

# De bibliothecaris komt naar je toe!



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

Fotografie: Gerhard Lugard

*Guus van den Brekel is bij de Centrale Medische Bibliotheek verantwoordelijk voor de elektronische dienstverlening. De laatste jaren begeeft hij zich meer en meer op het vlak van innovatie – wat hem zelfs in Second Life deed belanden.*

Ik werk nu ongeveer tien jaar bij de Centrale Medische Bibliotheek, als coördinator elektronische dienstverlening. Ik ben verantwoordelijk voor de voorzieningen van het personeel, de bibliotheeksystemen die hier draaien, maar ook voor de elektronische dienstverlening aan onze klanten: studenten en medewerkers van het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG).

Ik begon echt als tussenpersoon; ik moest er dus voor zorgen dat de informatiebronnen waar we binnen UMCG en RUG toegang toe hebben, ook op de verschillende netwerken beschikbaar konden komen. Later ging ik mij steeds meer verdiepen in nieuwe, innovatieve dingen. Kijken of we nieuwe manieren kunnen vinden om bibliotheekdiensten, informatiebronnen en dergelijke aan te bieden bij onze klanten.



Guus van den Brekel

De kern van mijn visie is, dat ik er van overtuigd ben dat we op dit moment met systemen werken, en met een bepaalde werkwijze, die niet meer optimaal is om de nieuwe gebruikers te bereiken en te zorgen dat ze jouw diensten blijven afnemen. Voorbeeld: er zit een eerstejaars student hier bij een instructie, en wij vertellen hem hoe hij de catalogus moet gebruiken. Die zegt: ja maar moet je eens luisteren, als

ik moet zoeken vind ik genoeg in Google, dus waarom zou ik de catalogus gebruiken?

Of: op een afdeling, bijvoorbeeld anesthesiologie, geef ik uitleg over welke bronnen wij allemaal hebben, en ik begin dan te vragen: welke bronnen gebruiken jullie naast Google en PubMed (de belangrijkste medische database die op internet vrij toegankelijk is, red.)? Dan zitten er veertig mensen in die zaal, en dan

het  
interview



gen aan mensen om naar je toe te komen, maar je moet zorgen dat je de bronnen op zo'n manier aanbiedt dat de gebruiker ze in zijn eigen omgeving kan gebruiken op een manier zoals hij dat zelf wil. Ik ben er dus voor om bibliotheeksystemen zodanig in te richten dat je dingen op maat kunt aanleveren op de plek waar iemand het nodig heeft, op het moment dat hij het nodig heeft en in de vorm waarin hij het nodig heeft.

### Technologievaardig

Het tweede deel van mijn verhaal is, dat de gebruiker ook veranderd is. De gebruiker van nu is veel meer technologievaardig. Er zijn allerlei studies naar gedaan, die zeggen: mensen doen veel meer dingen tegelijkertijd, ze moeten constant verbinding hebben, ze tolereren geen vertraging, als het te lang duurt, haken ze af en proberen ze het op een andere manier. 'Zero tolerance for delay', heet dat. Dat zijn de studenten van nu, en dus de medewerkers van straks. Die verwachten dat ze de dingen die ze nu doen, straks binnen de organisatie ook kunnen doen.

Studenten hebben ook een andere 'perception' van een bibliotheek. Ik heb daar meerdere studies over gelezen. Mensen die in een visuele wereld zijn opgegroeid reageren anders dan wij, daar moet je ook rekening mee houden. Ze komen niet meer naar de bibliotheek. Studenten wel, voor onze studievoorzieningen, maar de artsen komen hier niet, die gebruiken voornamelijk de elektronische bibliotheek. En om te voorkomen dat ze ook die niet meer gaan gebruiken, moet je zorgen dat je je informatie op deze nieuwe manieren aanbiedt.

Ik pleit ervoor om je systemen zodanig in te richten dat je die verschillende vormen kunt aanbieden, en ook dat je straks mensen in je organisatie hebt die daarmee om kunnen gaan. Daarbij zou je meer gebruik moeten maken van *component based*

software, en niet van monolithische systemen. Modules dus, die met elkaar verbonden kunnen worden, in plaats van één groot softwarepakket. Je kunt sneller wisselen en je kunt er sneller dingen aan vastkoppelen. Je hebt dus open standaarden nodig, en *interoperability*. De oplossing zit hem in pakketten die via het web informatie delen.

