



## 8 De digitale bibliothecaris

Jos van Helvoort en Peter Becker

### Inleiding

De functie-inhoud van de bibliothecaris is de afgelopen vijftien jaar aan verandering onderhevig geweest. Op de eerste plaats heeft de komst van nieuwe concepten en gezichtspunten binnen het bibliotheek- en informatievak voor andere taken gezorgd. Voorbeelden hiervan zijn kennismanagement en gebruikersondersteuning. Ten tweede heeft de sterk toegenomen automatisering van het vak en de daarmee gepaard gaande inzet van ICT-hulpmiddelen gezorgd voor een sterk veranderd takenpakket. Deze ontwikkeling dateert al van vóór het world wide web-tijdperk, maar de popularisering van het internet in de jaren negentig en de opkomst van allerlei webtoepassingen hebben uiteindelijk geleid tot het concept van de digitale bibliotheek. Ten slotte hebben veranderende wensen van werkgevers en bibliotheekgebruikers ten aanzien van de wijze waarop de bibliothecaris zich manifesteert als probleemoplosser op het gebied van informatie- en bibliotheekvraagstukken de discussie aangezwengeld over de wijze waarop de bibliothecaris communiceert en zich opstelt in de verhouding met die gebruikers. Een regelmatig terugkerend punt blijft ook de vraag om meer domeinspecialisten.

De ontwikkelingen op het gebied van digitale informatiebestanden en webtechnologie hebben de bibliothecaris enorme kansen geboden. Maar zij hebben de afgelopen jaren ook gezorgd voor verwarring en ongerustheid over de toekomst van het vak. In de literatuur en op bijeenkomsten is discussie ontstaan over de rol en meerwaarde van de bibliothecaris in een wereld waarin informatie in digitale vorm direct beschikbaar is op de werkplek van de gebruiker.

Wie gelooft in het concept van de digitale bibliotheek, gelooft ook in de toekomst van de bibliothecaris. Het digitale bibliotheekconcept leidt immers tot producten en diensten die moeten worden ontwikkeld, geïmplementeerd en uitgevoerd.

De medewerker die hiervoor verantwoordelijk is, noemen we in deze context de *Digitale Bibliothecaris*. Hoe ziet zijn werk er uit, wat moet hij kunnen om zijn taken naar behoren uit te voeren en hoe brengt hij zijn activiteiten voor het voetlicht?

De auteurs, beiden werkzaam in het beroepsonderwijs, gaan in dit hoofdstuk nader in op de taken van de digitale bibliothecaris. Om te voorkomen dat zij in dit hoofdstuk een positie zouden moeten kiezen tussen de verschillende beroepsprofielen en competentiesets zoals beschreven door Nederlandse onderwijsinstellingen, hebben zij als uitgangspunt een neutrale invalshoek gekozen.

## Context van de Digitale Bibliotheek

Het concept van de Digitale Bibliotheek is onlosmakelijk verbonden met de informatiemaatschappij, ook wel aangeduid als 'de kenniseconomie'.

Wanneer we in dit hoofdstuk iets zinvol willen zeggen over de functie van de Digitale Bibliothecaris (in het vervolg aangeduid als de DB) en de competenties waarover deze dient te beschikken, dan zullen we dat doen in de context van een samenleving die zich vanuit een industriële fase in die richting heeft ontwikkeld.

De ontwikkeling van de industriële samenleving naar een kennissamenleving heeft niet alleen tot gevolg dat er andere producten of diensten worden geproduceerd, maar heeft ook het traditionele organisatie-model op zijn kop gezet. Veelvuldig wordt in de managementliteratuur (om te beginnen met het boek *The third wave* van Alvin Toffler uit 1980) gewezen op het verschijnsel dat het hiërarchische organisatie-model met als kenmerken onder andere centrale sturing en strakke ordening van functies, niet werkt in de moderne informatiemaatschappij. De laatste vraagt van de professionals zelfsturing, samenwerking met gebruikers, klanten, collega's en het vermogen om zichzelf (onder invloed van dat sociale netwerk) constant te vernieuwen ('leren'). Sommige organisatie-deskundigen spreken daarom liever over een *netwerkeconomie* dan over kenniseconomie, waarbij 'netwerk' dan zowel staat voor de ICT-netwerken waarvan gebruik wordt gemaakt als voor de sociale netwerken waarbinnen kenniswerkers professioneel functioneren (onder andere Balkema et al. 1999).

