COCREATIE MET EINDGEBRUIKERS: KANSEN VOOR BIBLIOTHEKEN

VERSLAG VAN EEN VERKENNING

Maurits van der Graaf
2014-03-16
Pleiade Management and Consultancy BV
Keizersgracht 62
1015 CS Amsterdam
The Netherlands
T: +31 20 488 9397
m.vdgraaf@pleiade.nl
www.pleiade.nl

Inhoudsopgave

Management samenvatting 3

Management summary 7

1. Inleiding 10

2. Betekenis van cocreatie met eindgebruikers 12

2.1 Definitie cocreatie 12

2.2 De drie-eenheid community - engagement platform - cocreatie 13

2.3 Rolverdeling binnen een community 15

2.4 Levencyclus communites 16

2.5 Soorten cocreatie bij bibliotheken 17

3. Van collectie naar connectie 18

3.1 Sociale rollen van bibliotheken 18

3.2 De fysieke bibliotheek en communities 18

3.3 De digitale bibliotheek ALS PLATFORM VOOR communities 19

3.4 De geïntegreerde bibliotheek en cocreatie 19

4. Resultaten casestudies 21

4.1 Cocreatie en crowdsourcing in gedigitaliseerde erfgoedcollecties 21

4.2 Digitale bibliotheekplatformen 23

4.3 Engagement platformen voor lees- en boekenliefhebbers 24

4.4 Lokale communities ondersteund door bibliotheken 25

4.5 Succesfactoren en randvoorwaarden 27

5. Discussie en aanbevelingen 28

Figuur 1 Drie-eenheid community- enGagement platform-cocreatie 13
Figuur 2 Rolverdeling binnen een community 15
Figuur 3 Aantal actieve editors van de Engelstalige WIkipedia 16
Figuur 4 Soorten cocreatie bij bibliotheken 17
Figuur 5 Activiteiten in bibliotheekgebouw i.s.m. maatschappelijke partners 18
Figuur 6 Terugkerende elementen bij cocreatie door lokale bibliotheken 26

MANAGEMENT SAMENVATTING

VERKENNING

In het kader van het programma 'Collectie NL in context' heeft het SIOB een verkenning laten uitvoeren naar de mogelijkheden van cocreatie met eindgebruikers bij openbare bibliotheken. Voor deze verkenning werd (1) een literatuurstudie uitgevoerd, (2) een serie interviews gehouden leidend tot casestudies en (3) een projectgroep met vertegenwoordigers van vijf openbare bibliotheken opgezet om de resultaten te vertalen naar de praktijk binnen de openbare bibliotheken.

VERSTERKING HOOFDFUNCTIES OB'S DOOR COCREATIE MET EINDGEBRUIKERS

De drie hoofdfuncties van de openbare bibliotheken richten zich op lezen, leren en informeren. Uit deze verkenning blijkt dat er meerdere voorbeelden van cocreatie met eindgebruikers zijn die deze hoofdfuncties versterken. Cocreatie met eindgebruikers maakt dat de bibliotheek *van* de gebruikers wordt in plaats van dat de bibliotheek iets aanbiedt *aan* de gebruikers. Dit past in de notie van de participatiessamenleving. Alle reden voor OB's om de diverse vormen van cocreatie met eindgebruikers op te pakken en verder uit te breiden.

BETEKENIS COCREATIE MET EINDGEBRUIKERS

- Cocreatie met eindgebruikers gaat uit van de 'drie-eenheid' community-engagement platform-cocreatie.
- In de context van bibliotheken zijn de volgende soorten cocreatie aan de orde: ratings, reviews en annotaties ('user-generated information'), metadata, correcties, verbanden leggen (co- productie veelal door crowdsourcing) en cocreatie zonder dat de bibliotheek een einddoel heeft geformuleerd: nieuwe content toevoegen of 'hosting' van communities en de ontwikkeling van apps door middel van een API.
- De rolverdeling binnen een co-creërende community is door de bank genomen als volgt: <1% is softwareontwikkelaar en zal m.b.v. een API apps ontwikkelen, 5% tot 10% is bijdrager en levert een inhoudelijke bijdrage, terwijl de rest van de community wél gebruik maakt van de bijdragen van anderen zonder zelf iets toe te voegen: passieve gebruikers.

ROL BIBLIOTHEEK EN COMMUNITIES

De openbare bibliotheek maakt een ontwikkeling door van *collection-centered* naar *community-centered*. Het betreft zowel ontwikkelingen voor de fysieke bibliotheek, waar het bibliotheekgebouw een plaats wordt waar communities elkaar kunnen ontmoeten en gefaciliteerd worden door de bibliotheek als ontwikkelingen voor de digitale bibliotheek, die meer en meer als platform functioneert en communities aan zich bindt d.m.v. API en met opties voor 'user-generated content' van eindgebruikers. In de geïntegreerde bibliotheek kunnen deze ontwikkelingen elkaar versterken. Daarbij kan de bibliotheek zelf communities proberen op te zetten rond haar aanbod, maar kan ook bestaande communities faciliteren en/of ondersteunen.

VIER CATEGORIEËN COCREATIE

Op basis van voor deze verkenning uitgevoerde casestudies kunnen de volgende categorieën cocreatie met eindgebruikers in de bibliotheekwereld worden onderscheiden:

- Cocreatie met eindgebruikers en of communities vanuit het digitale bibliotheekaanbod opgezet. Hiervan zijn drie vormen geïdentificeerd:
    - Cocreatie en crowdsourcing bij gedigitaliseerde erfgoedcollecties
    - Digitale bibliotheekplatformen
    - Engagement platformen voor lees- en boekenliefhebbers

- Lokale, bestaande of nieuw opgezette communities, die ondersteund en gefaciliteerd door de bibliotheek aangezet worden tot co-creëren.

SUCCESFACTOREN EN RANDVOORWAARDEN

Door de geïnterviewden werden de volgende succesfactoren voor het welslagen van cocreatie met eindgebruikers geschetst:

- **Website:** De website dient eenvoudige en duidelijke functionaliteit te hebben (‘als een app’), interessante content te bevatten, terwijl een niet-commerciële opzet van belang lijkt om eindgebruikers te stimuleren om bijdragen te leveren. Voor de ontwikkeling van apps door derden is het van belang om een goed gedocumenteerde API te hebben.
- **Activatie:** als essentiële succesfactor wordt een voortdurende activatie van de community gezien door middel van een actieve community manager, competities en prijsvragen en dergelijke en hackatons voor de ontwikkeling van apps.

Als organisatorische randvoorwaarden voor cocreatie met eindgebruikers wordt genoemd:

- **Cultuuromslag:** voor de organisatie zelf betekent cocreatie een grote omslag in de organisatiecultuur: men moet een verlies aan controle over de eigen collectie accepteren evenals kennis van buiten (‘wisdom of the crowds’) en/of de geheel andere - niet wetenschappelijk verantwoorde - toepassingen die door sommige eindgebruikers met de digitale collectie worden ontwikkeld.
- **Andere competenties en vormen van leiderschap:** de functie ‘community librarian’ vereist andere competenties dan de traditionele bibliotheekfuncties terwijl vanuit management oogpunt andere vormen van leiderschap nodig zijn.

MOGELIJK ONDERSCHEIDEND KENMERK VOOR BIBLIOTHEKEN

Wat kan cocreatie met eindgebruikers bij bibliotheken onderscheiden van cocreatie-activiteiten van communities op het internet of door andere organisaties? Uit deze verkenning blijkt dat meerdere bibliotheken streven om de resultaten van de cocreatie vast te leggen en vervolgens toe te voegen aan hun collectie, zodat het product van de cocreatie met eindgebruikers ten goede komt aan andere bibliotheekgebruikers, die niet hebben deelgenomen aan de co-creërende community.

AANBEVELINGEN

Op basis van deze verkenning worden een aantal aanbevelingen gedaan:

- oppakken van de mogelijkheden van crowdsourcing voor gedigitaliseerde, lokale historische erfgoedcollecties
- versnelling van de ontwikkeling en implementatie van cocreatie opties in de landelijke digitale infrastructuur
- een onderzoek naar de mogelijkheden om Literatuurplein.nl en deBoekensalon.nl te bundelen en te koppelen aan de NBC+ en de cocreatie mogelijkheden verder uit te breiden naar de vorming van leesclubs,
- de haalbaarheid onderzoeken of de ondersteuning van lokale communities door openbare bibliotheken door een generiek IT-instrument ondersteund zou kunnen worden
- cocreatie bevorderen bij openbare bibliotheken in een cocreatie-achtige opzet.

MANAGEMENT SUMMARY

EXPLORATORY STUDY

In the framework of the program ´The collection of the Netherlands in context`, the Netherlands Institute for Public Libraries (SIOB) commissioned an exploratory study into the possibilities of co-creation with end-users for public libraries. This survey consisted of the following parts:

(1) A literature review

(2) A series of interviews in order to describe relevant case studies

(3) A working group with representatives from five public libraries to transpose the results into practice in the public libraries.

STRENGTHENING THE MISSION OF PUBLIC LIBRARIES BY CO-CREATION WITH END-USERS

The three main missions of the public libraries focus on reading, learning and informing. This survey shows that there are several examples of co-creation with end-users that reinforce these missions. Co-creation with end-users makes the library a place *of* the end-users, in contrast to a library that offers services *to* end-users. This fits with the ideas on the development of a *participation society*. In short, there are many reasons for public libraries to start with or expand on various forms of co-creation with end-users.

