats

VAN 100 jaar wonen aan de Brink.

NAAR Nieuwbouw aan de Stromarkt op de plek van de voormalige SNS-bank.

AANLEIDING Meer functies in één gebouw kunnen huisvesten, meer ruimte en flexibiliteit.

DOEL Met het nieuwe gebouw wil de Bibliotheek zich profileren als 'marktplaats voor kennis en inspiratie'. De Bibliotheek is er voor alle doelgroepen van Deventer.

PARTNERS Athenaeumbibliotheek, bioscoop, theater en horeca.

KERN Inspiratiebronnen zijn boeken (die in het dna van Deventer zitten), de samenstelling van de bevolking en de historische plek: het marktplaats. Een plek waar ontmoeting plaatsvindt. Directeur Alice van Diepen: "Er is voor elk wat wils: denk aan een studieplek voor leergierigen, maakplaatsen voor mensen die van activiteit en debat houden, de erfgoedkelder voor toeristen en een interactief jeugdlandschap voor kinderen."

ONMISBAAR De schatkamer waar de pareltjes uit de collectie worden gepresenteerd.

HOE VERDER Eerst maar eens open op 1 augustus 2018!

UITSpraak 'Samen Deventer slimmer en socialer maken'. Die slogan vertaalt zich in dit aantrekkelijke, transparante gebouw, ontworpen door BiermanHenket architecten.

MEER INFO www.obdeventer.nl/nieuwbouw



Foto: Manchester Central Library

MANCHESTER CENTRAL LIBRARY Van afstandelijk icoon naar publieksliefeling

VAN Afstandelijk icoon.

NAAR Publieksliefeling en toeristenattractie.

AANLEIDING Grootscheepse renovatie om het gebouw brandveilig en het serviceconcept modern te maken.

DOEL Manchester's huiskamer, studeerkamer en schatkist zijn. Een third space om te ontmoeten, leren, delen, ontdekken en tijd door te brengen.

KERN Naast nieuwe voorzieningen heeft de Manchester Central Library een veelzijdig cultureel programma waarvoor ze met allerlei partners samenwerken. Als er nu iets in de stad georganiseerd wordt, is de Library de eerste keuze voor de locatie. Strategisch leider Neil MacInnes: "Mensen herkennen ons enorme bereik en ons brede publiek; twee dingen die Bibliotheken absoluut voor hebben op andere culturele instellingen."

ONMISBAAR De bijzondere collecties die de bibliotheek sinds de verbouwing nu aan een breder publiek kan tonen.

UITSpraak "Voor de verbouwing waren Mancunians (inwoners van Manchester, red.) trots op het gebouw als icoon, maar het voelde niet als hún gebouw. Dat is nu wel anders."

MEER INFO www.manchester.gov.uk/centrallibrary

STADKAMER ZWOLLE

Beste Bibliotheek van Nederland 2018!

VAN Het pand aan de Diezerstraat.

NAAR Een nieuw multifunctioneel pand in het voormalige kantoor van de IJsselcentrale in Zwolle. De Bibliotheek gaat samen met kunstencentra de Muzerie en Kunst & Zo.

AANLEIDING Meer ruimte creëren voor ontmoeting.

DOEL Stadkamer draagt bij aan de persoonlijke ontwikkeling van Zwollenaren en het vergroten van hun maatschappelijke



Foto: Marcel van der Burg

kansen. Directeur Astrid Vrolijk-de Mooij: "Stadkamer wil op een laagdrempelige manier bijdragen aan de zelfredzaamheid en participatie van inwoners. Of dat nu gaat via de aanpak van laaggeletterdheid, het bieden van informatie of door kunst- en cultuurbeleving."

PARTNERS Taalpunt, cultuurcentra, horeca, hogeschool Windesheim en zorginstellingen.

KERN Uitgangspunt: transparantie, openheid en een spannende route langs de pleinen. De gedachte is dat het gebouw op de begane grond het meest openbaar toegankelijk en levendig is, en dat het hoger in het gebouw steeds rustiger wordt. Op de begane grond is het cultureel café gesitueerd, de multifunctionele zaal en de publieke werkplaatsen. De collectie is ingepast in de kelder en op de eerste en tweede verdieping. Vrolijk-de Mooij: "Daartussen zijn bijzondere plekken ingericht, zoals een boomhut, voorleestribune en minibioscoop."