Een belangrijke term in dit verband is Library 2.0: de bibliotheektoepassingen die in de nieuwe generatie van het internet, Web 2.0, mogelijk zijn.

Interactiviteit is het sleutelwoord. Als je van je website een blog zou maken, kunnen gebruikers reageren op de dingen die erop staan. Even een wilde gedachte: in plaats van een nieuw record in de catalogus in te voeren, zou men elk nieuw boek als een *blogpost* kunnen aanbieden met daarbij een commentaarmogelijkheid. Op elk moment van de dag kan men zien welke boeken er zijn toegevoegd, er zit een plaatje bij van het omslag, je kunt het onderwerp lezen, er is een link naar reviews die over het boek zijn verschenen, en geef maar commentaar! Deze lezer vond dit boek niet geschikt; gebruikers die dit boek leenden, leenden ook deze boeken. Net als bij Amazon. De huidige catalogus heeft een traditionele, starre vorm. Met de nieuwe technologie kun je dat moderner, efficiënter en vooral beter maken.

### Maar hoe ziet de bibliotheek van de toekomst er volgens jou nu uit?

Het is mijn idee om al die bronnen en diensten die we aanbieden, ook op plekken te laten verschijnen waar mensen ze gebruiken. We zouden binnen bibliotheken bijvoorbeeld op korte termijn kunnen kijken naar drie opties om die diensten te *pushen* naar de gebruiker. Overigens zouden niet alleen bibliotheken hiervan kunnen profiteren!

Ten eerste een *desktop search applicatie*. Het is een apart pakket, dat je Windows Verkenner

> blijft het stil. Hooguit twee of drie mensen steken hun vinger op: ja, Cochrane Library, Web of Science... en dan houdt het eigenlijk op. Dan zeg ik: we hebben binnen de RUG zo'n tweehonderdvijftig elektronische databases, en we hebben een enorme hoeveelheid elektronische tijdschriften en e-books waar ze gewoon geen weet van hebben.

Er is dus iets mis met de manier waarop we het op dit moment bij de gebruikers onder de aandacht brengen. Ze gaan naar gratis toegankelijke, snelle en makkelijke zoekmachines; op internet worden allerlei diensten aangeboden die ze leuk vinden, die hip zijn, en dan vergeten ze de dingen die inhoudelijk belangrijk zijn, en waar we samen heel veel geld voor betalen!

Onze traditionele manier van het inrichten van bibliotheekdiensten is gericht op de bronnen: we zetten ze hier neer voor jullie, daar kun je naartoe, en dan kun je er op deze manier in zoeken. Mijn visie is dat je niet moet vra-

in

ternet

van

# > Soms heb ik een vergadering in Second Life <

vervangt. Het werkt veel sneller, je kunt snel informatie vinden van je netwerkschijven en je documenten. Iedereen kan dat personaliseren, je kunt je eigen instellingen beheren en er bijvoorbeeld je eigen bronnen in stoppen. Zo'n applicatie zou je onder de aandacht kunnen brengen: in plaats van dat je naar de website moet, kun je hier in beginnen te zoeken. Wat je daarin aanbiedt kan van alles zijn. Doel is, je bronnen onder de aandacht te brengen.

Het tweede: iedereen gebruikt Office applicaties. In Office 2003 zit een zoekfunctie, de *Research Task Pane*. Microsoft heeft daar gewoon zoekfunctionaliteit ingestopt naar allerlei gratis webbronnen zoals Encarta. Je hoeft dus niet uit Word of zo, en kunt meteen beginnen te zoeken op het web. Met kleine aanpassingen zou je dat research pane zo kunnen programmeren dat je eigen bibliotheekbronnen zichtbaar worden en dus direct doorzoekbaar.

En het derde, het meest interes-

sante wat mij betreft, is de internetbrowser. Daar zit iedereen achter, en die kun je dus zo instellen en aanbieden dat mensen sneller en efficiënter kunnen zoeken en vinden.

## Library Toolbar

Eén voorbeeld van zo'n toevoeging aan de browser is de Library Toolbar. Iedereen kent de Google Toolbar, een balk die je bovenin je browser zet en daarin kun je dan zoeken. Iets dergelijks heb ik gemaakt voor de CMB. Als je die één keer hebt geïnstalleerd, heb je allereerst de mogelijkheid om rechtstreeks naar de bibliotheekwebsite te gaan.