THE SIGNIFICANCE OF CO-CREATION WITH END-USERS

- Co-creation with end-users is based on the 'trinity' community, engagement platform and co-creation.
- In the context of public libraries, the following types of co-creation are relevant:
    - ratings, reviews and annotations (‘user-generated information’)
    - metadata, corrections, and making connections between different items (co-production, often by crowdsourcing)
    - ‘Pure’ co-creation, whereby the library has not formulated a final goal: the end-users might at a new contents or the library hosts and facilitates communities or end-users might develop applications through an API.
- The division of roles within a co-creating community is generally as follows:
    - <1% of the members of the community will act as software developers and might develop applications based on the API.
    - 5% to 10% of the members of the communities will act as contributors by adding data etc.
    - The large majority of the community will make use of the contributions of others without adding anything themselves: so-called passive users or spectators.

THE ROLE OF LIBRARIES IN COMMUNITIES

The public library is undergoing a transition from *collection-centred* to *community-centred*. This transition can be seen in the physical library, where the library building becomes increasingly a place where local communities meet and are being facilitated by the library. This transition can also be seen in the digital library, which functions increasingly as a platform, which connects to communities by providing API's for the development of applications and by providing options in order to generate user-generated content. In the integrated library (where the digital and physical library are integrated), these trends can be reinforced. With these mechanisms, the public library can try to form communities around the services of the library, but also facilitate existing communities.

FOUR CATEGORIES OF CO-CREATION

Based on the case studies that have been described in this exploratory study, the following categories of co-creation with end-users in the library world can be distinguished:

- Co-creation with end-users or communities around the services of the digital library. Three categories have been identified:
    - Co-creation and crowdsourcing to digitized heritage collections
    - Digital Library platforms
    - Engagement platforms for readers and book lovers.
- Local, existing or newly-established communities that are supported and facilitated by the library and are encouraged to co-create.

SUCCESS FACTORS AND PREREQUISITES

The following success factors were outlined by the interviewees of the case studies:

- **Website**: The website needs to have simple and clear functionality ('like an app') and needs to contain interesting content. In addition, a not-for-profit set-up appears to be important in order to encourage end-users to make contributions. For the development of applications by third parties, it is important to have a well-documented API.
- **Activation:** a key success factor consists of a continuing activation of the community by for example an active community manager, competitions and contests, or hackatons for developing apps.

With regard to be prerequisites, the interviewees mentioned the following aspects:

- **Change in the culture of the organisation**: for organisation such as libraries, co-creation is a major shift in the organizational culture: one must accept a loss of control over its own collection and accept the existence of external knowledge ('wisdom of the crowds "). Furthermore, the libraries have to accept completely different – non-scientific - applications that can be developed by some end-users.
- **Different competences and leadership needed**: the position of *community librarian* requires different skills in comparison with the additional library positions. From a management perspective other forms of leadership will be needed.

A POSSIBLE DISTINCTIVE FEATURE FOR LIBRARIES

How could co-creation with end-users in libraries be distinguished from co-creation activities by others, such as communities on the internet or other organizations? This survey shows that multiple libraries strive to record the results of the co-creation by end-users in order to add these results to their collection. In this manner, the product of the co-creation with end-users will benefit other library patrons, who have not participated in the co-creating community.

RECOMMENDATIONS

A number of recommendations are made on the basis of this study:

- Public libraries might exploit the potential of crowdsourcing for digitized, local historical heritage collections.
- The further development of the national digital infrastructure for public libraries in Nederlandse should include the implementation of co-creation options for end-users.
- A feasibility study is recommended into a possible combination of the existing engagement platforms for readers and book lovers (Literatuurplein.nl and deBoekensalon.nl) and the subsequent linking it to the national catalogue of the public libraries (NBC +) as well as the option to extend the co-creation capabilities to the formation of reading clubs (following the example of the Danish platform (litteratursiden.dk).
- A feasibility study is recommended into the development of a generic IT tool as part of the national digital infrastructure for public libraries in the Netherlands that will support public libraries to facilitate local communities.
- It is recommended to advance the co-creation with end-users within the public libraries sector by a structure that is in itself based on co-creation.

1. INLEIDING

Onderdeel van het meerjarenplan van het SIOB (2013-2016) is contextualisering. Dit wordt gedefinieerd als: 'Het verbinden van informatie, het inbedden van informatie uit allerlei bronnen in een op de klant afgestemde dienst'.

Er worden globaliter drie manieren van contextualisering onderscheiden:

- via technische mogelijkheden (metadatering in de NBC+);
- via het selecteren en koppelen van bronnen (redactiewerkzaamheden t.b.v. widgets en digitale etalages);
- door klanten toegevoegde en aangebrachte verbindingen van bronnen (co-creatie).

In het kader van dit meerjarenplan en het programma 'Collectie NL in Context' heeft het SIOB een verkenning laten uitvoeren naar de mogelijkheden van cocreatie voor Openbare Bibliotheken met de focus op cocreatie in relatie tot contextualisering.

In deze verkenning staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

- Welke rol kan co-creatie met doelgroepen van bibliotheken spelen in de ontwikkeling/vormgeving/presentatie/verspreiding van digitale bibliotheekdiensten (met speciale aandacht voor cocreatie van contextuele informatie)?
- Wat zijn succes- en faalfactoren m.b.t. betrokkenheid van de doelgroep ('engagement') voor co-creatie in de wereld van bibliotheken en erfgoedinstellingen?
- Wat zijn technische randvoorwaarden voor cocreatie in een digitale omgeving?

De verkenning bestond uit drie onderdelen:

- **Desk research** met het doel om de bestaande literatuur over cocreatie relevant voor culturele instellingen samen te vatten.
- **Een interviewronde** bij bibliotheekinstellingen en culturele erfgoedinstellingen in binnen- en buitenland met het doel om een aantal casestudies met bijbehorende succes- en faalfactoren te kunnen identificeren.
- **Een projectteam** met 5 vertegenwoordigers van Openbare Bibliotheken die binnen hun dienstverlening bestaande gevallen en/of mogelijkheden inventariseren voor cocreatie en de randvoorwaarden daarbij.

Geïnterviewden	
John Leek, Dalida van Dessel	Beeld en Geluid
Peter Gorgels	Rijksstudio, Rijksmuseum
Jef van Gool	Literatuurplein, BNL
Anne-Marie van der Poel	deBoekensalon.nl, NBD Biblion
Vera Weterings	VeleHanden.nl, Picturae
Dan Cohen	Digital Public Library of America
Johan Stapel, Enno Meijers	BNL
Rolf Hapel	Public Library of Aarhus
Herlinde de Vos	LOCUS vzw
Rob Visser	OBA
Albert Smeding	Beleefhetindebieb.nl

De resultaten van de verkenning zijn tenslotte voorgelegd aan een 'denktank' bestaande uit Marco De Niet (DEN), Gerard Kocx (Bibliotheek Enschede) en Dirk Houtgraaf (RCE) met het doel om de conclusies en de aanbevelingen door te spreken en waar nodig aan te scherpen en/of te verrijken.

De verkenning is uitgevoerd door Maurits van der Graaf van Pleiade Management en Consultancy in nauwe samenwerking met Norma Verheijen van het SIOB/KB en de leden van de projectgroep: Carla Bellaard van Theek5, Pieternel Thijssen van Bibliotheek Midden-Brabant, Harriet de Man namens de Openbare Bibliotheek Amsterdam, Annemiek Vriezen, Bibliotheek Deventer en Gerard Kocx en Hans Voogsgeerd van Bibliotheek Enschede.

2. BETEKENIS VAN COCREATIE MET EINDGEBRUIKERS

2.1 DEFINITIE COCREATIE

Recentelijk is er een boek verschenen met de titel 'The Co-creation paradigm' met als auteurs Venkat Ramaswamy en Kerimcan Ozcan. Dit boek heeft als uitgangspunt dat cocreatie een paradigma verandering betekent voor bedrijven en organisaties en beschrijft op basis van een aantal case reports wat deze paradigmashift inhoudt. Het boek geeft de volgende definitie van cocreatie (in tekstvak de originele Engelse versie, hieronder de vertaling van opsteller van dit rapport):

Co-creation is

- joint creation and evolution of value with *stakeholding individuals*,
- intensified and enacted through *platforms of engagements*
- virtualised and emergent from *ecosystems of capabilities*
- actualised and embodied *in domains of experiences*
- expanding *wealth-welfare-wellbeing*

Cocreatie is:

- gezamenlijke creatie en ontwikkeling van waarde met 'stakeholding' individuen
- uitgevoerd d.m.v. platforms van engagement
- op basis van ecosystemen van competenties
- uitmondend in domeinen van beleving(-en)
- en daardoor welvaart, welzijn en/of welbevinden creërend.

