

Verslag Heterdaadsessie UMCG

4 maart 2010



Netvibes blijkt het sleutelwoord bij de Heterdaadsessie in de Centrale Medische Bibliotheek van het Universitair Medisch Centrum Groningen (verder: CMB en UMCG). Er kwamen op 4 maart in Groningen meer dan genoeg andere onderwerpen aan bod, van Learning Grid tot Toolbox, maar Netvibes steelt de show. 'Overweldigend' is één van de reacties van de deelnemers. Het is inderdaad een kleine vloedgolf aan mogelijkheden en informatie, maar de meeste aanwezigen smullen ervan. 'Zeer leerzaam', 'Erg geslaagd' en 'Veel nieuwe ideeën opgedaan, bedankt' zijn enkele evaluaties.

Opvallend is de bescheidenheid van de gastorganisatie. Drie uitgesproken vakmensen - Annalies Koelstra, Guus van den Brekel en Karin Sijsma - komen aan het woord, zonder een spoor van naast-de-schoenen-lopen, ondanks de toch wel opmerkelijke prestaties. Het is geen gelikte show of wervelend entertainment, maar een inspirerende en informatieve middag, met veel enthousiasme en liefde voor het (steeds vernieuwende) vak. De kern: praktisch nut voor de klant. Alle mogelijke wegen worden gezocht en uitgeprobeerd om dat te bieden. Zoals dagvoorzitter Simon Been van het Papieren Tijger Netwerk chargeerde: de bibliotheek maakte een omslag van showroom ('ja, u mag ze ook lenen') naar opleider, lounge room en digitaal kennisportaal. Vooral Guus straalt die bevlogenheid uit om de klant tot nut te zijn, maar het virus lijkt in de hele CMB rond te waren...

Een beknopte reconstructie:

Bibliotheek als paradepaard

Annalies Koelstra, hoofd van de CMB, bijt het spits af, nadat dagvoorzitter Simon Been het welkomstwoord sprak en de nieuwe leden van het Papieren Tijger Netwerk introduceerde. Annalies is de people manager die de 16 leden van haar team de ruimte geeft om te presteren. Ze introduceert ons in de wonderlijke en sterk kennis-intensieve wereld van het Universitair Medisch Centrum Groningen. Studenten, artsen, verpleegkundigen, verschillende vakgebieden, uiteenlopende locaties en... een sterke digitaliseringscultuur. Niet lang geleden kwam de student voor een bepaald papieren tijdschrift en zocht hij 'wel even een andere' als het alleen digitaal beschikbaar bleek. Tegenwoordig is dat omgekeerd: 'Alleen op papier? Dan ga ik nog even zoeken'. Ja, 95% van de collectie is inmiddels digitaal. Het aantal papieren tijdschriften leunde 6 jaar geleden tegen de 1000 aan, nu tegen de 100. Een revolutie zonder enige weerstand. Sterker nog: de klanten pushen de verandering. Ze zoeken en vinden een tijdschrift op internet en willen het ook kunnen inzien. Staat het niet online? Dan is het ook niet belangrijk!

Annalies en haar team hebben duidelijk ingespeeld op de ontwikkelingen, zowel fysiek als digitaal, zowel organisatorisch als qua collectie. Het helpt natuurlijk dat publiceren van groot belang is in de universitaire wereld. Het UMCG wil bij de top 50 in de wereld

horen en is heel trots op haar 1700 eigen publicaties. De CMB heeft een goede reputatie en veel goodwill. Annalies begint er in 2000 als interim manager, na 14 jaar management bij de Bibliotheek van de Faculteit Economie van de Hanzehogeschool. Vanaf de start bij de CMB heeft ze het plan naar 'online only' te gaan en dat gebeurt ook: van 850 papieren abonnementen naar duizenden digitale. Om te beginnen is uitgezocht wat de top-10 was per afdeling. Die is on-line aangeboden. En zo ging het verder. Het gaat echter niet puur om die abonnementen. De vraag is: hoe zorg je dat ze aansluiten bij de manier van werken van al die klanten? Dat betekent je verdiepen in sociale netwerken, onderwijs etc. Die kennis wordt vertaald in producten en diensten en... wordt gedeeld, zowel nationaal als internationaal. Vooral Guus van den Brekel is de spreekbuis met zijn workshops en lezingen over allerlei digitale ontwikkelingen in heel Europa. Voor deze prestaties krijgt de CMB als team veel waardering en dat straalt ook weer af op het UMCG. Annalies zal het zelf niet snel zeggen, maar de Centrale Medische Bibliotheek is een paradepaard van het UMCG.

