

(Gepubliceerd in: Bibliotheekblad, oktober 2014)

Innovatie doet pijn

Jan Bierhoff

'Er ligt een soort kleilaag over de branche waar ontwikkelingen in vastlopen'

Wijst Jan Bierhoff, keynote speaker bij *Collectie Nederland in Context*, als de zoveelste externe deskundige, bibliotheken de weg naar de toekomst? Hoe zit het met het akelige gevoel dat de bibliotheekbranche overall achteraan hobbelt? Blendl en Elly's Choise hadden 'van ons' moeten zijn...

Waarom bent u gevraagd als spreker?

'Ik ben uitgenodigd in de rol van buitenstaander met kennis en ervaring op het terrein van media en communicatie, gericht op brede groepen in de samenleving. Omdat ik niet in de branche zit, verwacht men dat ik met een frisse blik naar de sector kijk, en met goede ideeën kom in de richting van contextualisering. Natuurlijk ben ik mij er van bewust dat een buitenstaander kan zeggen wat hij wil, maar zolang mijn presentatie niet leidt tot daadwerkelijke acties, zet mijn aanwezigheid weinig zoden aan de dijk. Ik zeg niets nieuws als ik constateer dat openbare bibliotheken zowel op beleids- als uitvoerend niveau veel vragen en praten, maar minder doen. Ze zijn vooral met zichzelf bezig, maar ik ga een poging wagen!'

Wat gaat u de toehoorders aan concrete raad geven?

'Naast de inhoudelijke keuzes die gemaakt moeten worden betreft het vooral de houding in de branche die moet veranderen. Er worden uitgebreide rapporten geschreven, meetings georganiseerd maar initiatieven blijven vaak hangen in of voor de fase van experiment of pilot. Mijn verhaal zal vooral een oproep zijn om niet bang te zijn, maar te *doen*. Ik zie veel faalangst, maar het is in dit stadium dodelijk om niet aan experimenten te durven beginnen. In alle sectoren vind je spectaculaire mislukkingen, daar moet je tegen leren kunnen: miljardenprojecten in informatie en digitalisering zijn mislukt. Bij kranten zijn miljoenen vermorst in een poging de digitalisering van de informatiedienstverlening een goede plek te geven. Waarom het bij bibliotheken zo moeizaam gaat is omdat ze de stille hoop koesteren om binnen oude structuren de nieuwe werkelijkheid te bemachtigen. En dat gaat niet: innovatie doet pijn, dat kan niet anders. Het is een weg vol blauwe plekken en beschadigde ego's. Altijd iedereen bij alles betrekken en geen slachtoffers maken, zo werkt het niet in de echte wereld. Een groot deel van het personeelsbestand

heeft hun werk gekozen op basis van motieven die nu volstrekt achterhaald zijn.'

Een van de problemen naast de defensieve houding ten opzichte van vernieuwing is de slechte vindbaarheid van producten.

'Dat komt omdat er in de publieke sector nauwelijks besef en kennis van marketing te vinden is. Het maken is èèn ding, producten onder de aandacht brengen is iets heel anders. Dat zie je bijvoorbeeld ook bij de KB, daar hebben ze een aantal hele interessante producten, maar niemand die het weet. Ik heb gesprekken gevoerd om Leesradar* te introduceren als een product voor bibliotheken om informatie in context aan te bieden. Het is bovendien een innovatie die kansen biedt om met anderen samen te werken. Maar men durfde het niet aan en was jammer genoeg 'te druk met de nieuwe bibliotheekwet'. Een mooi voorbeeld van co-creatie die echt zichtbaar is in de praktijk is de informatietafel die DOK Lab en de TU Delft samen ontwikkelden. Dit is een relatief klein product waar veel energie in de bekendmaking is gestoken, waar het in de praktijk vaak aan schort. Van dit soort kleinschalige initiatieven moeten bibliotheken het vooral gaan hebben, want nu het SIOB onderdeel gaat uitmaken van de KB – hoe efficiënt ook- zal het er niet slagvaardiger op worden. We hebben kleine 'stars' nodig die gaan experimenteren en daar, als hun ideeën succesvol lijken, hulp bij krijgen.'

Daar hebben we BNL toch voor?