Als we dit vertalen naar Wikipedia (hét voorbeeld van cocreatie in de informatiewereld) dan zou dit er als volgt uit kunnen zien:

Andere termen die onder cocreatie vallen:

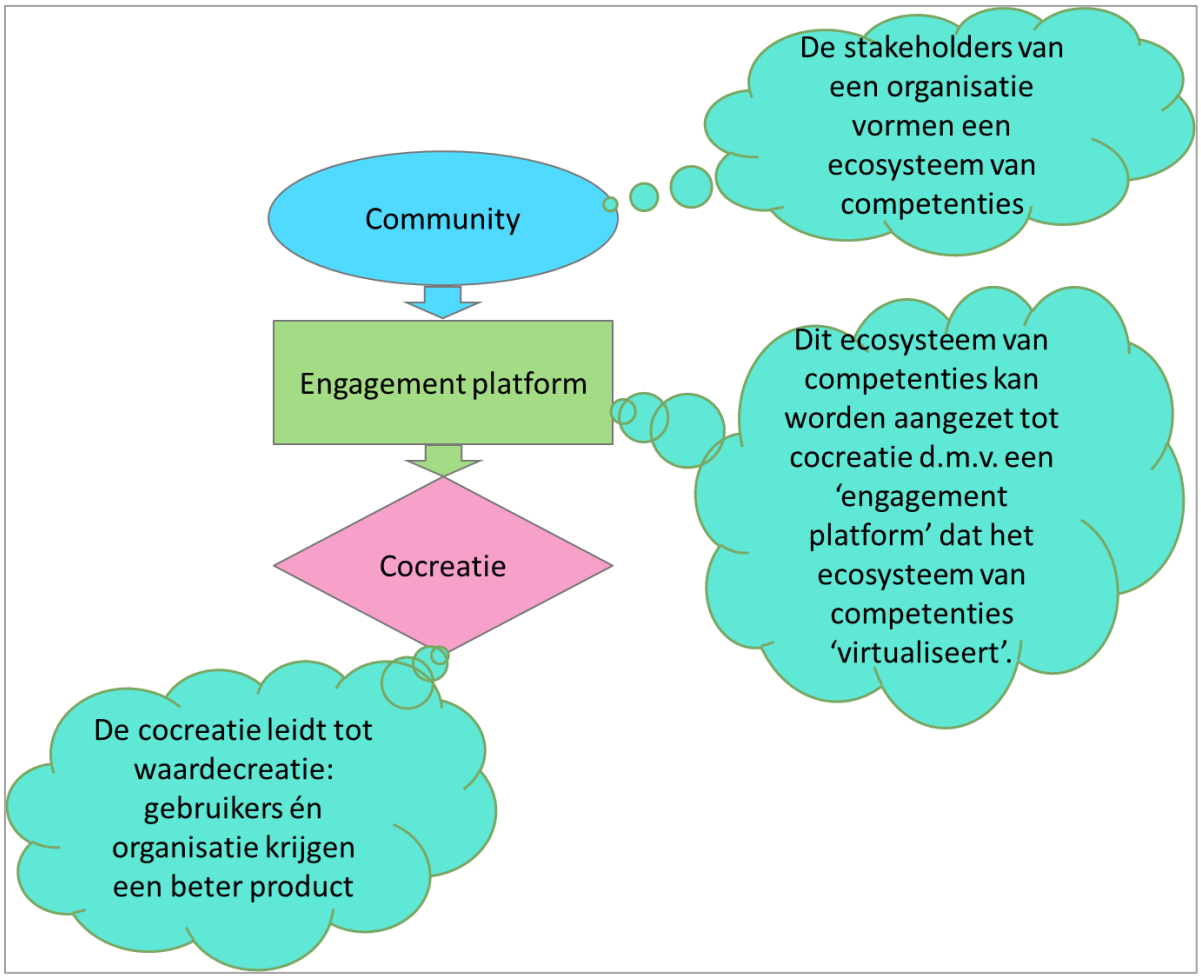
- User-generated information
- User-tags
- Folksonomy
- Crowdsourcing
- Citizen science

- gezamenlijke creatie en ontwikkeling van waarde met 'stakeholding' individuen *(de editors van Wikipedia)*
- uitgevoerd d.m.v. platforms van engagement (*het Wikipedia platform*)
- op basis van ecosystemen van competenties (*actieve editors van Wikipedia, voor de Engelstalige Wikipedia zijn dat er meer dan 30.000*)
- uitmondend in domeinen van beleving(-en) (*bijvoorbeeld: gevoelens bij een editor van erkenning wanneer een artikel van zijn/haar hand veel geraadpleegd wordt, et cetera*)
- en daardoor welvaart, welzijn en/of welbevinden creërend (*de gebruikers van Wikipedia ervaren belangrijke voordelen wat betreft efficiëntie en effectiviteit bij hun informatieverwerking; Wikipedia staat op de vijfde plaats in de rangorde van de meest geraadpleegde websites*).

2.2 DE DRIE-EENHEID COMMUNITY - ENGAGEMENT PLATFORM - COCREATIE

De essentie van de theorie van de schrijvers van het genoemde boek bestaat uit drie onderdelen (zie ook figuur 1):

1. **Community**: Een community rond om een organisatie (de gezamenlijke stakeholders) vormen een ecosysteem van competenties.
2. **Engagement platform:** Dit ecosysteem van competenties kan worden aangezet tot cocreatie wanneer er een engagement platform wordt ontwikkeld waar het ecosysteem van competenties als het ware gevirtualiseerd wordt.
3. **Cocreatie:** De cocreatie op het engagement platform leidt tot waarde creatie. Waarde kan zijn welvaart, welzijn en welbevinden of een combinatie daarvan. Voorbeelden uit de industrie geven aan dat de betreffende onderneming meer winst maakt, terwijl de gebruikers en klanten een beter product krijgen en een positief gevoel aan hun bijdragen overhouden.



FIGUUR 1 DRIE-EENHEID COMMUNITY- ENGAGEMENT PLATFORM-COCREATIE

De paradigmashift in het denken van organisaties betreft onder andere:

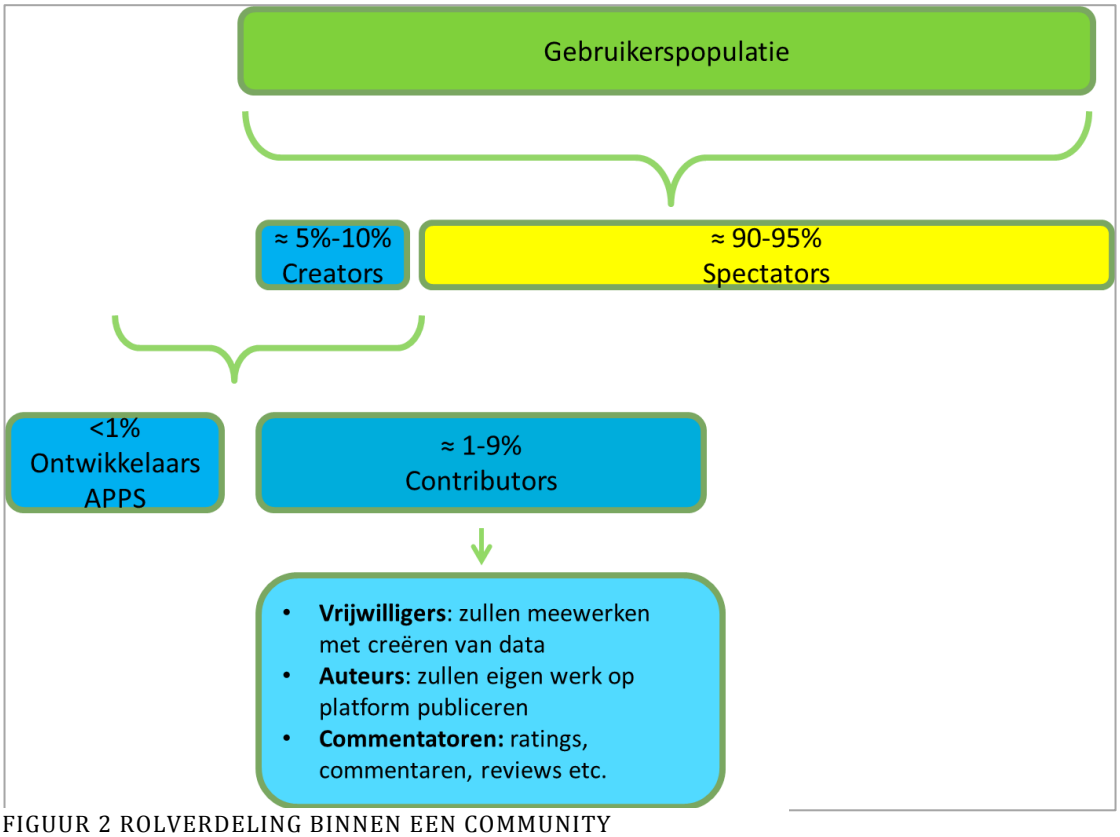
- creëren van betrokkenheid van stakeholders zowel op individueel als collectief niveau teneinde tot gezamenlijke waarde creatie te komen.
- ontwikkelen van platformen van engagement.
- onderkennen dat gecreëerde waarde subjectief is en varieert per (individuele) stakeholder.

Wat levert cocreatie eigenlijk op? Voorbeelden uit de industrie geven aan dat de betreffende onderneming meer winst maakt, terwijl de gebruikers en klanten een beter product krijgen en een positief gevoel aan hun bijdragen overhouden. Voor culturele instellingen kunnen de voordelen zijn: (1) een stevige band met bestaande gebruikers (2) het bereiken van andere gebruikersgroepen en (3) cultureel ondernemerschap (zie Govier 2008).