Learning Grid en eigen onderwijs

Tot voor kort gold: als je bij de CMB werkt, ken je de catalogus uit je hoofd, zit je tussen de boeken en papieren tijdschriften en kan je met moeite een ruimte vinden om onderwijs te geven. Studenten kunnen terecht tijdens kantooruren, lopen door rijen met kasten of zitten in een leeszaal.

Die tijd is voorbij. Liefs 95% van de papieren collectie is afgevoerd in containers (bijna niets kon elders worden ondergebracht). Op de opengevallen plaats staat nu een volledig geoutilleerde cursusruimte waar workshops en trainingen worden gegeven aan diverse groepen klanten. Naast het digitaal toegang geven tot informatie is een uitgebreide set met tools ontwikkeld om de klant zo praktisch mogelijk tot nut te zijn. En de openingstijden? Die zijn onlangs opnieuw verruimd: tot 22.00 uur door de week en van 10.00 tot 22.00 uur in het weekend.

Hoe zorg je dat studenten een goede leeromgeving hebben; vooral als ze steeds meer in wisselende combinaties samenwerken? Annalies deed inspiratie op in de universiteit van Warwick. Daar huisvest de bibliotheek een drietal verdiepingen met state-of-the-art technologie, een collectie naslagwerken en vooral ook een zeer relaxte groeps/studieomgeving die 24 uur per dag open is, 7 dagen per week. The Learning Grid noemt men dat. De Centrale Medische Bibliotheek in Groningen heeft dit concept ingevoerd, zij het op bescheidener schaal. Studenten mogen in de aparte Learning Grid eten en drinken. Er zijn poefs en verrijdbare bankstellen, verplaatsbare tussenwanden en videoschermen. Groepen richten zelf hun eigen werkruimte in. En... er is geen toezicht. Een extra voor de CMB is dat het UMCG een eigen architect heeft. Die heeft het Learning Grid concept gevisualiseerd in de vormgeving en aankleding. Zoals de foto's illustreren hebben de studenten er geen enkele moeite mee om de Grid om te toveren tot hun eigen huis/vergaderruimte.

Web 2.0

"De Web 2.0 technologie biedt ons mogelijkheden om onze dienstverlening bij onze klant te brengen", zegt Guus van den Brekel, Medisch Informatie Specialist en

Coördinator Elektronische Dienstverlening. Het probleem van digitalisering is immers de onzichtbaarheid van de bibliotheek. Het risico is groot dat men andere informatie op internet sneller (of beter of makkelijker) vindt dan de CMB-info waarvoor wel dure licenties zijn gekocht. Digitalisering stelt vier belangrijke eisen aan kenniscentra: zichtbaar worden, overkill aan informatie en interfaces aanpakken, meegaan met de technologie zelf en om leren gaan met de enorme schaalvergroting die het internet veroorzaakt. Niet voor niets komt nog steeds 80-85 % van de bezoekers van de CMB-site via Google... Het doel is: "de klant moet over ons struikelen!" Hoe word je zichtbaar, vindbaar, zoekbaar en bereikbaar? De sleutel ligt in de manier waarop de klant zijn informatie zoekt. Steeds meer applicaties verschuiven naar web-based applicaties, waardoor de browser de meest gebruikte zoekoptie wordt. En die browser heeft interessante mogelijkheden om vaste klanten te binden. Daarom richt de CMB zich erop om die ook te bieden. Dat leidde tot het idee van de Toolbar.