'Voor een deel is dat zo, maar BNL is aan de logge kant om snel te kunnen opereren en heeft een paar gevoelige nederlagen geleden. De digitalisering van bibliotheken is hard nodig, maar tegelijkertijd speelt er een enorm risico: als je niet snel genoeg met klantvriendelijke producten komt migreert alle rijkdom naar de commerciële uitgeverwereld. Gemiste kansen als Elly's Choise en Blendl raken bibliotheken in het hart. Ik zie bibliotheken nog te weinig bij initiatieven die klein beginnen, zoals hier in Limburg een videoplatform dat nu ontstaat met films, clips en video uit de regio. Geen bibliotheek te bekennen, helaas. Spotify-achtige abonnementsdiensten komen op als paddenstoelen en de bibliotheekwereld is absent of onzichtbaar: levensgevaarlijk. Niet alleen je klanten raak je daar mee kwijt, je raakt ook je mandaat kwijt omdat de diverse overheden natuurlijk ook zien dat er andere en succesvolle spelers in het veld staan.'

Bibliotheekgebruikers komen vooral naar de bibliotheek voor hun ontspanning terwijl veel plannen zich op de informatiedienstverlening richten

'Daar moet dringend een keuze gemaakt worden. Bibliotheken moeten zich afvragen: waar gaan wij nog van toegevoegde waarde zijn? Het recreatieve lezen, luisteren en kijken kunnen we met groot vertrouwen

aan de markt over laten. Daar is het aanbod al breed beschikbaar en het wordt nog beter en almaar goedkoper. De meerwaarde voor bibliotheken ligt, als ze goed hun best doen, in contextualisering van de non-fictie. Op dat terrein groeien de noden en is er sprake van versplintering van informatie, een woud aan websites. NU een keuze maken is van het grootste belang en het zou mooi zijn als het SIOB dat oppakt. Ik geloof niet dat het klimaat en de tijd aanwezig zijn om die ontwikkeling van onderaf in te zetten. Er ligt een soort gevaarlijke kleilaag over de branche waar ontwikkelingen in vastlopen.'

Er zijn bibliotheken, zoals in Eindhoven en Gouda, die van mening zijn dat er uitgegaan moet worden van andere paradigma's. In hun visie moet het nieuwe bibliotheekwerk vooral op zoek gaan naar lokale verbindingen en mogelijkheden tot ontmoeting en co-creatie.

'Het lokaal verankeren en in de regio's actief zijn is een goed idee, maar je moet je wel afvragen *waarmee* je dat doet en of het niet te klein blijft. Ik kom wel sympathieke initiatieven tegen die hier op lijken. De Raad voor Cultuur heeft bijvoorbeeld een aanzet gegeven tot het oprichten van regionale mediacentra. Daar zijn bibliotheken wederom opvallend afwezig als potentiële partner. Ik constateer op veel plekken dat het 'too little, too late' is, terwijl de sector verloren is als ze op zichzelf blijft. Zorg dat je de uitlening automatiseert en de gebruikers daar zoveel mogelijk zelfredzaam maakt. Steek de energie die daardoor vrij komt in het inrichten van een experimenteeromgeving, waar zonder al te veel discussie plannen uitgevoerd worden in samenwerking met andere partijen. Dat is de boodschap die ik de bezoekers aan *Collectie Nederland in Context* voorhoudt.'

* Leesradar is een nieuw format voor de presentatie van informatie op tablets. Het nieuwe zit hem in de content-organisatie waarbij het visuele aspect een belangrijke rol speelt. Door de plaats waar iets staat ziet de gebruiker meteen waar het om gaat: het soort medium en of het feiten, meningen, basisinformatie of toekomstvisies betreft. Zie <http://leesradar.nl/limburgradar>

Jan Bierhoff studeerde communicatiewetenschappen en sociologie en was actief in de journalistiek, onder andere als docent aan de Academie voor Journalistiek Utrecht en directeur van het European Journalism Centre. Aan de Universiteit van Maastricht en Hogeschool Zuyd hield hij zich bezig met onderzoek naar de veranderingen in de samenleving ten gevolge van digitale communicatie en doceerde hij media-innovatie. Sinds drie jaar is Jan Bierhoff zelfstandig consultant op het gebied van informatiedienstverlening en eigenaar van adviesbureau Medialynx.