2.3 ROLVERDELING BINNEN EEN COMMUNITY

Hoe ziet zo'n co-creërende community eruit? De hiernavolgende typering (Weinberger 2012) wordt bevestigd door de geïnterviewden, die er percentages aan koppelden:

- **Ontwikkelaars:** Een klein percentage van een community (<1%) zijn softwareontwikkelaars op basis van de API apps ontwikkelen.
- **Bijdragers** (*contributors*): tussen de 5% en 10% van de leden van een community zullen een inhoudelijke bijdrage leveren. Deze groep kan weer als volgt onderverdeeld worden:
    - **Vrijwilligers:** Een groter percentage van de gebruikers zullen de bibliotheek willen ondersteunen bij het creëren van data dit kan bijvoorbeeld gebeuren via een in het platform opgenomen *library test kitchen*.
    - **Auteurs:** Een klein percentage zal het bibliotheekplatform gebruiken om hun eigen werk te publiceren: van romans tot memoires tot fotoalbums
    - **Commentatoren:** Een hoog percentage zal het platform gebruiken om hun betrokkenheid publiek te maken bij gelezen boeken of met andere leden van de community. het gaat om ratings, reviews, commentaar op reviews, verbindingen tussen boeken aanleggen et cetera.
- **Passieve gebruikers**: het overgrote deel van de community-leden zullen gebruik maken van de bijdragen van de andere gebruikers zonder zelf iets toe te voegen aan het platform (ook wel toeschouwers of *spectators* genoemd).



FIGUUR 2 ROLVERDELING BINNEN EEN COMMUNITY

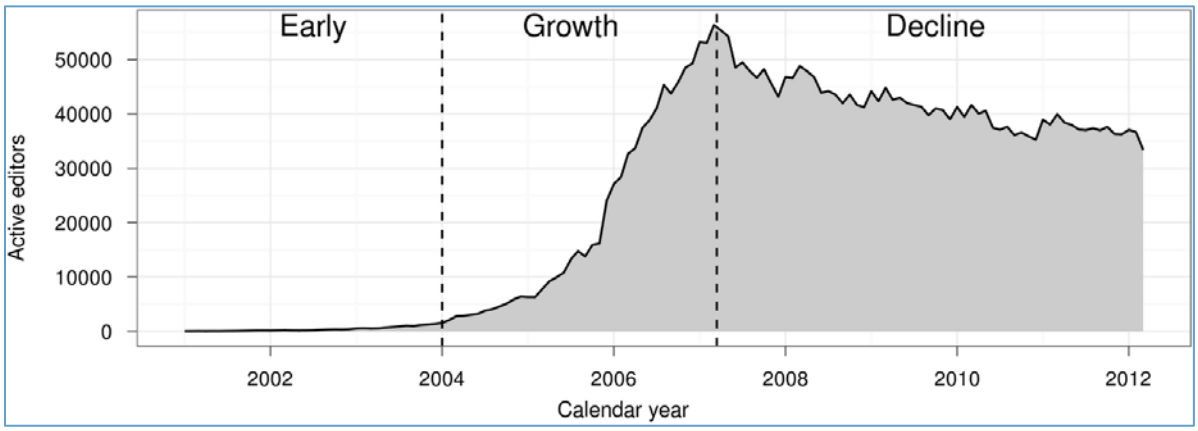
2.4 LEVENCYCLUS COMMUNITES

Calhoun (2014) schetst eveneens een model voor een levenscyclus van een online community met per levensfase een aantal succesfactoren:

- Bij het ontstaan: doel en focus, branding en bekendheid, focus op de community, start financiering.
- Bij de ontwikkeling: focus op behoeften, user-centered design, gebruiksgemak en veiligheid.
- In de groeifase: kwaliteit van de content, toegankelijkheid voor nieuwe gebruikers, ondersteuning van interactie, vertrouwen
- In de fase van volwassenheid: ondersteuning door vrijwilligers, vorming van subgroepen en doorgaande financiering.

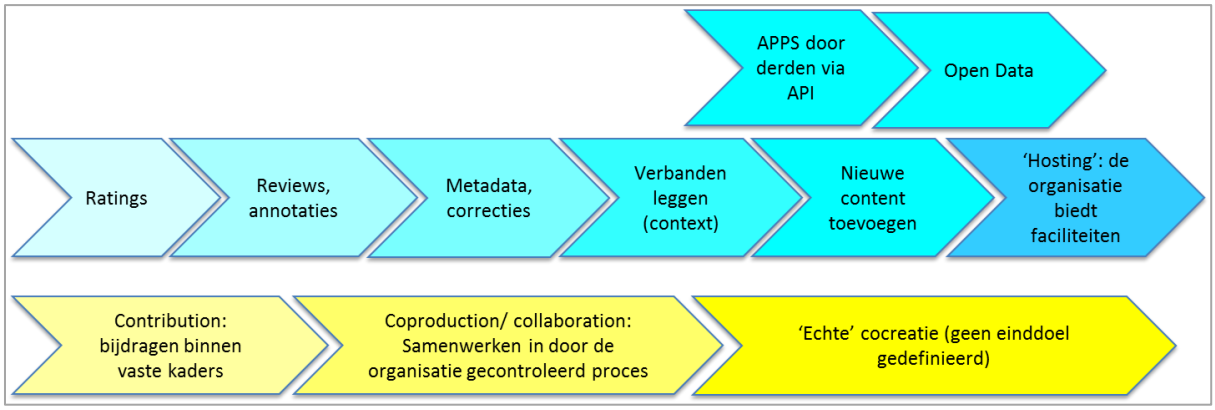
Dit model kan geïllustreerd worden door de ontwikkelingen in de Wikipedia community. In figuur 1 wordt de ontwikkeling weergegeven van de community van actieve editors (meer dan 4 redacties per maand) van de Engelstalige Wikipedia (Halfkaker e.a. 2012).

Na een piek in 2007 is er een duidelijke afname te constateren. De auteurs geven – na onderzoek - aan dat dit waarschijnlijk te wijten is aan nieuwe en strakkere regels van de Wikipedia community – voor een deel geïmplementeerd door automatische algoritmes om vandalisme te voorkomen – waardoor bijdragen van nieuwe editors meer verkend worden afgewezen en waardoor er minder nieuwe editors bijkomen.



FIGUUR 3 AANTAL ACTIEVE EDITORS VAN DE ENGELSTALIGE WIKIPEDIA

2.5 SOORTEN COCREATIE BIJ BIBLIOTHEKEN



FIGUUR 4 SOORTEN COCREATIE BIJ BIBLIOTHEKEN

In de figuur hierboven staan verschillende vormen van cocreatie weergegeven waarbij de controle van de organisatie steeds verder afneemt:

- Onder bijdragen binnen vaste kaders kunnen ratings, reviews en annotaties worden gerangschikt.
- Het toevoegen van metadata, correcties en het leggen van verbanden tussen verschillende collectie items kan onder de noemer coproductie worden gevat.
- Zogeheten 'echte' cocreatie betekent dat er geen einddoel is vastgelegd voor de cocreatie door de organisatie: dit kan doordat eindgebruikers nieuwe content toevoegen of doordat de organisatie uitsluitend de eindgebruikers faciliteert en meer als 'host' fungeert. Een andere manier is dat het platform een API heeft waarmee derden een app kunnen maken.

3. VAN COLLECTIE NAAR CONNECTIE

3.1 SOCIALE ROLLEN VAN BIBLIOTHEKEN

Het onlangs verschenen boek (*Exploring digital libraries* van Karen Calhoun) geeft een goed overzicht van de stand van zaken rond digitale bibliotheken en de vooruitzichten. Het boek bevat een theoretische verhandeling over de ideeën rond de rol van openbare bibliotheken. Deze ideeën veranderen van *collection-centered naar community-centered*. Vergelijkbare ideeën vormen de kern van de boodschap van het rapport *Bibliotheek van de toekomst. Knooppunt voor kennis, contact en cultuur* van het SIOB (2014).

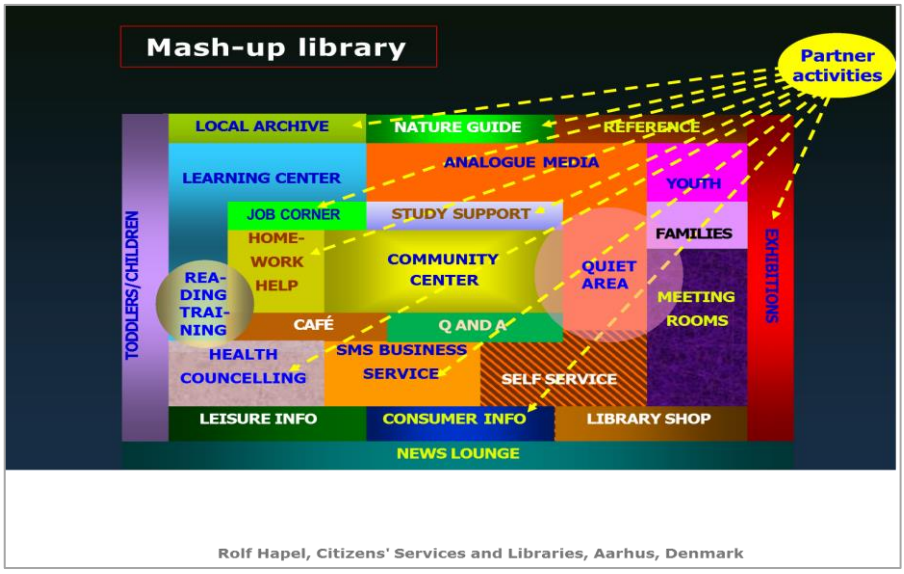
In het kader van deze overgang naar *community-centered* geeft Calhoun een overzicht van de verschillende sociale rollen voor een bibliotheek. Met betrekking tot openbare bibliotheken zijn de volgende sociale rollen belangrijk:

- brede toegang tot informatie
- publieke infrastructuur
- free flow van ideeën
- individuele empowerment
- geïnformeerde burgers
- educatie
- economische voordelen
- behoud cultureel erfgoed.