Toolbar als KennisStrip

Google en andere browsers geven de mogelijkheid om een eigen toolbar te installeren. In feite voeg je daarmee bovenaan je Google-window (onder de bestaande tools) een balkje of strip met keuzemogelijkheden toe. Guus heeft speciaal voor de CMB-klantenkring zo'n toolbar ontwikkeld. Die biedt toegang tot een wereld van relevante kennis en informatie, zoals een hele range van relevante databases, maar ook tot het Groene Boekje en vertaaltools. Er is zelfs een zoektool die in meerdere databases tegelijk zoekt (Purple Search). Andere opties zijn: een vraag stellen aan de bibliothecaris, zien waar in het complex PC's beschikbaar zijn, relevante RSS-feeds, nieuwe medische dissertaties van het UMCG, eBooks, medische podcasts et cetera. Het mooie van de toolbar is bovendien, dat hij altijd in beeld blijft en de gebruiker dus niet zijn workflow hoeft te onderbreken. En... hij is gratis. De CMB-toolbar blijkt een hit, internationaal zelfs. Guus wordt door heel Europa uitgenodigd om hem te presenteren. En dat doet hij ook, soms maandelijks. Niet alleen deelt hij de toolbars overal uit onder zijn collega's (en aan de aanwezige Papieren *Tijgers*), hij maakt ze soms ook op maat. Zo zijn er varianten voor meerdere buitenlandse instituten.

Boeiend is dat ICT in het Groningse universiteitsziekenhuis het niet aan wil om de toolbar in de standaard browser te zetten. Voor Guus is zo'n obstakel juist een uitdaging, dat is wel duidelijk ;-) Hoe krijg je al die tools dan toch bij de gebruiker? Hij probeert van alles en valt uiteindelijk voor Netvibes.

Netvibes als KennisCockpit

Eigenlijk maak je in Netvibes een persoonlijke pagina op internet. Niets bijzonders. Of wel? Netvibes heeft een onwaarschijnlijk arsenaal aan hapklare brokken die je op die pagina kunt plaatsen. Bovendien kun je op eenvoudige wijze daar zo ongeveer alles aan toevoegen wat het internet te bieden heeft. Alles op 1 pagina. De kunst is dus - zoals die dat al eeuwen is voor bibliotheken - om een maatwerk selectie te maken uit al dat moois. Dat is precies wat Guus doet voor de klanten van de Centrale Medische Bibliotheek. En hij voegt daar het nodige aan toe van eigen hand. Wat Guus bouwt mondt uit in een kenniscockpit: allerlei onderdelen uit zijn toolbar komen uiteraard op die pagina, maar ook een ruime schakering aan andere tools en bronnen. De volgende stap

is om voor verschillende doelgroepen verschillende maatwerk-pagina's te maken. Voorbeelden zie je [hier](#). Het aardige van die pagina's is dat de informatie die erop staat weer door klanten of afdelingen kan worden geplakt in hun *eigen* pagina's. Zo zijn sommige widgets (zo heten die hapklare brokken) meer dan 1000 maal gedownload. En dagelijks zijn er gemiddeld zo'n 200 gebruikers. Guus toont diverse - volle - voorbeeldpagina's.