ONMISBAAR De bijzondere gevel die meekleurt met wat er binnen gebeurt.

HOE VERDER Met dit gebouw kan Stadkamer invulling geven aan haar hoge ambities.

UITSpraak Uit het juryrapport: 'Wat een enorme metamorfose heeft het pand ondergaan. Geweldig dat zoveel bezoekers, waaronder ook veel studenten, Stadkamer weten te vinden. Met recht de Beste Bibliotheek van Nederland 2018!'

MEER INFO www.stadkamer.nl

FORUM ZOETERMEER

Samenwerken met veertig partners

VAN 29.500 m2 en label G.

NAAR 17.400 m2 en label A+, samenwonend met gemeente en ruim veertig partners, geopend in januari 2018, Bibliotheek vervult regierol.

AANLEIDING Bezuinigingstaakstelling, verkleinen collectie, wens om samen te werken.

DOEL Lichte, gastvrije en verbindende plek voor alle Zoeter-



Foto: Bibliotheek Zoetermeer

meeders. Met minder middelen samen meer bereiken, meer exposure en benutten van elkaars kennis ruimte en netwerk.

PARTNERS Ruim veertig maatschappelijke, culturele en educatieve organisaties die mensen samenbrengen en verder helpen. Daarnaast ook horeca en gemeentelijke loketten zoals het Wmo-loket en het architectuurpunt.

KERN Breed aanbod, warme doorverwijzingen, indeling in pleinen waarbij de Bibliotheekcollectie is verdeeld over de pleinen. Partners kunnen verschillende abonnementen afnemen; van enkele uren gebruik van een tafel voor spreekuur tot volledig ingerichte balie inclusief backoffice-services.

ONMISBAAR De vele vrijwilligers die de gasten van 8 tot 8 ontvangen en eerste vragen beantwoorden. Hierdoor kunnen medewerkers van verschillende organisaties zich focussen op hun kerntaken. Daarnaast is de coördinator Programmering een belangrijke spin in het web; zij verbindt de verschillende pleinen.

HOE VERDER Er zijn gesprekken over het creëren van meer gezelligheid voor sommige plekken en er wordt gezocht naar meer werkplekken. Het idee is geopperd om overdag de raadzaal hiervoor te gebruiken, de gesprekken hierover lopen nog. **UITSpraak** Directeur Joke Mos: "Regelmatig zien we mensen binnenkomen die eerst eens even verrast om zich heen kijken. Het is hier ook zo mooi. Ik ben zelf ook nog iedere dag trots dat ik hier werk."

MEER INFO www.forumzoetermeer.nl

Digitale transformatie in de Bibliotheek

Van collectie naar connectie

In dit tijdperk van digitale transformatie kan de Bibliotheek de vertrouwde fysieke plek worden waar mensen elkaar ontmoeten, kennis nemen van slimme technologieën en data duiden. Dan gaan Bibliotheken echt van collectie naar connectie.



Algoritmes en *data science*, *smart cities*: hoeveel Bibliotheken hebben deze termen op hun prioriteitenlijstje staan? Slechts een enkele, terwijl er zoveel kansen liggen. Bibliotheken volgen – op afstand – het spel, maar bepalen niet de regels van de digitale transformatie. Hoewel de Bibliotheek zich meer en meer aanpast aan de eisen van de tijd, gebruiken ze nog steeds veel fysieke ruimte met vooral fysieke boeken. Er wordt weliswaar meer gebruik gemaakt van digitale middelen en klanten worden door automatisering sneller bediend, maar van echt digitale transformatie, zeg maar van 2.0 naar 3.0, is geen sprake. Er is koudwatervrees en onzekerheid over waar de technologie naartoe gaat. Medewerkers voelen zich niet deskundig genoeg om de ontwikkelingen bij te houden, laat staan om een voortrekkersrol op zich te nemen. Maar als een instelling zicht afzijdig houdt levert dat alleen maar meer afstand op; terwijl er zoveel kansen liggen. Een pleidooi dus voor meer durf, zodat Bibliotheken als poortwachter van informatie de belangen en de data van burgers kunnen blijven beschermen.

Slimme algoritmes

De bonuskaart, Facebook, Bol.com; onze gegevens liggen op straat en commerciële bedrijven weten de consument steeds beter te bespelen met slimme algoritmes. Bij Netflix krijgen we gepersonaliseerde trailers voorgeschoteld die je doen zwichten voor een druk op de playknop.