Een deel van deze sociale rollen kunnen (mede) door cocreatie activiteiten worden ingevuld. In de paragrafen hierna wordt kort gekeken naar de functie van de fysieke bibliotheek in deze context, de functie van de digitale bibliotheken in deze context om vervolgens af te ronden met een paragraaf over de geïntegreerde bibliotheek.

3.2 DE FYSIEKE BIBLIOTHEEK EN COMMUNITIES

In figuur 3 van de Aarhus public library (met dank aan Rolf Hapel, directeur van de Aarhus public library) laat zien dat er veel activiteiten plaats kunnen vinden binnen een bibliotheek in samenwerking met andere maatschappelijke organisaties. De openbare bibliotheek van Aarhus in Denemarken heeft als uitgangspunt dat de functie van het bibliotheekgebouw sterk zal veranderen als fysieke boeken meer en



FIGUUR 5 ACTIVITEITEN IN BIBLIOTHEEKGEBOUW I.S.M. MAATSCHAPPELIJKE PARTNERS

meer vervangen worden door eBooks en er dus ruimte in het bibliotheekgebouw ontstaat. Men ziet echter een sterke behoefte aan een neutrale, niet commerciële ruimte voor de 'civic society' en zet actief in het organiseren van activiteiten in het bibliotheekgebouw in samenwerking met andere maatschappelijke organisaties (met hun eigen achterban) en het faciliteren van bestaande communities door onder andere het beschikbaar stellen van ruimtes in het bibliotheekgebouw. Een rapport van een Deense commissie over *public libraries in the knowledge society* ziet dit ook expliciet als een nieuwe rol voor bibliotheken: het aangaan van partnerships om meerdere diensten aan te bieden in de publieke sector en gezamenlijke activiteiten te ontplooien in de gebouwen van de bibliotheek.

In Nederland wordt hieraan onder andere aandacht besteed door de Bredebieb (zie: http://bredebieb.nl), die o.a. inzet op het opzetten van samenwerking met maatschappelijke organisaties op het gebied van werk/participatie en welzijn/zorg.

3.3 DE DIGITALE BIBLIOTHEEK ALS PLATFORM VOOR COMMUNITIES

In zijn blog 'Library as Platform' (2012) pleit David Weinberger ervoor dat de huidige bibliotheeksystemen van de digitale bibliotheken zich ontwikkelen tot platformen. Een digitaal platform wordt gezien als een combinatie van diensten, data en tools. Het open karakter maakt het mogelijk dat derden door middel van een API zelf apps kunnen bouwen: '*enable new products and services to be built by anyone with an idea*'. Het essentiële verschil is dat de digitale bibliotheek als platform sociale netwerken mogelijk zal maken rondom het platform en zo de bibliotheek community versterken. Een platform geeft ruimte voor nieuwe toepassingen (apps), die door derden worden ontwikkeld op basis van een API (application programming interface). Daarnaast biedt een dergelijk platform opties voor 'user-generated content', zoals ratings, reviews, discussies en dergelijke.

3.4 DE GEÏNTEGREERDE BIBLIOTHEEK EN COCREATIE

In de 'drie-eenheid' community – engagement platform – cocreatie wordt er vaak impliciet vanuit gegaan dat het gaat om een online community, een ICT platform en dat de cocreatie zichtbaar is op het ICT platform. Voor de wereld van de openbare bibliotheken hoeft dit niet het geval te zijn: de openbare bibliotheek is steeds meer een geïntegreerde bibliotheek waarbij zowel de fysieke bibliotheek (het bibliotheekgebouw) als de digitale bibliotheek (de catalogus, de website en dergelijke) in een wisselwerking een rol spelen bij de dienstverlening voor en met het publiek. In hoofdstuk 4 zal worden aangetoond dat er veel communities fysiek bijeenkomen en dat een zaaltje waarin men bijeenkomt beschouwd kan worden als een engagement platform.

Deze verkenning richt zich op cocreatie met eindgebruikers in de geïntegreerde bibliotheek. In de discussies met de projectgroep bleek dat er snel *community building* en cocreatie door elkaar gehaald werden. Daarom hieronder puntsgewijs een verduidelijking:

- **Communities:** Bibliotheken kunnen communities creëren rond hun eigen aanbod of kunnen bestaande communities faciliteren en/of ondersteunen. Ook zonder dat cocreatie met eindgebruikers hierbij aan de orde is, kunnen communities en ondersteuning ervan door bibliotheken zeer waardevol zijn.
- **Cocreatie en communities**: Wanneer er binnen de community cocreatie plaatsvindt, dan valt dit onder de scope van deze verkenning. De resultaten van de cocreatie komen in vrijwel alle gevallen direct ten goede aan de deelnemers van de community.
- **Resultaten cocreatie als verrijking bibliotheekcollectie**: als een aanvullende (en voor bibliotheken onderscheidende) mogelijkheid kunnen bibliotheken ernaar streven om de

resultaten van de cocreatie met eindgebruikers vast te leggen en deze toe te voegen aan hun collectie om deze resultaten ook ter beschikking te laten komen aan andere bibliotheekgebruikers.

4. RESULTATEN CASESTUDIES

4.1 COCREATIE EN CROWDSOURCING IN GEDIGITALISEERDE ERFGOEDCOLLECTIES

INLEIDING

Voor deze verkenning zijn 4 casestudies uitgevoerd die (voornamelijk) cocreatie en crowdsourcing bij gedigitaliseerde erfgoedcollecties betreffen. Bij de verkenning zijn overigens nog andere voorbeelden gevonden (zie tekstkader). In bijlage A zijn de casestudies gedetailleerd beschreven:

- Rijksstudio
- Beeld en Geluid
- Vele Handen.nl
- Digital Public Library of America

Andere voorbeelden:

- National Library of Finland: Digitalkoot project;
- Smithsonian: Transcription center
- Ku Leuven: Iter Dig-Italicum
- Trove: National Library of Australia

PUBLIEKSSUCCES RIJKSSTUDIO

Het Rijksmuseum heeft een belangrijk deel van haar collectie gedigitaliseerd. De resultaten daarvan worden in de Rijksstudio aangeboden: hierin worden afbeeldingen van vrijwel de gehele collectie van het Rijksmuseum in hoge resolutie ter beschikking gesteld met een open licentie. Gebruikers worden in staat gesteld deze afbeeldingen te downloaden, maar ook om zelf digitale tentoonstellingen te maken of op basis van deze afbeeldingen nieuwe creaties te maken en deze weer te uploaden naar de Rijksstudio. Dit blijkt enorm aan te slaan: meer dan 165.000 accounts zijn aangemaakt en meer dan een kwart miljoen tentoonstellingen zijn aangelegd. De doelstelling van de Rijksstudio - mensen en de collectie met elkaar te verbinden - is dan ook meer dan gehaald.

CROWDSOURCING: VELEHANDEN.NL EN METADATA GAMES

Het toegankelijk maken van gedigitaliseerde erfgoedcollecties ontstijgt in veel gevallen de menskracht bij de erfgoedinstellingen zelf. Vandaar dat crowdsourcing in toenemende mate wordt ingezet. In Nederland is het platform VeleHanden hiervan een mooi voorbeeld. Op dit platform, in 2011 van start gegaan, zijn inmiddels meer dan 5000 vrijwilligers actief om bijdragen te leveren aan een vijftiental verschillende projecten van verschillende erfgoedinstellingen. De werkwijze op dit platform is als volgt:

- **Projectpagina:** per project is een webpagina met een of meerdere projectbeheerders, met invoer- en controle- instructies en een forum, waarop deelnemers inhoudelijke of technische vragen kunnen aangeven.
- **Twee vrijwilligers en een controleur:** Een bepaalde scan wordt door het systeem twee keer uitgedeeld aan twee verschillende deelnemers. Een controleur (een derde persoon) krijgt vervolgens de resultaten te zien van de twee vrijwilligers met de verschillen gehighlight. De controleur bepaalt dan de definitieve invoer. Enkele opmerkingen hierbij:
    - De controleur krijgt de bijdragen van de vrijwilligers geanonimiseerd.

    - Wanneer een vrijwilliger consistent fouten blijkt te maken (door bijvoorbeeld de laatste regel steeds te vergeten of met hoofdletters te typen) heeft de controleur beschikking over een zogenaamde 'rapporteer deelnemer knop'. De controleur kan dan met deze knop de gesignaleerde fouten doorgeven aan de projectbeheer, die vervolgens contact kan opnemen met de betreffende vrijwilliger.
    - De beheerder van het project kan kiezen of de controleur iemand is van de eigen instelling of ook een vrijwilliger. In de praktijk wordt vaak gekozen voor een vrijwilliger: de kwaliteit blijkt namelijk hoog te zijn (zie ook hieronder).