Zonder te vervallen in de discussie over competentiegericht opleiden, die op zoveel andere plekken al wordt gevoerd, kunnen we in ieder geval constateren dat voor de DB naast specifieke beroepscompetenties ook meer persoonlijke competenties van belang zijn om goed te functioneren in een kennisorganisatie (zie ook Barton, 2006). Hoe een en ander concreet uitpakt, zal aan de orde komen bij de bespreking van de afzonderlijke kwaliteiten die van de DB worden verwacht.

### *Competenties*

Over competenties<sup>1</sup> en functie-eisen voor de bibliotheekwereld wordt in het Nederlandse beroepenveld met grote regelmaat gediscussieerd. De gezamenlijke opleidingen IDM presenteerden in mei 2000 hun beroeps- en opleidingsprofiel *Focus op kennis* (LOI, mei 2000); bij de totstandkoming daarvan was het werkveld nauw betrokken. In 2004 bracht *Pleiade Management en Consultancy* in opdracht van de FOBID opleidingscommissie een kritisch rapport uit over de benodigde competenties in de bibliotheek van de toekomst. Onder leiding van ECABO werden in 2001 competenties Informatiedienstverlening op MBO-niveau geformuleerd (kwalificatie 'Medewerker informatiedienstverlening bibliotheken') en in oktober 2006 presenteerden de gezamenlijke IDM-opleidingen een nieuw opleidingsprofiel op basis van de competenties die zijn vastgesteld door het HBO-I (LOI, oktober 2006).

Om te voorkomen dat we in dit hoofdstuk een positie zouden moeten kiezen tussen de verschillende beroepsprofielen en competentiesets die hierboven zijn genoemd, hebben we als uitgangspunt een neutrale invalshoek genomen. We kwamen daarvoor uit bij de *Competencies for Information Professionals of the 21st century* van de Special Libraries Association (SLA, juni 2003). In dit stuk wordt onderscheid gemaakt tussen competenties op de volgende vier gebieden:

<sup>1</sup> De meeste auteurs die discussiëren over het begrip competenties zijn het erover eens dat competenties bestaan uit een geïntegreerd geheel van kennis, vaardigheden en attitudes die iemand gebruikt om adequaat te functioneren in zijn of haar beroep (Baartman et al. 2007, p. 19).

- Management.
- Informatiebronnen.
- Informatiediensten.
- ICT.

De in het SLA-document gehanteerde indeling van competenties in vier categorieën is gebruikt om een invulling te geven aan de kerntaken van de functionaris die werkzaam is in een digitale bibliotheek. Daarbij hebben we verder rekening gehouden met:

- De inhoud van de hierboven genoemde documenten uit de Nederlandse opleidings- en beroepscontext.
- Bijzondere eisen die gesteld worden door andere bibliotheeksectoren dan die van de speciale bibliotheken.
- Voorbeelden die wij inmiddels in onze eigen praktijk tegenkomen.

Bij de uitwerking van de kerntaken van de DB zijn wij uitgegaan van een ideaalplaatje. Hieronder volgt een beschrijving van de beroepscontext en het professionele gedrag van de DB in het algemeen. In hoeverre binnen een specifieke functie al deze taken tot uitdrukking komen, op welk niveau (mbo, hbo, academisch) en op welke van deze taken de meeste nadruk ligt, is sterk afhankelijk van de omvang van de organisatie, de omvang van de digitale bibliotheek als organisatie-eenheid en de sector waarin de digitale bibliotheek functioneert (publieke domein, speciale bibliotheek, onderzoeks- of onderwijsorganisatie etcetera). Uiteindelijk leidt dit tot een overzicht van competenties in de laatste paragraaf van dit hoofdstuk

## Kerntaken van de Digitale Bibliothecaris

### *Management en organisatie*

Alvorens in te gaan op de managementkwaliteiten van de DB, is het belangrijk vast te stellen waarop het management van toepassing is. Het is namelijk de vraag of een digitale bibliotheek in de toekomst nog wel functioneert als zelfstandige afdeling. Er is immers sprake van overwegend virtuele producten en diensten die door verschillende medewerkers worden geleverd.

Belangrijk verschil met de traditionele bibliotheek is de decentralisatie van deze medewerkers. Als kennismanager, informatiemanager of informatie-specialist is de DB zo dicht mogelijk betrokken bij de bedrijfsprocessen die zich afspelen binnen de organisatie.