Ook Bibliotheken kunnen hun data gebruiken. Bijvoorbeeld om te zien waar het druk is in de Bibliotheek, wie de klanten zijn – gepensioneerde gezelligheidszoekers of studenten op zoek naar een rustige studeerplek – of hoe de collectie beter verdeeld kan worden onder verschillende gemeentelijke vestigingen. Met slim gebruik van data kun je klanten dus beter bedienen en er kan zelfs van alles nieuw ontwikkeld worden. Denk aan een bezorgservice (zoals Deliveroo) of aan dynamische prijsstelling.

Experimenten

Er wordt al steeds meer geëxperimenteerd, bijvoorbeeld in Eindhoven. In samenwerking met de Koninklijke Bibliotheek zijn interessegebieden geclusterd en op basis van uitleendata worden andere boeken aangeraden. Denk ook aan de interactieve beeldschermen of de *moving storyboards* in Hengelo, of het project BLIIPS in Alkmaar. Sensoren in de Bibliotheek brengen ‘klantreizen’ in beeld. Hoe beweegt iemand zich door de Bibliotheek? Ook is getracht met slimme technieken boeken te laten herkennen door smartphones, of om andere werken over een bepaald onderwerp te adviseren. In een andere proef werden proefpersonen op hun smartphone de weg gewezen naar een bepaald boek.

‘De leider in digitale transformatie is een gids op onbekend terrein’

Ethische keuzes

Als je data gebruikt, moet je wel een aantal belangrijke vragen stellen. Welke data mag je verzamelen? En belangrijker; wat doe je met die data en met wie deel je die? Het is interessant om te zien wat er allemaal mogelijk is, maar wat zijn de consequenties? Welke ethische keuzes maak je, want met data kun je discrimineren. Bezoekers geven aan dat vrije toegang tot informatie, onafhankelijkheid en gemeenschappelijkheid belangrijke waarden voor een Bibliotheek zijn. Men verwacht dus dat de Bibliotheek betrouwbaar is en goed met gegevens omgaat. Daarom is het belangrijk transparant te zijn over welke data verzameld worden, waarvoor die gebruikt worden en daar vervolgens zorgvuldig mee om te gaan.

Smart city

Het is aan de Bibliotheken om kennis te vergaren over de kansen van data en digitalisatie. Een Bibliotheek hoeft niet van alles zelf te initiëren, maar kan wel open staan voor de vele projecten en experimenten die al in ontwikkeling zijn. Ook kunnen zij aansluiten bij onderzoeksgroepen die bezig zijn met *smart city*-technologieën, zodat zinvolle data uit de stad gedeeld kunnen worden, zodat zichtbaar wordt wat speelt in de samenleving. Als Bibliotheek kun je de programmering dan beter afstemmen of informatie delen op digitale schermen. In Enschede – voorloper op het gebied van *smart city* – gaven ondernemers aan dat ze graag een fysiek lab willen hebben, waar ze iets met data kunnen doen, waar ze meerwaarde kunnen creëren, maar ook fysieke ontmoetingen kunnen entameren. Een Bibliotheek kan die fysieke plek zijn.

Van collectie naar connectie

Technologie raast maar door. En ja, er moet tijd en geld besteed worden aan echte innovatie. Verandering doet pijn en keuzes zijn lastig. De leider in digitale transformatie is een gids op onbekend terrein, dus moet hij ruimte krijgen om te experimenteren, en om mensen mee te krijgen. Want hoewel de technologie onze wereld ingrijpend verandert, ligt het echte veranderpotentieel bij mensen, bij hun acties en samenwerking. Er is geen schaarste, maar eerder een overvloed van informatie, die geduid, geselecteerd en gefilterd moet worden.

Het zijn de mensen in een vertrouwd netwerk die daar een belangrijke rol in spelen. De wereld is *connected* en in deze digitale transformatie kan de Bibliotheek de fysieke plek zijn waar mensen elkaar kunnen ontmoeten en die verbinding kunnen maken; natuurlijk met behulp van slimme technologieën. Denk aan ‘The Storyhouse’ in Chester, De Kennismakerij in Tilburg, Kenniscollectie.nl in Arnhem-Nijmegen en aan Biblyo in Almere waar een *hackerroom* is en waar startups terecht kunnen in de Bibliotheek. Dan gaan Bibliotheken echt van collectie naar connectie.