- **Soorten projecten:** op dit moment is het platform ingericht voor een aantal soorten projecten: indexeerprojecten (bijvoorbeeld overtypen van scans met handschriften), koppelprojecten (koppelen van scans aan een bestaande index), foto's of video's beschrijven volgens een stappenplan en het transcriberen van teksten.
- **Punten en deelnemers:** Deelnemers verdienen punten met hun activiteiten op het platform van VeleHanden. Wat ze met die punten kunnen doen, is afhankelijk van de instelling die het project beheert. Uit deelnemersonderzoek blijkt dat men het puntensysteem waardeert en vooral geïnteresseerd is om naar een lezing te mogen, een rondleiding te krijgen in het archief, de mogelijkheid tot het downloaden van scans o.i.d. De hoofdreden om deel te nemen is om de instelling te helpen en ondersteunen.
- **Kwaliteitsstudies:** Er zijn enkele studies geweest naar de kwaliteit van de crowdsourcingprojecten. De kwaliteit blijkt hoog te zijn en vaak hoger dan als de medewerkers van een instelling het zelf doen. De reden daarvan is dat er meerdere ogen naar kijken, waardoor er in de praktijk minder fouten gemaakt blijken te worden.

Een meer ludieke manier om vrijwilligers bijdrage te laten leveren is via gaming. Voorbeelden hiervan zijn MetadataGames in het buitenland en 'Waisda?' in Nederland.

Bij 'Waisda?' - een inmiddels afgesloten spel van Beeld en Geluid – was een experiment om spelenderwijs video's te beschrijven. Het heeft de opzet van een game met de naam: 'Man Bijt Hond: woordentikkertje'. Volgens de website zijn er meer dan 750.000 tags ingevoerd en wanneer gebruikers dezelfde tekst invoeren is er een match: er zijn 380.000 matches gemaakt. De 'speler' krijgt punten in geval van een match. Doelstelling was om een video-archief beter doorzoekbaar te maken. Er werd elke week een prijs uitgeloofd voor degene met de hoogste score. Ook per maand werd een prijs uitgeloofd voor de hoogste scoorder.

MetadataGames is een app die naast de Digital Public Library of America ook wordt toegepast wordt bij andere websites, zoals die van de British Library. Het betreft een gaming platform om metadata te creëren voor fotomateriaal, audiomateriaal en bewegende beelden. De British Library gebruikt deze online games om metadata te krijgen op het gebied van zeegezichten, portretten uit de 16e 17e en 18e eeuw en wat betreft boekomslagen van historische boeken. De verschillende spelmethoden worden uiteengezet in Flanagan e.a. 2013.

4.2 DIGITALE BIBLIOTHEEKPLATFORMEN

VERNIEUWING DIGITALE INFRASTRUCTUUR

De digitale infrastructuur van de Nederlandse openbare bibliotheken wordt momenteel vernieuwd door Bibliotheek.nl: zo is er een nationale bibliotheekcatalogus ontwikkeld met bezitsgegevens van alle openbare bibliotheken (NBC+), die momenteel uitgerold wordt. De nieuwe NBC+ heeft een API, zodat derde partijen zelf een interface op de catalogus kunnen ontwikkelen. Ook wordt WaaS (website as a service) geïmplementeerd, waardoor alle openbare bibliotheken een website kunnen bouwen met behulp van gemeenschappelijke bouwstenen (in een gemeenschappelijk content management systeem). De landelijke digitale infrastructuur voor openbare bibliotheek heeft uitdrukkelijk als ambitie om ook een digitale ontmoetingsplaats te vormen: gebruikers kunnen ontdekkingen in verzamelingen vastleggen en deze delen met anderen. Ook opties 'user-generated content', zoals ratings, reviews, discussies en dergelijke zijn voorzien in de planning voor de verdere ontwikkeling van de gemeenschappelijke digitale infrastructuur. Deze opties bestonden in een voorganger van de NBC, de Aquabrowser, en werden door ongeveer 5% van de leden boven de 13 jaar gebruikt (zie bijlage B1 en B2).

OPEN DATA EN APPS

Open Cultuur Data is een platform dat opgezet is door meerdere erfgoedorganisaties en dat momenteel 39 datasets bevat een van de gegevens als open data ter beschikking kunnen worden gesteld. Ontwikkelaars kunnen door middel van een API zelf apps ontwikkelen, waarvan er inmiddels ruim 40 van zijn ontwikkeld. Inmiddels zijn er 40 apps ontwikkeld. Toepassingen van apps variëren: betere doorzoekbaarheid van de geboden content, verrijken met nieuwe/andere bronnen, raadplegen op mobiele apparatuur, verbindingen met sociale media, het visualiseren van data, remixen van content en games met de content (zie bijlage B3).

Ook de Digital Public Library of America gebruikt in principe open data en biedt de mogelijkheid via een API aan derden om apps te ontwikkelen. Op deze wijze wordt de innovatie als het ware uitbesteed. In de woorden van een geïnterviewde: 'we laten 1000 bloemen bloeien'.

4.3 ENGAGEMENT PLATFORMEN VOOR LEES- EN BOEKENLIEFHEBBERS

Er zijn meerdere platformen voor lees- en boekenliefhebbers in Nederland: BNL verzorgt Literatuurplein, NBD Biblion verzorgt deBoekensalon.nl , Watleesjij.nu wordt verzorgd door de VBK uitgeversgroep, Dizzie.nl door uitgeverij Wegener en de nieuwkomer Hebban.nl door Book Communities B.V.

LITERATUURPLEIN.NL

Literatuurplein is opgezet als een documentaire website die door een redactie wordt gevuld. Doelstelling van de website is om diepte-informatie te bieden over boeken en schrijvers, literaire evenementen (een zeer uitgebreide agenda hierover) en andere zaken die met literatuur te maken hebben, zoals: literaire prijzen met juryrapporten, interviews met schrijvers, recensies en leestips. Enige jaren geleden heeft men een experiment gestart om ook input van lezers in Literatuurplein op te nemen. Dit experiment is niet gelukt en inmiddels weer gestopt. De reacties leverden weinig meerwaarde op en pasten veelal niet in de beoogde kwaliteit van Literatuurplein. De site wordt overigens zeer veel bezocht: jaarlijks circa twee tot tweeënhalf miljoen bezoeken (zie bijlage C1).

DEBOEKENSALON.NL EN LITTERATURSIDEN.DK

NBD Biblion is een toeleverancier voor openbare bibliotheken en verzorgt boekrecensies voor alle nieuw verschenen Nederlandstalige titels. Enkele jaren geleden heeft NBD Biblion op basis van deze recensies de website deBoekensalon.nl opgezet, waarbij liefhebbers van boeken naast informatie over boeken zelf een leesplank aan kunnen leggen, discussies over boeken aangaan en met andere deelnemers leesvrienden worden (zie ook bijlage C2). Deze website kent inmiddels 40.000 deelnemers met de groei van circa 100 nieuwe deelnemers per week. De functionaliteit van deBoekensalon is als volgt:

- Bij registratie kan men een profiel aanmaken met een korte persoonlijke beschrijving in het aangeven van favoriete genres. Vervolgens kan men een leesplank aanleggen: met categorieën favoriet, gelezen, nog te lezen en verlanglijstje.
- Geregistreerde deelnemers kunnen discussies volgen over boeken en daarop reageren
- Geregistreerde deelnemers kunnen met andere deelnemers leesvrienden worden.

In Denemarken is een vergelijkbare website opgezet (litteratursiden.dk) die als additionele optie heeft om leesclubs op te richten. Er zijn online leesclubs, maar er zijn ook leesclubs die elkaar fysiek treffen maar wel gebruik maken van de mogelijkheden van de website om dit te organiseren. Op deze manier leidt een platform in de digitale wereld tot het ontstaan van communities in de fysieke wereld (bijlage D1).

4.4 LOKALE COMMUNITIES ONDERSTEUND DOOR BIBLIOTHEKEN

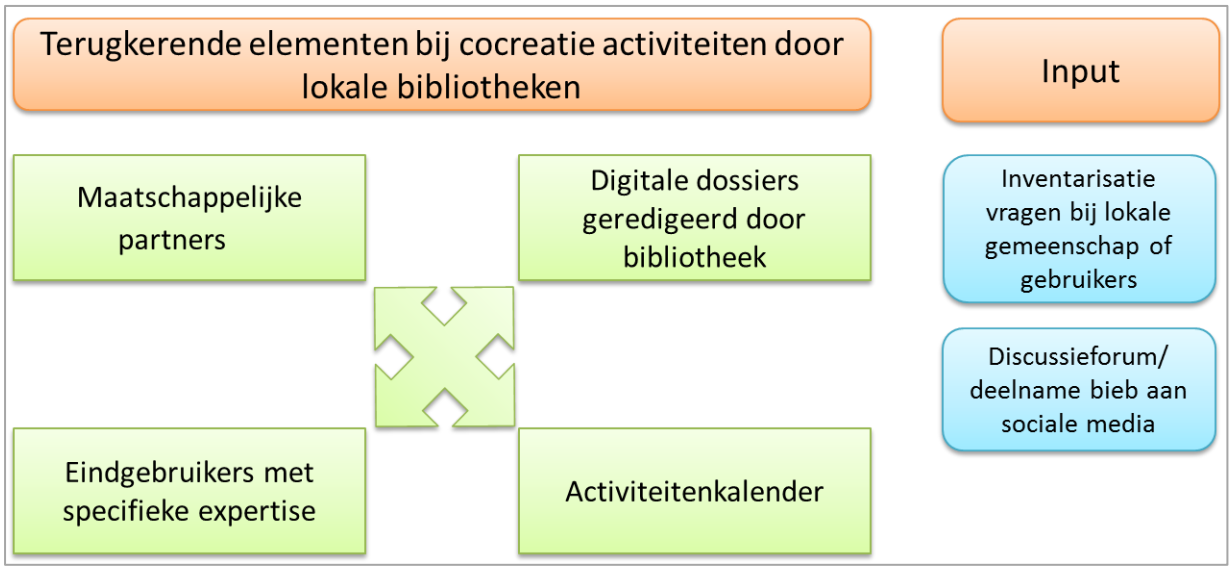
OVERZICHT CASE STUDIES

Openbare bibliotheken zijn actief in het opzetten van nieuwe lokale communities of het ondersteunen van bestaande lokale communities, waarbij ook cocreatie plaatsvindt met eindgebruikers en/of maatschappelijke partners. Een aantal voorbeelden (zie ook Bijlage D):