Verder kunnen mensen meteen beginnen met zoeken. Als ze iets selecteren op het scherm verschijnt het bovenin de balk, en dan kun je uit een keur van databases die wij hebben geselecteerd en geschikt gemaakt, zoals PubMed, op die term zoeken. We hebben RUGlinks daaraan gekoppeld, zodat mensen meteen door kunnen klikken naar de op de RUG aanwezige full-text, maar

ze kunnen ook Google Scholar aanklikken, waar de RUGlinks ook weer in zitten. Verder hebben we er een paar handige dingetjes ingestopt, zoals een spellingwijzer, de officiële woordenlijst en dergelijke.

Op dit moment is de Toolbar een showcase, wij bieden de lijst met databases en dergelijke aan. Maar de afzonderlijke onderdelen op de balk kunnen mensen wel zelf uitkiezen. Je kunt een link naar je e-mail erop zetten, een pop-up-blocker of de weersvoorspelling... Zelf heb ik hem ingesteld op mijn Googlemail, dan krijg ik een seintje als er mail is. In het UMCG hebben al 900 mensen hem via de website gedownload, maar dat staat nog los van de netwerkinstallaties hier binnen het UMCG. We hebben de instellingen zo gezet dat men na inloggen ook vanaf huis bij de bestanden kan. We hebben de e-books erin gestopt, een grote collectie waarnaar het moeilijk zoeken is in de catalogus. En een grote groep RSS-feeds, van bibliotheeknieuws op de site, persberichten van het UMCG, nieuwe dissertaties in onze repositories en publicaties van UMCG-mensen in PubMed. Verder wat inhoudsopgaven van tijdschriften, ook op basis van RSS. Dat werkt beter dan mailattending, waar telkens je hele mailbox volloopt met miltjes.

We hebben er ook een radio ingestopt. Doel daarvan is dat je zo makkelijk podcasts kan beluisteren. Er verschijnen veel medische podcasts; het New England Journal of Medicine heeft een audio-summary, die komt gewoon automatisch binnen. Een dame leest wekelijks de inhoud van de nieuwste aflevering voor! Heel mooi is dat; Nature doet het ook.

Je zou een college kunnen podcasten en daarna aanbieden via de Toolbar, RSS-feeds, op iPods... Ik ben in Noorwegen geweest, daar boden ze podcasts aan via de mobiele telefoon, dat zijn leuke toepassingen, en weer bied je dan dingen aan op het moment



> dat en in de vorm waarin iemand het nodig heeft. Tot slot kan ik als beheerder nog een zoekboxje aan de Toolbar toevoegen met extra zoekmogelijkheden. Als een afdeling tegen mij zegt in welke bestanden ze het liefst zoeken, zet ik die voor hen in een apart boxje in de Toolbar óf op een bepaalde (intranet) pagina. Mijn theorie is: als wij het niet doen, doen de mensen het straks zelf! Want als ik het kan, kan iemand anders het ook.

#### *Je bent ook actief in Second Life?*

Ik gebruik Second Life als uit-smijter van mijn presentaties: dit is wel een heel extreme manier om als bibliotheek achter je gebruikers aan te gaan. Ik was daar een jaar geleden heel kritisch en cynisch over, maar de mensen van het project Second Life Library lazen mijn blog daarover en nodigden me uit te komen kijken. Vervolgens kreeg ik een ruimte in een gebouw in Second Life. Ik heb toen voor mezelf zo'n avatar aangemaakt, Namro Orman, en me gefocust op communicatie

en interactie: wat kun je nou doen in Second Life om informatie uit te wisselen?

Indertijd zaten er 350.000 mensen in Second Life, nu zitten er vijf miljoen mensen in. De bibliotheken zijn enorm gegroeid, we hebben een gebied gecreëerd dat volledig focust op informatie. Geen geweld, geen sex, geen goktoestanden, dat wordt er buiten gehouden.

Inmiddels zijn er rond Info Island, de bibliotheek dus, een stuk of twintig eilanden, waar het uitwisselen van informatie met gebruikers gecombineerd wordt met activiteiten rondom leren, wetenschap, kunst, actuele onderwerpen, voorstellingen... Alles wat je op internet ziet: bijeenkomsten, concerten, video's, praatjes, komt daar bij elkaar.

Het spannende is, dat het zich ontwikkelt als een nieuw soort internet. Nu zoek je in een browser, maar straks zoek je in Second Life. Op internet kun je chatten met elkaar, je kunt in groepjes converseren, je hebt videoconferenties, documenten uitwisselen, maar alles apart. In Second Life

is dat alles gecombineerd in een grafische omgeving.