Organisatorisch gezien kan de DB dan ook zijn ondergebracht bij afdelingen die zich bezighouden met de core-business van het bedrijf of bij ondersteunende diensten als een IT-afdeling of een afdeling communicatie.

De managementkwaliteiten waarover we spreken hebben dan ook vooral betrekking op de activiteiten van de afzonderlijke medewerker die als DB opereert. Centraal daarbij staan een kritische houding ten aanzien van de eigen werkzaamheden en een proactieve attitude.

### **Strategievorming en productontwikkeling**

De DB draagt bij aan visie- en strategievorming in de organisatie, met name waar de informatiefunctie in het geding is. Daarbij is onderscheid te maken tussen bibliotheekorganisaties zoals 'de openbare bibliotheek' en informatiediensten die opereren binnen een groter geheel.

Bij bibliotheekorganisaties staat de informatiefunctie centraal in de bedrijfsvisie. Informatiediensten binnen een bredere context vervullen daarentegen een faciliterende rol ten aanzien van de hoofddoelstellingen van de organisatie.

Onafhankelijk van de plaats die de DB inneemt binnen de organisatie, zijn de geformuleerde ambities en strategie richtinggevend voor de producten en diensten die door de DB worden aangeboden dan wel ontwikkeld. Door de technische ontwikkelingen bestaat het gevaar dat diensten worden aangeboden 'omdat het nu technisch mogelijk is' zonder dat voldoende wordt gekeken naar de meerwaarde voor de organisatie en de behoefte van de gebruikers. Vanuit zijn betrokkenheid bij de visie en strategie van het bedrijf, maakt de DB een afweging tussen de investering en de verwachte meerwaarde. Bij deze afweging betreft hij:

- Gebruikersonderzoek: welke toegevoegde waarde kan de DB bieden aan het primaire proces van de organisatie?

- Visie van het management ten aanzien van de gehele organisatie en de informatiefunctie.
- Innovatieve ontwikkelingen. De DB is alert op nieuwe ontwikkelingen en vertaalt die naar kansen voor nieuwe producten die passen binnen de geformuleerde strategie.

Omdat deze factoren continu in beweging zijn, is ook het aanbod van diensten en producten aan verandering onderhevig. Dit vraagt van de DB regelmatige beoordeling van zijn diensten en producten op relevantie en meerwaarde voor de organisatie. De DB die te huiverig is om zijn dienstenpakket en de bijbehorende taken waar nodig te reorganiseren, zal op den duur overbodig blijken.

### **Marketing en communicatie**

Zoals in de inleiding aan de orde werd gesteld, laat de huidige economie zich volgens een aantal deskundigen het beste omschrijven als netwerkconomie, zowel in technisch als sociaal opzicht. Het stereotype beeld van de bibliothecaris die tussen de boeken afwacht tot een gebruiker een vraag komt stellen of een document komt lenen, is inmiddels ver achterhaald (als het al ooit overeenkwam met de realiteit). De DB is proactief in die zin dat hij producten en diensten onder de aandacht brengt van bestaande en nieuwe gebruikersgroepen. Dat doet hij door gebruik te maken van bestaande interne kanalen (intranet, nieuwsbrieven, bedrijfsweblogs) maar ook door het organiseren van lezingen en productpresentaties.

Uiteindelijk maakt de DB zich het meest zichtbaar door een wezenlijke bijdrage te leveren aan projecten en reguliere activiteiten binnen de organisatie of samenleving op het gebied van kennismanagement, informatievaardigheden en informatiemanagement. Door de eerder genoemde aansluiting bij de bedrijfsprocessen wordt de meerwaarde van de DB voor derden vanzelfsprekend. In hoeverre hij daarbij ook doelgroepen benadert die zich van oorsprong buiten de scope van de organisatie bevinden, is sterk afhankelijk van de strategie die zijn organisatie in deze voert. Er zijn echter voldoende voorbeelden bekend van informatieleveranciers die zich met succes op dit

strategische pad hebben gewaagd (bijvoorbeeld het persbureau ANP dat nu ook producten aanbiedt op het gebied van Business Intelligence).

Voor alle producten en diensten geldt dat de DB zorg draagt voor een continue evaluatie en op basis daarvan verbetervoorstellen doet wanneer daartoe aanleiding is. Een belangrijk instrument bij de evaluatie van producten vormt het gebruikersonderzoek. Hiervoor bestaan verschillende methoden, zoals de interpretatie van statistieken, het laten invullen van een vragenformulier en het observeren van testpanels. De DB zet de juiste methode in, afhankelijk van het gewenste resultaat en de omstandigheden.

