



Maatwerk is de toekomst

Bart Noels

Nu boeken en informatie digitaal worden en de gebruiker al vaker in de woonkamer blijft, zal de bibliotheeksector sterk moeten inzetten op geïntegreerde elektronische diensten. Maatwerk is de toekomst, op basis van koppelingen tussen gebruikersinformatie en aanbod.

Om de twee weken ga ik langs bij Rita, in een kleine bibliotheek in de stadsrand. Een glimlach, een hartelijk woord, snuisteren in de collectie. Rita wijst me op de nieuwe roman die me zou kunnen bekoren en toont mijn tienerkinderen waar ze *Twilight* vinden, maar ook gelijkaardige boeken. Rita is één van mijn persoonlijke leeswijzers. Het bijzondere aan haar is dat ze me telkens wijst op boeken die uitstekend zijn maar die ik zelf niet zou gevonden hebben. De andere leeswijzers zijn de kameraden op Goodreads, een sociaal netwerk voor lezers. Je krijgt er de gebruikelijke ratings, maar ook inhoudelijke commentaar. Om de zoveel tijd krijg ik van Goodreads een mailtje met suggesties.

Mensen worstelen dagelijks met het feit hoe ze het bos door de bomen kunnen zien. Afstemmen van info en diensten op maat van mensen is een taak voor elke aanbieder geworden. Van de krantenmaker tot de verzekeraar, van de belastingdienst tot de bibliotheek. Voor bibliotheken is de uitdaging bijzonder groot. Duizenden boeken, duizenden gebruikers. Hoe kan je die matches op een slimme manier? Eén methode is vanzelfsprekend het inzetten van bibliotheekmedewerkers zoals Rita. Zo hebben bibliotheken het decennia gedaan: de collectie staat fysiek op een plek en mensen komen langs en vragen hulp. De doorgedreven automatisering van bibliotheken moet bovendien leiden tot meer tijd voor medewerkers om mensen te gidsen in het aanbod. Dat is op veel plekken gelukt, maar het is op evenveel plekken ook gewoon een eenvoudige manier om te besparen op personeel.

SHOP-AND-GO

De modale gebruiker heeft meer comfort gekregen. Transacties uitvoeren via leenauto-maat of webinterface loopt goed. Maar wordt de modale gebruiker nog geïnspireerd door de bibliotheekmedewerker? Hoe bepalend zijn een mooi opgestelde fysieke collectie en bijhorende bemiddelaar nog bij het oriënteren van leesgedrag? De shop-and-go bibliotheekgebruiker kiest boeken op basis van cover, literatuurbijlage, radioprogramma of mond-aan-mondreclame. Het succes van de

vijftig tinten grijs. De modale gebruiker zoekt elders inspiratie en gaat naar de bib zoals naar een winkel.

Een inspirerende bundel fysieke en elektronische producten op maat kan bibliotheekdienstverlening weer relevant maken. Bibliotheken investeren al een tijdje in hun catalogus en in hun elektronische etalages. De voorbije jaren is technologie en kennis om data te matchen en te ontsluiten binnen handbereik gekomen. Denk aan de UiT-ID en de UiT-tips. Met 'Mijn Bibliotheek' vinden gebruikers op termijn de eigen leengegevens, het krantenarchief, e-boeken en hopelijk nog heel veel andere diensten op één plek. Kennis en technologie maken het nu ook mogelijk om gebruikersdata en informatie over leefstijlen te matchen met aanbod. Het nog steeds actuele onderzoek 'Ontleend en ontleed' (2005) beschrijft het gedrag en de smaakprofielen van de Vlaamse bibliotheekgebruiker.

Gepersonaliseerd werken gaat niet enkel over een datakoppeling, ook over een mentale koppeling. Dit is geen technisch project, het is een houding. De discussie verlegt zich van de kwaliteit van de catalogus naar wat bibliotheken willen doen met al die collectiegegevens en lenersinformatie. Er is alvast één bibliotheekdienst die sterk gepersonaliseerd werkt: de brief, e-mail of sms die gebruikers krijgen als ze hun boeken te laat terugbrengen. Mag het iets meer zijn?

Gepersonaliseerde informatie en diensten brengen bibliotheken via het web weer in de huiskamer. Niet enkel met een collectie, maar ook met meerwaarde. Bibliotheken helpen leren en lezen. Niet enkel de huidige interesse wordt aangeboord, maar ook de potentiële. Dat is ook meteen de tegenstelling met Amazon: het gaat niet om omzet draaien en smaakprofielen bevestigen door algoritmes die gericht zijn op 'meer van hetzelfde'.

De bib doet beter: mensen aanzetten om over het haasje te kijken. Een beetje zoals Rita doet in mijn wijkbibliotheek. ■■

“ER IS ALVAST ÉÉN BIBLIOTHEEKDIENST DIE STERK GEPERSONALISEERD WERKT: DE BRIEF, E-MAIL OF SMS DIE GEBRUIKERS KRIJGEN ALS ZE HUN BOEKEN TE LAAT TERUGBRENGEN. MAG HET IETS MEER ZIJN?”