

Inlichtingen, instructie en laptops



Frank den Hollander f.j.den.hollander@rug.nl
 Kristien Piersma k.i.piersma@rug.nl

Fotografie: Gerhard Lugard



Fred Bosman

Bijna drie decennia lang werkte Fred Bosman bij de Universiteitsbibliotheek. Hij stond er aan de wieg van de inlichtingenverstreking en bibliotheekinstructie. Nu gaat hij met vervroegd pensioen.

het interview

Ik ben in Utrecht geboren en in 1967 in Groningen sociologie gaan studeren. Als student heb ik altijd naast de studie gewerkt, waaronder een student-assistent-schap in een faculteitsbibliotheek. Vanaf 1976 werk ik bij de UB, eerst als vakreferent sociologie. In veel opzichten is het werk in een wetenschappelijke bibliotheek prachtig. Al vrij snel kwa-

men er andere werkzaamheden bij, bijvoorbeeld op het gebied van de voorlichting, bibliotheekinstructie, de oprichting van de afdeling geautomatiseerde literatuurontsluiting, onderzoek en de voorbereiding van de nieuwe studiezalen. In het nieuwe gebouw werd ik coördinator van de studiezalen.

Al in de oude UB zijn we begonnen de inlichtingenfunctie vorm te geven. De vakreferenten zaten volgens rooster aan een soort keukentafeltje in het looppad tussen de magazijnstellingen, vlakbij het Bibliografisch Centrum en de Onderwerpscatalogus. Het was een schot in de roos. Heel wat studen-

ten en onderzoekers vonden toen de weg naar dat simpele inlichtingbureau.

De nieuwe bibliotheek is gebouwd volgens een, naar Nederlandse maatstaven, nogal revolutionair concept, 'de bibliotheek als werkplaats voor studenten en onderzoekers'. 1600 zitplaatsen en veel open opgestelde collecties, dat was nog nooit vertoond. In de oude UB waren 50 zitplaatsen en nu kregen we er 1600. De bibliotheek stroomde in een paar maanden vol. Zelf studeer ik graag in bibliotheken. Ik vind dat een prettige werkomgeving, maar ik keek ook wel een beetje op van die grote toeloop.





In feite is het concept van de bibliotheek vooral ontleend aan een aantal grote bibliotheken in Duitsland. Onze toenmalige bibliothecaris Koops heeft daar, met vooruitziende blik, heel goed rondgekeken.

De nieuwe UB bleek vooral voor mensen die langere tijd van de bibliotheek gebruik maken, dus grote aantallen studenten, een prima voorziening. We zijn nu gemiddeld meer dan tachtig uur in de week open, en dat voorziet duidelijk in een behoefte.

Voorlichting en instructie

In het nieuwe gebouw namen de voorlichtingstaken in omvang sterk toe. Nieuw was de scholing van medewerkers van inlichtingenbureaus. In die tijd zag je bij alle bibliotheken een omslag naar meer klantgericht werken. Men ging overal meer aan voorlichting en instructie doen. Het raam ging een beetje open. Mensen die niet of niet meer studeerden kregen gemakkelijker toegang tot wetenschappelijke bibliotheken. In feite is toen, zij het provisorisch, het gat gedicht dat tussen wetenschappelijke en openbare bibliotheken jaren heeft bestaan. In een kennissamenleving waarin een kwart van de bevolking een hogere opleiding heeft gevolgd, wordt zo een belangrijke groep gebruikers tenminste bediend.

We bereiken met instructies in de UB nu ongeveer eenderde van alle eerstejaars. Het is een vrij uitgebreid programma met ook eigen oefening aan de hand van opdrachten. In alleen simpele rondleidingen met een vracht aan details zie ik weinig. Daar blijft niet veel van hangen. Een deel van ons programma, modules met computerondersteund onderwijs, staat ook op de homepage. Met een heel aardig systeem kun je leren zoeken in de catalogus, in de vorm van een simulatie. Bibliotheekin-

structie is natuurlijk niet voldoende, zonder een opleiding die eisen stelt aan bibliotheekvaardigheden komt er weinig van terecht.

Op dit moment is er bij de meeste instellingen sprake van een grotere inzet om goede instructies aan te bieden. De RUG loopt wat dat betreft niet voorop, verre van dat. Uit ons gebruikersonderzoek blijkt dat studenten van enkele grote faculteiten vaak niet het vereiste niveau halen wat betreft de omgang met wetenschappelijke informatie. Een nauwere samenwerking tussen onderwijs en bibliotheek is daarvoor nodig. Nu zie je dat op het laatst van de studie soms nog instructies worden gegeven. Het is van belang dat in de beoordeling van de kwaliteit van opleidingen ook gekeken wordt of de noodzakelijke competenties op dit terrein bereikt worden. Van de zijde van bibliotheken kunnen docenten ondersteund worden bij het opstellen van normen waaraan scripties en andere werkstukken moeten voldoen. De student moet verantwoorden hoe de literatuur verzameld is, bibliotheekmedewerkers, en in het bijzonder vakreferenten, kunnen spreekuren houden waarin studenten geadviseerd worden bij het opstellen van een zoekprofiel.