Welke methode ook wordt gekozen, een gebruikersonderzoek levert een groot aantal meetresultaten op die door de DB correct moeten worden geïnterpreteerd.

Goede communicatieve vaardigheden zijn nodig in de contacten met gebruikers en management, waarbij de DB luistert naar de behoeften en zijn gesprekspartners overtuigt van de meerwaarde van zijn diensten. In contacten met leveranciers en andere belanghebbenden toont hij zich een vaardig onderhandelaar (zie ook de paragraaf 'Managen van informatiebronnen').

Bij de ontwikkeling en uitvoering van de eigen producten en diensten moet de DB zelfstandig kunnen functioneren, maar in zijn contacten en projecten toont hij zich een echte teamspeler. Daarbij kan ook gedacht worden aan samenwerkingsverbanden met leveranciers, productontwikkelaars en branchegenoten.

Door een proactieve attitude is hij in staat in te spelen op nieuwe mogelijkheden en behoeften.

### **Advisering**

De werkzaamheden van de DB beperken zich niet tot het leveren en promoten van concrete producten en diensten. Op het gebied van de informatievoorziening adviseert hij op verschillende niveaus. Het management van de organisatie verwacht van de DB een advies met betrekking tot de inzet van een informatiesysteem, (her-)inrichting van de werkprocessen en de ontwikkeling van informatiediensten.



Eindgebruikers worden door de DB geadviseerd in effectief informatiegebruik. Hierbij worden niet alleen instructies aangeboden. De DB traint zijn gebruikers op het gebied van informatievaardigheden waarbij zoekstrategie, bronnenselectie, betrouwbaarheid en een kritische beoordeling van het zoekresultaat centraal staan.

Bij zijn adviezen betreft de DB de maatschappelijke ontwikkelingen en veranderende wetgeving die van invloed kunnen zijn op de informatievoorziening en de bedrijfsvoering van de organisatie. Nieuwe regelgeving en jurisprudentie op het gebied van intellectueel eigendom, compliance en privacy vragen soms om nieuwe oplossingen waarvoor de DB voorstellen doet.

### *Managen van informatiebronnen*

#### **Het informatie-aanbod**

Het informatie-aanbod waaruit de DB een selectie zal moeten maken, manifesteert zich eerder in de vorm van bestanden dan in de vorm van documenten. Dat maakt de selectieproblematiek er niet eenvoudiger op, omdat de te maken keuzes in veel gevallen grote financiële consequenties hebben. De discussies tussen de uitgevers van wetenschappelijke tijdschriften en de wetenschappelijke bibliotheken uit de afgelopen jaren spreken wat dat betreft al boekdelen. Daarnaast neemt het aanbod aan digitale informatiebestanden niet alleen toe in absolute aantallen, maar tevens in diversiteit aan verschijningsvormen. Een zelfde bestand wordt in veel gevallen door verschillende hosts of vendors aangeboden, soms zelfs als gratis bestand. De toegevoegde waarde van het betaalde bestand bestaat in een dergelijk geval bijvoorbeeld uit de (uniforme) userinterface van de host waar de gebruikers aan gewend zijn.

Een voorbeeld van die situatie is de bibliografische database Medline die zowel door Ebscohost als Dialog wordt aangeboden, terwijl de inhoud van Medline ook is opgenomen in de gratis database Pubmed (zie figuur 1).

De DB dient dus een gedegen kennis te hebben van het (al dan niet commerciële) aanbod in zijn verschillende verschijningsvormen, maar tevens kosteneffectieve afwegingen te kunnen maken waarbij niet alleen de inhoud van be-

standen een rol speelt maar ook het gebruiksgemak voor de eindgebruikers. De kennis van het informatie-aanbod zal hij alleen kunnen opdoen als hij bovendien beschikt over een gedegen kennis van de vakgebieden en bedrijfsprocessen in de organisatie én het vermogen om die kennis op peil te houden. In die zin dient hij zich uitdrukkelijk te manifesteren als een onderdeel van een 'lerende organisatie'.