Voor de RUG-bibliotheken heb ik een stukje land geregeld, dat is een showcase waar bibliotheken kunnen laten zien waar ze mee bezig zijn in Second Life of in real life. Die bibliothekeilanden, Cybrary City, zijn gesponsord door een IT-bedrijf Talis, dat nogal innovatief bezig is op bibliotheekgebied.

Nu staat er nog een reclamezuil, maar we zijn er binnen de RUG over aan het nadenken wat we verder gaan doen. De bibliotheek kan zich er presenteren, je zou diensten kunnen aanbieden, maar dan moeten onze klanten er wel zijn! Als de ontwikkelingen net zo gaan als in de VS kun je een hele campus maken, Blackboardachtige dingen doen en zelfs colleges volgen! In Amerika gebeurt dat nu al; universiteiten hebben er een elektronische leeromgeving. In zo'n grafische omgeving kun je natuurlijk dingen realiseren die in het echt meer geld kosten; denk maar aan architectuur, simulatieprogramma's enzovoort.

Op Health Info Island heb ik wat dingen aangeboden op informatiegebied; als UMCG doen we nu mee aan een project Consumer Health Information. De National Library of Medicine/Greater Midwest Region heeft ons een grant toegekend van \$ 40.000. Carol Perryman, projectleidster en mijn collega in Chapel Hill, North Carolina wordt hieruit betaald om in Second Life mensen te helpen met het zoeken en vinden van informatie en om onderzoek te doen naar deze nieuwe vorm.

Er zijn tientallen support groups, patiëntenverenigingen, communities. Een van de doelen met Health Info Island is: kunnen wij dat soort groepen helpen met de informatievoorziening?

Ik ben door mijn baas een beetje vrijgesteld om dingen te doen op Second Life, maar het gebeurt nog steeds het meest thuis. Soms heb ik een vergadering in Second Life; dan zien mijn collega's me op mijn werkplek bezig te praten met andere avatars!

## Online

Praten met Guus van den Brekel betekent: meekijken op zijn laptop. Gedurende het hele interview illustreert Guus wat hij naar voren brengt met vele online slides, weblogs, websites en andere uitleg via internet. Een onvolledige lijst van Guus' bookmarks:

- DigiCMB: <http://digicmb.blogspot.com> Het weblog van Guus van den Brekel over zijn werk als health information librarian.
- Livetrix: <http://livetrix.ub.rug.nl> Livetrix is een nieuwe zoekmachine die nog in de testfase is. Met Livetrix wordt gemakkelijk, intuïtief gezocht in meerdere zoeksystemen tegelijk.
- My Library Thing: [www.librarything.com](http://www.librarything.com) In My Library Thing kan men online een eigen catalogus, een eigen 'boekenplank' aanleggen, bijhouden en delen met anderen.
- Het handige zoekinstrument dat volledig te customizen is. De Library Toolbar: [www.rug.nl/bibliotheek/locaties/bibcmb/informatie/toolbar](http://www.rug.nl/bibliotheek/locaties/bibcmb/informatie/toolbar)
- NetVibes: [www.netvibes.com/](http://www.netvibes.com/) Een online omgeving waar je al je RSS-feeds en links bij elkaar kan zetten. Het is compleet modulair, je kunt zo een module toevoegen, zelf maken of delen met anderen. (Zoek naar 'digicmb' en je vindt er door Guus gemaakte zoekmodules)
- Second Life: [www.secondlife.com/downloads](http://www.secondlife.com/downloads) Als je een avatar (personage op Second Life) hebt aangemaakt, kun je deze virtuele wereld doorkruisen. In het Search-venster kun je bijvoorbeeld intikken:
  - \* Groningen Experiment (de Martinitoren en een experimentele versie van het Groninger Forum)
  - \* HealthInfo Island (hier onderzoekt Guus van den Brekel het toepassen van bibliotheekinformatie)
  - \* Cybrary City 2 (vlakbij het auditorium staat de voorlopige uiting van de RUG-bibliotheken in Second Life: een reclamezuil met verwijzing naar de Bibliotheekportal)
- Slideshare.net: [www.slideshare.net/digicmb](http://www.slideshare.net/digicmb) Voorbeeld van Social software: duizenden presentaties om te delen en te ontdekken.