Er komen binnenkort nog meer computers in de bibliotheek. Wat vind je daarvan?

Daar wil ik niet teveel over zeggen, het speelt zich af na mijn vertrek. Mij lijkt het dat je het aan de gebruikers moet overlaten. Ik bedoel daarmee dat je flexibele werkplekken moet aanbieden die gebruikt kunnen worden om met een eigen laptop te werken of om bijvoorbeeld met studieboeken een tentamen voor te bereiden. Het draadloze netwerk is er al, je spaart veel kosten uit voor vaste pc's en er blijft ruimte over voor de opstelling van collecties. Een kwart van de studenten heeft al

een laptop, dat aantal neemt vast en zeker nog behoorlijk toe. Met het uitgespaarde geld kun je de aanschaf van laptops eventueel subsidiëren. De Hanzehogeschool deed dat heel slim. Wie vlot afstudeerde kreeg de centen terug. Nu volgt de RUG een dubbel spoor, veel vaste pc-werkplekken én een draadloos netwerk.

De vraag is of er geen overcapaciteit aan vaste pc-werkplekken wordt gecreëerd. Uit ons gebruikersonderzoek blijkt dat een niet zo heel grote groep die pc-voorzieningen intensief benut, en heel veel studenten er gedurende korte tijd gebruik van maken. Veel studenten hebben thuis een computer om op te werken en komen hier op de pc alleen even hun mail checken of zoeken snel iets op. De plekken waar je draadloos kan werken moet je uitbreiden en geschikter maken. Eventueel een beeldscherm daarbij, een toetsenbord, en zo'n laptop moet je ook makkelijk in de bibliotheek kunnen opbergen.

Je moet in de bibliotheek goede computerfaciliteiten hebben. Maar je ziet ook veel mensen chatten en bezig de voetbalcompetitie grondig te bestuderen. Dat gebruik is niet te voorkomen, maar ik denk wel dat we wat meer tegen uitwassen zouden moeten optreden. Bibliotheekmedewerkers zijn niet van het meest assertieve soort, het toezicht op wat er op de pc gebeurt is niet erg stringent. Een flink deel van het gebruik is wel serieus. Maar wat stoort is dat er soms wachtrijen ontstaan. Dan is het vervelend dat je mensen ziet wachten terwijl Feijenoord nog eens onder de loep wordt genomen of een vakantiereisje wordt geboekt.

Gebruikersonderzoek

Vorig jaar hebben we een groot gebruikersonderzoek gehouden.

> Bibliotheek- medewerkers zijn niet van het meest assertieve soort <

Het was vrij breed van opzet, met veel gelegenheid antwoorden toe te lichten. Daar is veel uitgekomen. Er moet meer aandacht komen voor het verbeteren van het studieklimaat, voor het bestrijden van de overlast van al dat bellen. Nodig zijn duidelijker en gemakkelijker te hanteren interfaces voor sommige nieuwe voorzieningen, lagere tarieven voor het interbibliotheecair leenverkeer en veel betere instructies bij een aantal studierichtingen. Het onderzoek bevestigde nog eens wat al bekend is, maar geen aandacht krijgt, het teruglopen van het aantal uren zelfstudie bij een aantal studierichtingen. Voor sommige studies geldt dat studenten zo'n twintig uur per week aan de studie moeten besteden. Dat is wel erg weinig. Het houdt zeker verband met het grote aantal bijbanen dat studenten tegenwoordig hebben. Ik denk dat dat in een kennisamenleving minder wenselijk is. Studenten mogen nu wel erg veel bijverdienen. Naar mijn idee zou

men de studiefinanciering moeten verbeteren en de studie verzwaren.

Aan gebruikersonderzoek heb ik vrij veel tijd kunnen besteden. Het is belangrijk dat je als instelling een helder beeld hebt waar het aan schort en wat je eraan kunt doen. Een van mijn aardigste onderzoeken was het door middel van observatie met groepen proefpersonen testen van de catalogus. Voor de programmeurs van PICA [de leverancier van de catalogus, red.] was het een eye-opener. Het heeft geleid tot flinke verbeteringen in de interface van die catalogus.

Het lag in mijn bedoeling om het gebruikersonderzoek nog een vervolg te geven met focusgroepen, kleine groepen studenten en onderzoekers die bij elkaar komen om over bepaalde thema's wat diepgaander door te praten. Daar zou je nog aardige resultaten mee kunnen bereiken.

Het zou goed zijn als er landelijk meer onderzoek wordt gedaan,

bijvoorbeeld naar de wetenschappelijke informatievoorziening voor beroepsbeoefenaren.

Helpdesk

Het aantal onderwerpsvragen van studenten en onderzoekers is de laatste jaren wat afgenomen. Dat is een landelijke trend, het heeft onder meer te maken met de introductie van veel digitale bestanden en een goede homepage. Of dat het hele verhaal is weet ik niet. Wellicht werpt al die techniek ook een barrière op in de zin dat men meer dan vroeger aarzelt om advies te vragen, niemand wil graag voor digibeeft versleten worden. Ik vraag me af of de bibliotheek de adviesfunctie niet geprononceerder moet aanbieden. Nu is de centrale inlichtingenbalie sterk gericht op ICT-ondersteuning. Misschien moet je die functies uit elkaar trekken en vakreferenten weer een duidelijke rol in de front-office geven.