The screenshot shows the header of the National Library of Medicine website. It includes the NLM logo, the text 'United States National Library of Medicine National Institutes of Health', and a search bar with the text 'Search the NLM Web Site'. Below the search bar are links for 'NLM Home', 'Contact NLM', 'Site Map', and 'FAQs'. A navigation menu contains links for 'Home', 'Library Catalog & Services', 'PubMed', and 'What's the Difference Between MEDLINE® and PubMed®?'. The main content area features a 'Fact Sheet' titled 'What's the Difference Between MEDLINE® and PubMed®?' with a sub-header 'Practice-friendly version'. The text explains that MEDLINE is the largest component of PubMed, the U.S. National Library of Medicine's (NLM®) database of biomedical citations and abstracts that is searchable on the Web (<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/>) at no cost. MEDLINE covers over 4,000 journals published in the United States and more than 70 other countries primarily from 1966 to the present. MEDLINE includes references to articles indexed with terms from NLM's controlled vocabulary, MeSH®. Citations in MEDLINE are from journals selected for inclusion in the database. In addition to MEDLINE citations, PubMed also contains:

- OLDMEDLINE for pre-1966 citations.

Figuur 1. Vergelijking van Medline en de gratis database Pubmed.

Bron: United States National Library of Medicine ([www.nlm.nih.gov](http://www.nlm.nih.gov)).

## Toegankelijkheid

Van de DB mag men bij uitstek deskundigheid verwachten met betrekking tot de manier waarop documentaire informatie toegankelijk wordt gemaakt. Daarbij speelt informatietechnologie een steeds grotere rol (zie ook de paragraaf 'Toepassing van ICT-hulpmiddelen'). Hierboven is al aangegeven dat de aan te bieden informatie in de meeste gevallen zal bestaan uit bestanden in plaats van afzonderlijke documenten. Daaruit vloeit voort dat de DB niet kan volstaan met het toepassen van bestaande beschrijvings-technieken zoals de ISBD-regels, maar dat hij inzicht dient te hebben in de metadataschema's die in de verschillende bestanden zijn gehanteerd en de manier waarop deze geïntegreerd kunnen worden aangeboden aan de klanten. Hij heeft daarvoor ook kennis van verschillende standaarden voor vastlegging en uitwisseling van de metadata zoals xml.

Iets dergelijks geldt op het gebied van onderwerpsontsluiting: als deelnemer aan de netwerkeconomie zal de DB bij voorkeur op zoek gaan naar bestaande ontsluitingssystemen (ontologieën, taxonomieën, thesauri) die, eventueel toegespitst op de eigen situatie, kunnen worden ingepast in de eigen zoeksystemen. Dat hij daarbij samenwerking met branchegenoten niet uit de weg gaat, ligt voor de hand. De huidige ontwikkelingen op het www (ook wel bekend onder de naam Web 2.0) geven aan dat ook de inbreng van gebruikers, bijvoorbeeld door middel van folksonomies ('tagging'), de retrieval van informatie zeer ten goede komt. De DB staat open voor deze vormen van netwerken en faciliteert ze via de digitale bibliotheekomgeving.

Zijn specialistische kennis op het gebied van toegankelijkheid van documenten brengt de DB bovendien in bij het organiseren van de informatie die de organisatie zelf aanbiedt via het web of andere digitale kanalen. Daarbij denken we vooral aan het ontwikkelen van procedures en instructies voor het gebruik van metadata binnen de organisatie en de ontwikkeling van informatieportals.

### **Onderhandelen**

De diversiteit van het informatie-aanbod (zie hierboven) brengt de DB in de gelegenheid om keuzes te maken en dus ook om te onderhandelen met aanbieders van informatieproducten en informatiediensten over prijs en voorwaarden (licenties). Daarvoor werkt hij samen met belanghebbenden binnen de eigen organisatie (afdeling inkoop) en buiten de eigen organisatie, bijvoorbeeld door het nastreven van groepskortingen en collectieve abonnementen.

### **Beheer**

Hoewel wij verwachten dat de 'collectie' van een digitale bibliotheek voor een groter deel zal zijn gebaseerd op licenties dan op bezit, komt de DB (afhankelijk van het type bibliotheek waarin hij werkzaam is) toch ook in aanraking met beheersaspecten van digitale documenten en bestanden. Daarbij valt te denken aan repositories met 'eigen' wetenschappelijke uitga-

ven van een universiteitsbibliotheek, maar ook aan collecties met unieke digitale bestanden die de organisatie uit cultuurhistorisch oogpunt voor de 'eeuwigheid' wil bewaren. Het borgen van een duurzame en authentieke digitale beschikbaarheid, is een problematiek op zichzelf waarbij de DB zeker samenwerking zal moeten zoeken met deskundigheid die inmiddels is opgedaan binnen de wereld van archivering c.q. het records management. In het kader van het beheer van digitale informatie treedt de DB tevens op als de hoeder van het auteursrecht op de informatie die wordt bewaard.