- **KennisCloud** van de Bibliotheek MiddenBrabant: in oktober is de Kenniscloud live gegaan: het is in eerste instantie een website waar men kan zien waar mensen in communities in de regio zich mee bezighouden. Er zijn inmiddels kennisgroepen ingericht rond de spoorzone, innovatie ouderenzorg et cetera. Er is een online discussieforum, maar worden ook fysieke bijeenkomsten/activiteiten georganiseerd rond een vraagstelling van een kennisgroep. Het gaat om de stappen vragen, denken en doen! De bibliotheek zal vaak als facilitator optreden, door bijvoorbeeld ruimte of een moderator ter beschikking te stellen.
- **Kennisknooppunt Enschede:** in het Kennishuis van de bibliotheek Enschede, georganiseerd rond onderwerpen die vaak worden aangedragen/opgedragen vanuit de gemeente, wordt het voorbeeld van de Muziekbank genoemd. De bibliotheek heeft een grote muziekcollectie. Er is daarnaast een community van vrijwilligers die een goed netwerk hebben met deskundigen op verschillende terreinen van de muziek. Het is een hele diverse en wisselende community, gericht op kennis delen. Men houdt bijeenkomsten over verschillende componisten en musici op alle gebieden van de muziek. Deze bijeenkomsten worden bezocht door heel verschillende groepen van belangstellenden. De bibliotheek faciliteert deze bijeenkomsten door naast een specialist een bibliotheekmedewerker als moderator bij de bijeenkomsten op te laten treden. Het is de bedoeling om deze bijeenkomsten vast te leggen op video en vervolgens te ontsluiten via de catalogus en te koppelen aan relevante titels uit de collectie.
- **De Wijkwinkel Deventer** is een voorbeeld op het gebied van wonen, zorg en welzijn, die wordt verzorgd door de Bibliotheek Deventer in samenwerking met maatschappelijke partners. De bibliotheek stelt ruimte beschikbaar, er worden spreekuren gehouden en een specialist van de bibliotheek verbindt vragen aan experts. Over bepaalde thema's worden bijeenkomsten gehouden, die vrijwel altijd volle zalen trekken. Van de bijeenkomst wordt een dossier gemaakt in een wiki en opgenomen in de catalogus. Deze dossiers verschijnen soms hoog in de zoekmachine van Google.
- **Iedereen bibliothecaris/ Kennismakers Bibliotheek Oss:** Iedereen bibliothecaris is een voorbeeld van een Vlaamse aanpak om mensen die hun passie willen delen te stimuleren om hieraan uitvoering te geven door middel van een activiteit bij een lokale bibliotheek. Dit initiatief lijkt sterk op Kennismakers Bibliotheek Oss, waar men eveneens lokale experts uitnodigt om een activiteit in de bibliotheek te organiseren.
- **Public library of Aarhus:** De Public Library of Aarhus streeft ernaar om lokale communities te ondersteunen door middel van het aanbieden van faciliteiten in het bibliotheekgebouw en zoekt tegelijkertijd samenwerking met andere maatschappelijke organisaties om eveneens met hen tal van activiteiten in het bibliotheekgebouw te organiseren. Deze maatschappelijke organisaties brengen meer hun eigen communities mee.

- **Beleef het in de bieb:** de Bibliotheek Drachten ontwikkelt een elektronische module om de wisselwerking te ondersteunen tussen enerzijds maatschappelijke partners die activiteiten in de bibliotheek willen organiseren en anderzijds informatiepakketten die op de website van de bibliotheek worden aangeboden.

TERUGKERENDE ELEMENTEN BIJ COCREATIE LOKALE BIBLIOTHEKEN



FIGUUR 6 TERUGKERENDE ELEMENTEN BIJ COCREATIE DOOR LOKALE BIBLIOTHEKEN

In de bovengenoemde voorbeelden worden lokale communities en/of maatschappelijke partners (met hun achterban) ondersteund door de bibliotheek met het oog op cocreatie. De bibliotheek probeert in een aantal gevallen de resultaten van de cocreatie vastleggen en ter beschikking stelt aan de overige bibliotheekgebruikers. In deze voorbeelden worden de volgende elementen zichtbaar (zie ook schema hierboven):

- Aan de community zijde:
  - Bestaande communities en/of maatschappelijke partners met hun achterban/community
  - Nieuw-gevormde community rond een thema, eindgebruikers met specifieke expertise (vaak met een eigen achterban).
- Aan de cocreatie zijde:
  - Bijeenkomst(-en) gefaciliteerd door de bibliotheek waarop cocreatie plaatsvindt.
  - Resultaat van de cocreatie (video/dossier) wordt opgenomen in infopakket of elektronisch dossier en toegevoegd aan de bibliotheekcollectie.
- Aan de input zijde:
  - Ideeën voor onderwerpen en/of activiteiten kunnen worden gegenereerd uit het inventariseren van vragen bij de lokale gemeenschap/bibliotheekgebruikers en/of uit discussiefora of door deelname van de bibliotheek aan sociale media.

In de in deze verkenning gepresenteerde casestudies is er vaak sprake van een wisselwerking: zo kunnen bijvoorbeeld digitale dossiers input zijn om een maatschappelijke partner te benaderen, terwijl een bestaand digitaal dossier verrijkt kan worden met de resultaten van een cocreatie activiteit.

4.5 SUCCESFACTOREN EN RANDVOORWAARDEN

Uit de casestudies komen een aantal succesfactoren en randvoorwaarden naar voren die van belang zijn voor het welslagen van cocreatie.

SUCCESFACTOREN

- **Eenvoudig en duidelijk**: Wat betreft cocreatie door middel van bijdragen van eindgebruikers geldt de website eenvoudig en duidelijk moet zijn ('de website lijkt op een app'). De Rijksstudio schrapte zelfs een bepaalde functionaliteit (toevoegen van tags) die weinig gebruikt werd teneinde de mogelijkheden nog meer te stroomlijnen en te verduidelijken.
- **Interessante content**: Het startpunt voor de cocreatie is dat de website interessante en aantrekkelijke content bevat, zoals o.a. geïllustreerd wordt door de Rijksstudio (hoge resolutie afbeeldingen van de collectie van het Rijksmuseum) en deBoekensalon (reviews van vrijwel alle in Nederland gepubliceerde boeken). Bij de lokale initiatieven benadrukken gesprekspartners het belang om aan te sluiten op behoeften van de lokale gemeenschap.
- **Niet-commerciële opzet:** Hoewel er meerdere voorbeelden zijn van geslaagde cocreatie met eindgebruikers in een commerciële sector, stellen meerdere geïnterviewden dat de website een niet-commercieel karakter dient te hebben.
- **Goed gedocumenteerde API:** Voor cocreatie door middel van apps geldt dat een goed gedocumenteerde API en Open Data belangrijke succesfactoren zijn.
- **Activatie:** de geïnterviewden maakten duidelijk dat het bovenstaande niet voldoende is. Een absoluut essentiële succesfactor is de activatie van de community: 'het gebeurt niet vanzelf'. diverse middelen voor activatie werden genoemd: een community manager, competities en prijsvragen, waardering voor actieve deelnemers (kadootjes, in het zonnetje zetten) en voor de ontwikkeling van apps het opzetten van hackatons.

ORGANISATORISCHE RANDVOORWAARDEN

- **Cultuuromslag:** Voor de organisatie zelf betekent cocreatie een grote omslag in de organisatiecultuur: men moet een verlies aan controle over de eigen collectie accepteren evenals kennis van buiten ('wisdom of the crowds') of the geheel andere - niet wetenschappelijk verantwoorde - toepassingen die door eindgebruikers met de digitale collectie worden ontwikkeld.
- **Andere vormen van leiderschap:** Vanuit management oogpunt zijn er andere vormen van leiderschap nodig: de leider/manager kan niet langer direct het proces sturen, maar moet de community ondersteunen bij het vinden en besluiten over de kernwaarden van de community (Gover 2008).
- **Andere competenties - de 'community librarian':** Het aangaan van partnerships met maatschappelijke organisaties, het begeleiden, ondersteunen en modereren van communities en daarbij de rol van de bibliotheek bewaken vereist een andere set competenties dan voor een meer traditionele bibliotheekfunctie. Een dergelijke functie wordt ook wel community librarian genoemd. Opgemerkt wordt dat soms huidige bibliotheekmedewerkers het zoeken naar maatschappelijke partners en het opzetten van communities vaak niet als bibliotheekwerk beschouwen ('dat is mijn vak niet').