Het aantal zoekmogelijkheden neemt nog steeds toe. Dat op zich is voor de gebruiker al overzichtelijk. Als nog veel meer literatuur digitaal wordt aangeboden ontstaat een labyrint waar niemand meer uitkomt. Er zijn studies die laten zien dat onderzoekers nu al buitengewoon veel meer tijd kwijt zijn aan het opsporen van literatuur. Dat gaat wringen. Niet voor de gebruiker die snel een paar artikelen of boeken nodig heeft, wel voor gebruikers die meer complete literatuuroverzichten nodig hebben. De remedie is, denk ik, dat bibliotheken en documentatiecentra meer tijd en aandacht besteden aan de onderwerpsontsluiting. Het gaat er dan vooral om dat nieuwe, uniforme beschrijvingstechnieken worden ontwikkeld, die passen bij het soort vragen die gebruikers stellen. Tien jaar geleden hebben we hier in huis voor precies dat doel CoBRA gebouwd, een systeem





De toekomst van de bibliotheek

Dat is meer een vraag naar de kwaliteit. De bibliotheek van de toekomst is naar mijn idee een bibliotheek die substantieel meer tijd besteedt aan instructie en gebruikersondersteuning en die daarvoor intensief met onderwijsgevenden samenwerkt. We moeten ons er meer van bewust zijn dat we mensen opleiden die gedurende hun loopbaan met de informatievaardigheden die wij hen bijbrengen toe moeten kunnen. Competenties moeten een grotere rol gaan spelen dan het bijbrengen van allerlei details over de dienstverlening.

Ik voorzie wel een toekomst voor zogenaamde vakportals, in de vorm van een website met een geheel aan samenhangende voorzieningen die gebruikers leiden naar de literatuur op een bepaald vakgebied. Voor de sociale wetenschappen hebben de gezamenlijke Nederlandse vakreferenten geprobeerd zo'n vakportal tot stand te brengen. Daar zijn in het buitenland aansprekende, zeer geslaagde voorbeelden van te vinden. Het lukte niet daarvoor steun te krijgen van belangrijke partijen als het ministerie, de KNAW en bibliothecarissen. Dergelijke portals kunnen ook van grote betekenis zijn voor beroepsbeoefenaren. Tezelfdertijd zie je het ene na het andere documentatiebestand op het gebied van de sociale wetenschappen verdwijnen. Nederland is qua taalgebied te klein voor een geheel zelfstandig opererend vakportal, maar wel weer groot genoeg om in nauwe samenwerking met buitenlandse portals de informatievoorziening sterk te verbeteren. Voor het tot stand

brengen van dergelijke portals is de bereidheid tot samenwerking tussen instellingen essentieel. Er is natuurlijk enige vrees wat in te leveren. Daar staat grote winst tegenover voor de gebruiker.

Voor de toekomst van de bibliotheek is een intensievere samenwerking op landelijke schaal nodig. De rijksoverheid zou dat veel sterker kunnen bevorderen, met wetgeving, financiering en een duidelijke taakstelling voor de coördinerende instellingen. Dat laatste is essentieel, voor je het weet wordt weer een nieuwe breedbandverbinding aangelegd en een blik met computers opengetrokken.

Maar ondanks al je ideeën over de toekomst van de bibliotheek ga je weg!

Er is een mogelijkheid om nog dit jaar van de FPU gebruik te maken en dat kwam mij uit. Ik kan nu nog eens wat anders gaan doen; heb daar nog niet een heel scherp beeld van. Ik heb in het verleden veel bestuurlijk werk gedaan op het gebied van de natuurbescherming en lokaal bestuur, en als dat soort werk zich weer aandient zou ik dat weer kunnen oppakken. Daarnaast doe ik nu al vrijwilligerswerk voor de natuurbescherming, vooral veldwerk, inventarisaties van broedvogels, tellingen en zo meer. Weinig zo mooi als bij zonsopgang in het veld. Daar heb ik nu veel meer tijd voor. Daarnaast zie ik wel wat op mijn pad komt. Spannend!

het interview

> dat het inlichtingengesprek van een vakreferent simuleerde. Er zijn dan een stuk of tien dingen die een vakreferent wil weten, voor hij een goed zoekadvies kan geven. Bij het ontwikkelen van CoBRA analyseerde je dat soort vragen. Daar kwamen heel interessante resultaten uit voort. Het systeem ging ter ziele omdat het veel onderhoud vergde. Dat kwam niet vanwege de groei van het aanbod aan bibliografische bestanden waarnaar CoBRA verwees. Het vele onderhoud was het directe gevolg van het voortdurend wijzigen van het digitale aanbod door koop en verkoop van die bestanden. In feite was er veel handelen en weinig nieuw aanbod.