### *Managen van informatiediensten*

#### **Ontwikkelen van informatiediensten**

De digitale bedrijfsomgeving opent het perspectief op allerlei nieuwe vormen van dienstverlening. Zo is attendering via e-mail in veel gevallen in de plaats gekomen van (of aangeboden als alternatief voor) papieren attenderingsbulletins, maar wordt er met dat doel sinds 2002 ook steeds vaker gebruik gemaakt van *rss-feeds*, een publicatietechniek die wordt gebruikt om een korte inhoudsbeschrijving van nieuwe webcontent geheel automatisch toe te sturen aan abonnees. Dit voorbeeld geeft aan dat de DB constant alert dient te zijn op nieuwe ontwikkelingen op ICT-gebied en deze zal vertalen naar kansen om zijn gebruikers nieuwe services aan te bieden.



Figuur 2. Voorbeeld van een button voor abonnering op een rss-feed.

Juist op dit vlak manifesteert zich de informatiemaatschappij als een netwerkeconomie, zodat de DB niet langer slechts een aanbieder van diensten is maar veeleer in samenwerking met gebruikers van de digitale bibliotheek

én leveranciers van ICT-oplossingen nieuwe vormen van dienstverlening ontwikkelt. Daarbij staat hij ook open voor meer experimentele vormen om de samenwerking tot stand te brengen. De al eerder genoemde Alvin Toffler introduceerde in dat verband het begrip *prosumerschap* waarmee hij doelde op het verschijnsel dat afnemers van een product zich steeds meer gaan bemoeien met (onderdelen van) het productieproces. Het project *Elektronisch Depot* van de Koninklijke Bibliotheek en IBM waarvan sprake is in figuur 3, is daarvan een goed voorbeeld.



Figuur 3. Voorbeeld van prosumerschap waarbij de afnemer van een product sterk betrokken is bij de ontwikkeling ervan.

Bron: Website NRC Nieuwsselectie 19 oktober 2000.

Andere voorbeelden van een dergelijke verwevenheid van de aanbieder en de afnemer zijn anno 2007 veel te vinden in de sfeer van het web 2.0 dat zich onder andere kenmerkt door een sterke interactiviteit. Toegepast op een digitale bibliotheekomgeving kunnen we daarbij denken aan de mogelijkheid om recensies toe te voegen aan titels uit een catalogus, vraagbeantwoording via chatten en het inrichten van een gepersonaliseerde bibliotheekpagina of portal.

### Gebruikersondersteuning

De gebruikers van de digitale bibliotheek zijn door de opkomst van het world wide web al vele jaren gewend om zelf hun deskresearch te doen. Te verwachten is dat deze trend doorzet en dat uitbesteding van de deskre-

search aan de DB slechts bij meer gecompliceerde informatievragen zal plaatsvinden. In dat laatste geval is domeinkennis van de DB op het terrein van de betreffende informatievraag natuurlijk wel van groot belang. Ook hier geldt de opmerking die gemaakt is in de paragraaf 'Managen van informatiebronnen' dat de DB zich bovendien zal moeten inspannen om die kennis op peil te houden.

Om de informatieproducten en -diensten van de digitale bibliotheek succesvol te kunnen gebruiken, zullen de eindgebruikers niet zonder ondersteuning kunnen in de vorm van handleidingen, FAQ-lijsten, een help-functie, en dat alles natuurlijk het liefst online. De DB ontwikkelt deze 'ondersteuning op afstand' waarbij hij er blijk van geeft te beschikken over didactische vaardigheden die daarvoor nodig zijn.

Op die didactische vaardigheden wordt nog veel meer een beroep gedaan in situaties waarin de digitale bibliotheek onderdeel uitmaakt van een onderwijsorganisatie. De ontwikkelingen in het Nederlandse onderwijs (studiehuis, competentiegericht leren) vergen van de DB dat hij zich door docenten direct laat betrekken bij het ontwikkelen van de studieprojecten waarin scholieren en studenten leren.