5. DISCUSSIE EN AANBEVELINGEN

VERSTERKING HOOFDFUNCTIES OB'S DOOR COCREATIE MET EINDGEBRUIKERS

De drie hoofdfuncties van de openbare bibliotheken richten zich op lezen, leren en informeren. Uit deze verkenning blijkt dat er meerdere voorbeelden van cocreatie met eindgebruikers zijn die deze hoofdfuncties versterken. Cocreatie met eindgebruikers maakt dat de bibliotheek *van* de gebruikers wordt in plaats van dat de bibliotheek iets aanbiedt *aan* de gebruikers. Dit past in de notie van de participatiessamenleving. Alle reden voor OB's om de diverse vormen van cocreatie met eindgebruikers op te pakken en verder uit te breiden.

VIER CATEGORIEËN COCREATIE MET EINDGEBRUIKERS

Op basis van voor deze verkenning uitgevoerde casestudies kunnen de volgende categorieën cocreatie met eindgebruikers in de bibliotheekwereld worden onderscheiden:

- Cocreatie met eindgebruikers en of communities vanuit het digitale bibliotheekaanbod opgezet. Hiervan zijn drie vormen geïdentificeerd:
    - Cocreatie en crowdsourcing bij gedigitaliseerde erfgoedcollecties
    - Digitale bibliotheekplatformen
    - Engagement platformen voor lees – en boekenliefhebbers

- Lokale bestaande of nieuw opgezette communities, die ondersteund en gefaciliteerd door de bibliotheek in een aantal gevallen ook leiden tot co-creëren.

COCREATIE EN CROWDSOURCING BIJ GEDIGITALISEERDE ERFGOEDCOLLECTIES

De werkwijze van VeleHanden toont aan dat met crowdsourcing er geen concessies hoeven gedaan worden aan de kwaliteit van de gecreëerde data. Veel OB's hebben (lokale) historische collecties die gedigitaliseerd zijn of worden, waarbij men de lokale communities op dit gebied (heemkundige genootschappen e.d.) kan inschakelen.

LANDELIJKE DIGITALE BIBLIOTHEEK INFRASTRUCTUUR

Zoals in paragraaf 4.2 is aangegeven is de opbouw van een vernieuwde digitale infrastructuur voor de openbare bibliotheken in volle gang. Daarbij is voorzien dat in deze infrastructuur opties voor cocreatie (zoals ratings, reviews en discussies) ontwikkeld zullen worden. Aanbevolen wordt om deze opties voor 'user-generated content' snel te ontwikkelen om niet op dit gebied op achterstand te raken. De catalogus van de bibliotheek is en blijft het meest bekende én gebruikte onderdeel van de bibliotheekwebsite met meer dan 70% van de bezoeker. Gepleit wordt dan ook om de bovengenoemde opties snel te ontwikkelen maar deze ook voortdurend aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen teneinde deze opties blijvend aantrekkelijk te houden.

Ten slotte wordt opgemerkt dat voor optimaal gebruik van de API's van de digitale infrastructuur het van belang is dat de metadata als open data beschikbaar kunnen worden gesteld.

PLATFORMEN VOOR LEES – EN BOEKENLIEFHEBBERS

DeBoekensalon.nl van NBD-Biblion is een interessant engagementplatform voor lees- en boekenliefhebbers, dat inmiddels veel gebruikt wordt en succesvol genoemd kan worden. Het voorbeeld van het Deense platform laat zien dat de mogelijkheden voor cocreatie nog verder uitgebouwd zouden kunnen worden, waarbij gebruikers zelf met behulp van het platform de vorming van fysieke of digitale boekenclubs de hand kunnen nemen. Qua inhoud kan er overlap vastgesteld worden tussen deBoekensalon met Literatuurplein.nl van BNL. Aanbevolen wordt om de mogelijkheid om hier de handen ineen te slaan en een landelijk platform voor lees- en boekenliefhebbers te creëren - gekoppeld aan de NBC+ - waarbij de mogelijkheden tot cocreatie verder worden uitgebouwd voor met name het opzetten van (lokale) leesclubs nader te onderzoeken.

LOKALE COMMUNITIES EN OB'S

Zoals uit de in deze verkenning gepresenteerde voorbeelden blijkt, kan de lokale openbare bibliotheek meerdere rollen op zich nemen wat betreft communities:

- bestaande communities ondersteunen en faciliteren (muziekbank voorbeeld; Bibliotheek Enschede)
- in samenwerking met maatschappelijke partners communities opzetten rond bepaalde thema's (Wijkwinkel voorbeeld; Bibliotheek Deventer)
- zelf communities opzetten/aanzwengelen (Kenniscloud voorbeeld; Bibliotheek Midden-Brabant)
- eindgebruikers met specifieke kennis stimuleren tot cocreatie in de bibliotheek (Kennismakers Bibliotheek Os; Iedereen Bibliothecaris, Vlaanderen).

Aanbevolen wordt om te onderzoeken of deze activiteiten - die ondanks diversiteit van de voorbeelden een aantal terugkerende elementen bevatten (zie paragraaf 4.4) - niet ondersteund zouden kunnen worden door een generiek IT-instrument en/of platform dat onderdeel gaat vormen van de landelijke digitale infrastructuur (zoals de WaaS).

MOGELIJK ONDERSCHEIDEND KENMERK VOOR BIBLIOTHEKEN

Wat kan cocreatie met eindgebruikers bij bibliotheken onderscheiden van cocreatie-activiteiten van communities op het internet of door andere organisaties? Uit deze verkenning blijkt dat meerdere bibliotheken streven om de resultaten van de cocreatie vast te leggen en vervolgens toe te voegen aan hun collectie, zodat het product van de cocreatie met eindgebruikers ten goede komt aan andere bibliotheekgebruikers, die niet hebben deelgenomen aan de co-creërende community.

STIMULEREN VAN COCREATIE DOOR COCREATIE

Uit deze verkenning is naar voren gekomen dat cocreatie met eindgebruikers een aanzienlijke verandering betekent in de organisatiecultuur van bibliotheken en tevens andere competenties vereist van bibliotheekmedewerkers, zowel wat uitvoering betreft als wat management betreft. Tegelijkertijd vormt cocreatie met eindgebruikers een uitgelezen kans om huidige en nieuwe gebruikers bij de bibliotheek te betrekken en tegelijkertijd de drie hoofdfuncties van de Openbare Bibliotheken kan versterken. Met andere woorden: cocreatie met eindgebruikers is

waard om verder gestimuleerd en ontwikkeld te worden binnen de openbare bibliotheken. Daarom wordt voorgesteld om cocreatie bij openbare bibliotheken te stimuleren in een cocreatie-achtige opzet: bijvoorbeeld door masterclasses voor bibliotheekmedewerkers door bibliotheekmedewerkers. Ook wordt een voortdurende activatie bepleit (bijv. prijzen voor de meest innovatieve vorm van cocreatie met eindgebruikers).

6. GERAADPLEEGDE LITERATUUR

Bos, M. (red.) (2014) *Bibliotheek van de toekomst: knooppunt voor kennis, contact en cultuur*. Den Haag: Sectorinstituut Openbare Bibliotheken.

Calhoun, K. (2014) *Exploring Digital libraries.* Chicago: Neal-Schuman.

Flanagan, M. (et al.) (2013) *Citizen Archivists at play: game design for gathering metadata for cultural heritage institutions*. Proceedings of DIGRA 2013L, DeFragging Game Studies

Fleurbaay E., Eveleigh A. (2012); *Crowdsourcing: Prone to Error?*; Congress of the International Council of Archives 2012 (ICA), Australië.

Govier, L. (2010) Leaders in co-creation? *Why and how museums could develop their co-creative practice with the public, building on ideas from the performing arts and other non-museum organisations*. Leicester: University of Leicester, School of Museum Studies, MLA Museums Clore Leadership.

Halfaker, A., R.S. Geiger, J.T. Morgan. J. Ried.*The rise and decline of an open collaboration system: how Wikipedia's reaction to popularity is causing its decline*; American Behavioural Scientist;

Timmermans, Nikki, Maarten Zienstra en Lisette Kalshoven (2014) *Open cultuur data; Reader Masterclass 2014*. Amsterdam: Open Cultuur Data.

Polderman, Marina, Hans van Duijnhoven, Fransje School, Frank Huysmans; *Community building for public libraries in the 21st century: examples from the Netherlands; IFLA Public libraries* Satellite conferentie; august 2014

Ramaswamy V., Ozcan K. (2014); *The Co-creation Paradigm*; Stanford University press

Strategie en concept: Schatkamer van de Toekomst, BNL; http://stichting.bibliotheek.nl

Danish agency for libraries and media; *The public libraries in the knowledge society*; summary from the committee on public libraries in the knowledge society; 2010

Weinberger, D. (2012) 'Library as platform'. In: *Library Journal*, 4 september. Beschikbaar op: http://lj.libraryjournal.com