Bronnen

Mettina Veensta, lector Media, Technology & Design aan hogeschool Saxion

Martijn van Otterlo, docent-onderzoeker Kunstmatige Intelligentie en algoritmes, Vrije Universiteit Amsterdam

Marco Derksen, oprichter van Upstream, The Connected Company



Foto: MGR Photography

INSPIRATION FROM ACROSS THE POND

Storyhouse, building a creative community

The city of Chester, England, houses what has to be the embodiment of library innovation: Storyhouse. A 37 million pound cultural storytelling centre with two theatres, a cinema, a restaurant and, yes, a library. Artistic director ALEX CLIFTON talked passionately about the raison d'être of Storyhouse. 'We want to connect people and build creative communities.'

Storyhouse aims to be more than a cultural centre filled with books, plays and films, says Clifton. “We’re interested in the definition of culture as a shared, organic thing. Culture for us means shared values and shared beliefs. Things that bind a community together and through which a community understands itself. A cultural centre should be a place where we ask ourselves: what are our shared values and what do we believe is good?”

Clifton says it is essential for Storyhouse to ask these kinds of questions. “We need to have a clear social benefit for our work. After all, from the 37 million pounds that was invested in our building, 36 million comes from the local art council. We want the people in our community to be glad and proud

to be paying for Storyhouse. By asking questions about our shared values and challenging ideas about social identity, we are implicitly and slowly connecting people. We are celebrating communities and normalising creativity within our community.”

What does that look like in practice? Clifton: “Over the course of any given month, we host over a hundred community groups. From ‘baby rhyme time’ to ‘Spanish for over fifties’. We programme none of that, all we do is curate the interests of our community. They use our spaces for free and fill the building with a diversity and activity that is exhilarating.” Besides hosting these activities, Storyhouse programmes plays and movies, has dedicated reading rooms, spaces to meet and study and a creative children’s library. Clifton: “If there is any innovation that is worth talking about, it is the successful integration of all our services. As a result, our library feels like a Starbucks; busy and bustling, a space that everybody knows. To most people theatres and libraries are strange places, foreign places. That unusualness can be the best thing about them, because it makes them special. But it can also become a barrier to enter that space. We want Storyhouse to feel normal, accessible and easy. A place for everyone.”



Foto: BRITISH LIBRARY

The British Library is listening

Library services are facing a period of unprecedented change. What services will meet the future needs of audiences? And how to actively engage with users and stakeholders? Nigel Spencer's job is to find answers to tough questions like these. The research & business development manager of the British Library talked about how to better understand what your users actually want.

When it comes to developing successful services, Spencer recommends learning from entrepreneurs and the techniques they use. "We started to understand a service as a value proposition. A value proposition design is about understanding the relationship between the customers and the value you are offering. In the past, we often started by thinking 'we have a collection, what can we do with it?' Now we start off with asking what people are trying to do and how we can help them." Once you have an understanding of your users' experience, you need ways to test whether your understandings are correct, Spencer elaborates. "The ultimate purpose of carrying out engagement with your audience and finding out what their experiences are, is to complete a value proposition with evidence."

The British Library carries out different types of engagements and surveys. Spencer: "Some of which are quite traditional, others a little more ambitious. We discovered that the combination of online engagement and face to face conversations works well for us." One of the not so traditional types is Idea Spotlight, an online idea management platform. Spencer: "We use it to crowdsources ideas from users and staff and to validate existing assumptions, based on challenges we issue. People can send in their ideas, but also vote and comment on ideas of others. This way, the ideas we find come directly from our users. We are basing our decisions on a much bigger evidence base than we would have otherwise."

Spencer ends with a word of advice: "Don't be afraid to admit that you don't have all the answers. We don't have them; just because we are the national library of the United Kingdom doesn't mean we are omniscient. And finally, don't view engagement as a detached activity. Every single service interaction is a potential learning experience. Whenever you have a group of people at your building, you can learn from their experiences."