### *Toepassen van ICT-hulpmiddelen*

De digitale bibliotheek kan slechts worden vormgegeven door middel van een efficiënte inzet van ICT-hulpmiddelen. In het voorgaande hebben we een aantal keren benadrukt dat de DB ontwikkelingen moet kunnen beoordelen op relevantie en toepasbaarheid binnen de informatievoorziening. Dat geldt in het bijzonder de technische ontwikkelingen. De DB kan dit alleen als hij beschikt over voldoende technische kennis en inzicht. Dit betekent niet dat de DB moet zijn geschoold als IT'er, maar wel dat hij als een volwaardige gesprekspartner van de IT'er moet kunnen optreden. Op deze manier vervult de DB een brugfunctie tussen de gebruiker en de IT-sector die oplossingen kan bieden.

Een voorbeeld hierbij is de opzet en implementatie van een informatieportal. Informatiebronnen, in welke vorm dan ook, worden steeds meer geïnte-

greerd aangeboden via een portal. Een informatieportal kan verschillende functionaliteiten bevatten, waaronder het uitvoeren van een meta-search over de verschillende bronbestanden. Dit kunnen interne systemen (documentmanagement, kennisbank) of externe bestanden zijn. Leveranciers bieden hiervoor verschillende oplossingen die gebruikmaken van uitwisselingsstandaarden, metadatasets en protocollen. Een informatieportal kan verder voorzien in een persoonlijke pagina, attendering via RSS, en web 2.0 functionaliteiten.

De DB ontkomt er niet aan zich te verdiepen in de achterliggende technieken om te komen tot een weloverwogen keuze van aan te bieden functionaliteiten en technische oplossingen.

Bij de ontwikkelingen van eigen informatiesystemen beoordeelt de DB niet alleen de technische mogelijkheden, hij is met name verantwoordelijk voor een goede toegankelijkheid van de content. In databaseomgevingen wordt informatie gestructureerd en – al dan niet automatisch – verrijkt met metadata op basis van bijvoorbeeld een taxonomie, classificatie, ontologie etc. De DB zorgt voor een goede afstemming tussen de technische mogelijkheden en de gekozen ontsluitingstechnieken.

Uit het voorgaande blijkt dat de techniek waarmee de DB te maken heeft, zich beweegt op het gebied van databases, opslagformaten, uitwisselingsstandaarden en webtechnieken. Van de DB mag dan ook verwacht worden dat hij de belangrijkste ontwikkelingen op dit terrein bijhoudt en zelf enige vaardigheid heeft in de toepassing. De DB kan zelf een eenvoudige database en een website opzetten.

De betrokkenheid bij de content blijft niet beperkt tot het toepassen van nieuwe technieken en methoden. De DB is er mede verantwoordelijk voor dat informatie op een verantwoorde wijze wordt gebruikt. Organisaties maken immers volop gebruik van de schier eindeloze mogelijkheden om informatie te vergaren en te verspreiden. Het risico bestaat dat daarbij te licht wordt gedacht over zaken als copyright en privacybescherming. Dit

leidt tot een discussie tussen aanbieders, gebruikers en belangenorganisaties waarbij bovengenoemde zaken worden afgezet tegen de free flow of information. De vraag: 'Wie mag welke informatie krijgen, en moet daarvoor worden betaald?' is actueler dan ooit.

De DB is betrokken bij deze discussie. Op basis van de common sense en wetgeving op dit terrein stelt hij richtlijnen op voor de informatiegebruikers en het management van de organisatie.

### Samenvatting en conclusies: de kwaliteiten van de Digitale Bibliothecaris

Uit het overzicht van de kerntaken van de DB is af te leiden dat hij voor een succesvol functioneren over kwaliteiten dient te beschikken die kunnen worden onderverdeeld in specifieke beroepscompetenties en persoonlijke competenties. De beroepscompetenties betreffen de traditionele disciplines als collectiemanagement, toegankelijk maken en beschikbaar stellen die in de digitale bibliotheek een nieuwe invulling hebben gekregen. Deze nieuwe invulling is niet alleen het gevolg van de technische ontwikkelingen, maatschappelijke verschijnselen als de netwerkeconomie spelen hierbij een grote rol.

Als markant voorbeeld noemen we de onderwerpsontsluiting: hierbij wordt meer en meer gebruik gemaakt van bestaande systemen, of worden metadata in communities ontwikkeld, de zogenaamde folksonomies.