De Papieren *Tijgers* in de cursusruimte van de CMB zijn wisselend van stemming. Op het ene moment wint het enthousiasme over alle mogelijkheden het, op het volgende moment overheerst het gevoel compleet overweldigd te worden. Neeltje Kuijpers van KennisLAB (het platform voor samenwerking en kennisdeling op het gebied van informatisering van het Rijk) vertelt in de pauze enthousiast dat ze het liefst meteen terug rijdt naar Den Haag om alle nieuwe mogelijkheden in haar eigen situatie in te zetten. Bij het afsluitende vragenronde zegt ze later zich ontmoedigd te voelen omdat er 'zoveel nieuwe dingen' zijn - terwijl ze dacht dat ze helemaal 'bij' was. Dat laatste blijkt trouwens wel uit een kort rondje. KennisLAB springt er bij de deelnemers echt uit als het gaat om gebruik van de nieuwe Web 2.0 technologieën door kenniscentra: KennisLAB gebruikt van LinkedIn en Facebook tot Twitter en Yammer. Netvibes blijkt praktisch ongebruikt bij de deelnemers (1 steekt zijn hand op). De Google-variant iGoogle is bekender (4 handen), maar volgens Guus lang niet zo gebruiksvriendelijk. De Centrale Medische Bibliotheek blijkt van al deze markten thuis en is zelfs actief op Hyves. Relevante informatie (zoals geselecteerde RSS-feeds) wordt automatisch naar deze sociale netwerken gepusht. Als je wilt weten hoe je een bibliotheekaccount voor Twitter moet maken, kijk dan op de blog van Guus. Hij vindt studenten, medewerkers en bedrijven op Twitter door te zoeken op termen die ze gebruiken in hun tweets, zoals 'UMCG'. Dat leidt tot inmiddels ruim 200 volgers.

Boeiend is dat veel web 2.0 functionaliteit technisch niet werkt op het webplatform van de RuG of het contentmanagement systeem van het UMCG. (Uit de zaal kwamen voorbeelden van organisaties waar de beperkingen groter zijn; die het gebruik van sociale netwerken of zelfs het hele internet doelbewust blokkeren, zoals het Ministerie van Defensie.) Guus stoort zich er niet aan. CMB gebruikt Netvibes om het technische probleem te omzeilen. En hij gaat in april rustig naar Trondheim om daar aan internationale vakgenoten een workshop te geven over Virtual research networks: Towards Research 2.0.

RSS? Of toch...

Guus is zeer enthousiast over RSS: 'een geweldige tool', noemt hij het. Zes deelnemers geven aan het ook te gebruiken binnen hun dienstverlening. Hij geeft als voorbeeld het altijd actueel hebben van lijsten met medische dissertaties en vooral die van het UMCG. Maar niet iedereen is er positief over. Een deelnemer heeft het over de information overload die RSS veroorzaakt en geeft aan dat ze het hebben omgezet in e-mail alerts. (Zie [hier](#) voor meer over infobesitas ;-)

Guus herkent dat wel. Hij neemt Dermatologie als voorbeeld, het medisch specialisme dat zich bezighoudt met aandoeningen van de huid. In die vakgroep is onderzocht wat

de behoeften zijn. Het resultaat is dat bepaalde informatievoorziening gewoon per e-mail gaat, andere in de vorm van RSS-feeds, weer andere simpelweg verstrekt wordt als lijstjes en het restant door de gebruikers zelf wordt opgezocht. Hij geeft aan dat deze problematiek al lastig is voor vakgenoten, laat staan voor de gebruikers. Die hebben dan ook begeleiding nodig en niet iedereen zal het oppikken.

Competenties

Een conclusie van Annalies is: wat we nu doen is heel anders dan ons oorspronkelijke vakgebied. 'Ik neem nooit meer iemand aan van de bibliotheek academie of IDM.' Dat roept meteen een reactie op van Bauke Jousma (Informatie-adviseur bij Vincis), tot voor kort enthousiast IDM-docent: 'Dit - wat we vandaag horen - is juist het vakgebied dat IDM studenten leren!' Annalies geeft toe dat haar laatste IDM-contacten niet recent zijn, maar benadrukt dat het tegenwoordig vooral gaat om het contact met de klant, de didactische vaardigheden. Functie-eisen veranderen ingrijpend. Veel huidige collega's, maar ook veel schoolverlaters, hebben het daar moeilijk mee. Dat is een constatering die bijvoorbeeld ook op de Heterdaadsessie bij De Nederlandsche Bank is gedaan.