‘Nederland hoort bij de wereldtop’

Wat doen we al goed in Nederland en wat kan beter? Zes tips van de burenl



Collectie vanuit inhoud

"De Bibliotheeksector is in Nederland groter dan in België. Daardoor opereert ze toch op een ander niveau en is ze verder in bijvoorbeeld samenwerking met partners. Maar dezelfde vragen spelen en beide landen zoeken antwoorden in dezelfde richting. Een tip? In Nederland is de collectie voornamelijk cijfermatig ingericht, ik mis soms de aandacht voor de inhoud. Breng het boek vanuit de inhoud aan de man!"

BRUNO VERMEREN
WBAD BELGIË



Gratis lidmaatschap

"In Nederland proberen ze iets eerst uit en kijken daarna of het werkt. In Frankrijk wil-

len we eerst helemaal zeker zijn voordat we een verandering doorvoeren. Ik kan die Nederlandse houding wel waarderen! Mijn advies aan Nederland zou zijn om het lidmaatschap gratis te maken, of in elk geval heel goedkoop. Dat gebeurt nu nog niet overal, toch?"

ANNIE DOURLENT
BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION-CENTRE POMPIDOU PARIS



Creatievelingen binnenshuis

"Nederland behoort wat mij betreft bij de wereldtop als het om Bibliotheken gaat. Ik vind het inspirerend om te zien dat ook kleine steden investeren in grote Bibliotheken en in de band en interactie met het publiek. Als ik een suggestie zou mogen doen, zou ik aanraden om nog meer creatievelingen aan boord te halen. Bibliotheacarissen zouden de meest creatieve mensen van een gemeenschap moeten zijn."

LENKA PRUCKOVÁ
PUBLIC LIBRARIES STANDING COMMITTEE, TSJECHIË



Meer diversiteit

"De boodschap die ik meeneem, geldt zowel voor het gebouw als de dienstverlening: minder collect en meer connect. We moeten meer gaan denken vanuit het standpunt van onze gebruikers. Ook viel me op dat het publiek van het congres veelal blank en hoogopgeleid was, terwijl we juist praten over hoe we allerlei doelgroepen willen bereiken. Mijn tip voor Nederland zou zijn om aan diversiteit te werken. Ook de bibliothecarissen moeten een afspiegeling van de maatschappij zijn."

GEERT LIEVENS
BIBLIOTHEEKCONSULTANT, BELGIË

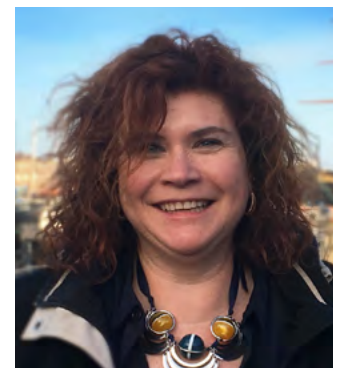


Creatieve ideeën

"Het valt me op dat professionals hier heel open zijn, mensen willen graag informatie met elkaar delen en gaan niet bovenop hun innovaties zitten. In Duitsland is men

meer beschermend. Er zijn hier zoveel creatieve ideeën, zoals de escaperooms. Het valt me op dat er echt alles aan wordt gedaan om het publiek in bibliotheken uit te nodigen om te participeren. De workspaces en de makerspaces inspireren me ook. Daar kunnen we in Duitsland nog iets van leren."

LUCIA WERDER
STADTBIBLIOTHEK BREMEN



Experimenteren is goed

"In zie dat er in Nederland veel experimenten worden uitgevoerd en dat men nauw samenwerkt met verschillende partners. Dat brengt veranderingen teweeg die je vooraf niet altijd kunt voorzien, maar die in veel gevallen wel goed uitpakken. Vernieuwen is altijd goed, want de wereld verandert zo snel. Als je niet oppast loop je zo achter. Het doet me goed om te zien dat jonge mensen zoveel ruimte krijgen om te experimenteren."

MONTSE ESPUGA CONDAL
BIBLIOTHEQUES BARCELONA

COLOFON

Het Nationale Bibliotheekcongres wordt georganiseerd door de Koninklijke Bibliotheek (KB). Het inspiratiemagazine 'Bricks, bits & books' is een eenmalige uitgave van de KB. Gegevens uit deze uitgave mogen uitsluitend met toestemming van de KB worden overgenomen.

Het team van Magazine on the Spot:

Redactie Saskia Ridder, Julie de Graaf, Karlijn Broekhuizen **Eindredactie** Eric Went **Vormgeving** John Stelck **Fotografie** Edwin Weers

April 2018.