Een nieuwe specifieke beroepscompetentie betreft de kennis van technische ontwikkelingen en standaarden. De DB gebruikt deze kennis om nieuwe ontwikkelingen op waarde te schatten en om zinvol te kunnen samenwerken met ICT-dienstverleners.

De persoonlijke competenties kunnen worden ondergebracht onder de noemers proactiviteit en communicatieve vaardigheden. Laatstgenoemde zijn in de huidige maatschappij van belang voor vrijwel alle beroepen en zijn dus niet uniek voor de DB. Dat we er in dit hoofdstuk uitgebreid bij staan betekent niet dat we deze competenties op dit moment missen in het werkveld. Integendeel, we hebben gemeend hier aandacht aan te moeten



besteden omdat we in de praktijk voorbeelden zien van digitale bibliotheken die, juist door deze eigenschappen van hun medewerkers, een waardevolle plaats hebben verworven binnen de organisatie of samenleving.

We besluiten dit hoofdstuk met een overzicht van 10 eisen die je aan de 'ideale digitale bibliothecaris' zou mogen stellen:

1. Draagt bij aan visie- en strategievorming van het management, zeker als de documentaire informatiefunctie in het geding is.
2. Staat open voor nieuwe ontwikkelingen en een continue evaluatie van bestaande producten en diensten. Daarvoor doet hij onderzoek naar het gebruik van documentaire informatie en vertaalt hij de uitkomsten daarvan naar een verbetering van zijn producten- en dienstenpakket.
3. Heeft kennis van technieken om documentaire informatie toegankelijk te maken en kan die technieken inpassen in actuele ICT-mogelijkheden.
4. Om punt 3 waar te maken beschikt hij over actueel inzicht in ICT-ontwikkelingen en fungeert hij als een volwaardig gesprekspartner van ICT'ers. Daarvoor beschikt hij in ieder geval over kennis op het gebied van database-technieken en web-publishing.
5. Werkt graag samen (zowel in projectgroepen als in samenwerkingsverbanden met gebruikers en leveranciers) en toont daarbij enthousiasme voor zijn eigen taakgebied maar kan zich ook zakelijk en kostenbewust opstellen.
6. Heeft inzicht in de bedrijfsactiviteiten van zijn gebruikersgroepen en ondersteunt die met geschikte documentaire informatie. Om dit waar te maken beschikt hij over voldoende domeinkennis.
7. Ontwikkelt educatieve hulpmiddelen en diensten om de gebruikers te ondersteunen bij het gebruik van documentaire informatie (zoeken, bewaren, bewerken, verwerken).
8. Draagt met zijn kennis op het gebied van documentaire informatie bij aan het digitaal publiceren (website, intranet, repository etc.).
9. Heeft aandacht voor juridische aspecten van het bewaren, bewerken en verspreiden van documentaire informatie.
10. Maakt de meerwaarde van zijn producten en diensten inzichtelijk en brengt die onder de aandacht van management en gebruikers.

## Literatuur

- Baartman et al., K.J. (2007). Kwaliteitsmeting van Competentie Assessment Programma's via zelfevaluatie. *Onderwijsinnovatie*, 2007 (maart), 17-26.
- Balkema et al., J.F. (1999). *De netwerkeconomie: over nieuwe organisaties en nieuwe culturen*. Den Haag: Stichting Maatschappij en Onderneming.
- Barton, J. (2006). Digital Librarians: boundary riders on the storm. *Library Review*. 55 (2), 85-90.
- Ecabo, Kenniscentrum (01-06-2001). *Medewerker informatiedienstverlening bibliotheken: eindtermen vanaf 2002/2003*. Amersfoort: Ecabo.
- Landelijk Overleg IDM's (mei 2000). *Focus op kennis: het nieuwe beroeps- en opleidingsprofiel van de hbo-opleiding Informatiedienstverlening en -Management (IDM)*. Maastricht: LOI.
- Landelijk Overleg IDM (november 2006). *Kerncompetenties voor de informatieprofessional: zestien illustraties*. Amsterdam: LOI.
- Pleiade [2005]. *Benodigde competenties in de bibliotheek van de toekomst: een toekomstvisie ten behoeve van de FOBID Opleidingscommissie*. Amsterdam: Pleiade Management and Consultancy BV.
- Special Libraries Association (juni 2003). *Competencies for Information Professionals of the 21st century*. Alexandria: SLA.
- Toffler, Alvin. (1980). *The third wave*. New York: Bantam.