Netvibes voor verpleegkundigen

Karin Sijtsma, informatiespecialist bij de CMB, geeft de nodige opleidingen aan doelgroepen. Eén zo'n groep wordt gevormd door verpleegkundigen. Lastig aan die categorie is dat ze niet de hele dag achter een PC zitten, maar rondlopen binnen hun afdeling. Ze komen ook niet of nauwelijks op de Centrale Medische Bibliotheek, alleen als ze voor (na)scholing materiaal nodig hebben. Dat is heel anders dan bij studenten. Toch moet deze doelgroep ook bereikt worden. Een belangrijk punt is '*Evidence Based Practise*': handelingen van verpleegkundigen moeten tegenwoordig gebaseerd zijn op in literatuur vastgelegde informatie over doelmatigheid en doeltreffendheid. Daarom heeft de bibliotheek ze echt wat te bieden. Maar hoe bereik je deze doelgroep?

De bronnen die ze nodig hebben zijn sterk verspreid, databases, websites etc. Het zou handig zijn als ze gebundeld werden. Netvibes is een handig ordeningsinstrument hiervoor. Een Netvibespagina is nu het uitgangspunt geworden voor workshops aan deze doelgroep. Het motto is: „Jullie zijn deskundig. Tips voor websites, patiëntensites? Dan voegen we die toe.” EduCMB is de openingspagina. Er zijn verschillende tabs, zoals databases algemeen, catalogus, elektronische tijdschriften. Ook binnen de verpleegkundigen zijn verschillende doelgroepen, die meer of minder gewend zijn aan het zoeken van literatuur.

Een intern persbericht werd door PR niet geplaatst, omdat de doelgroep te beperkt is. Dus werden hoofdverpleegkundigen benaderd per e-mail. En nu is er een speciale Netvibes-pagina voor de verpleegkundigen-doelgroep. Het is voor de toehoorders een welkome tegenhanger voor de soms propvolle pagina's voor de medische specialisten, tot de nok gevuld met Engelstalige vaktermen. Diverse deelnemers aan de sessie ervaren deze case-in-de-case dan ook als een verademing: een pagina met veel witruimte, begrijpbare teksten en ook nog in het Nederlands ;-)

Aardig op deze pagina is bijvoorbeeld de tab *Databases Verpleegkunde* met de *Nederlandse artikelen databank voor de zorg* of het *Verpleegkundig Vademecum* op *Vakbibliotheek BSL*. Voor verpleegkundigen werkt dit echt als eye-openers: ze kunnen thuis allerlei relevante informatie rustig nazoeken. Plus een tab met alles wat binnen de CMB aanwezig is voor verpleegkundigen, inclusief tips voor de allernieuwste boeken bij de CMB.

Qua beheer kost deze aanpak weinig tijd omdat het plaatsen en verwijderen zo makkelijk gaat. Wel is het belangrijk om regelmatig de links te controleren. De selectie van de juiste items is essentieel. Karin vraagt hiervoor bijvoorbeeld aan de docenten van de verpleegkundigen om tips. Een vraag uit de zaal: als je bijvoorbeeld attendeert op een nieuw boek, willen ze dat dan niet meteen aanschaffen? En drukt dat niet zwaar op je budget? Dat valt mee, in de praktijk.

Interactie is beperkt. Via de Share-knop kunnen gebruikers de pagina toesturen aan collega's. En het mailadres van Karin staat erop om bijvoorbeeld tips te verzamelen. Een suggestie van deelnemer Janneke Visser (Trip Advocaten & Notarissen) is om een MopperKnop op te nemen die mensen (ludiek) aanspoort om op- en aanmerkingen rechtsreeks te melden. Misschien ook iets voor Papieren Tijger magazine *Digitale Spin?* ;-)

Na afloop wordt flink gepraat onder de borrel. Ook al zijn we in Groningen en komen de meesten van ver, blijft zeker de helft. Uiteraard krijgen de sprekers een attentie en een bon (van Bol.com, voor digitaal gebruik natuurlijk). Gastvrouw Annalies ontvangt een oorkonde en een bedrijfslidmaatschap van twee jaar voor het Papieren *Tijger* Netwerk. Voor het hele CMB-team is er verder een tweetal dozen met bonbons in soorten en maten van een echte chocolaterie. En... veel woorden van dank. Het was een meer dan geslaagde sessie. Annalies, Guus en Karin: dankjewel!