

# Nina Nannini: 'Goede ideeën verdienen bredere opschaling'

Onder haar voorganger René Leermakers zette NBD Biblion een ingrijpend transitietraject in. Zijn opvolger, algemeen directeur **Nina Nannini**, zet er nog een tandje bij, zoals blijkt uit alle plannen en projecten die in Zoetermeer op stapel staan.

*In december werk je twee jaar voor NBD Biblion. Vanaf 5 december 2016 als adjunct-directeur en sinds 15 april van dit jaar als algemeen directeur. Voordien werkte je met name voor commerciële ondernemingen. Wat is in jouw ogen het grootste verschil in vergelijking met je huidige werkring?*

'Ik heb vooral voor uitgeverijen gewerkt. Dat zijn inderdaad meestal commerciële bedrijven, al kom je daar soms ook wel een ideële component tegen. Wat me bij NBD Biblion opvalt, is dat de mensen zo lief zijn. Ze maken tijd voor elkaar, ook als ze druk zijn met hun werk. NBD Biblion is een vrij platte niet-hiërarchische organisatie, waarin je vrij snel kunt beslissen. In een commerciële organisatie is dat vaak lastiger, omdat het dan over een heleboel schijven loopt of omdat je nog moet schakelen met het hoofdkantoor. Daar ben je soms langer bezig met het managen van het management dan met de projecten. Hier gaat meer tijd in de projecten zitten.'

*Is het nadrukkelijke streven om meer oog te hebben voor de wensen van de klant de grootste beleidsmatige omslag die NBD Biblion de laatste twee jaar in gang heeft gezet?*

'Dat, en het voornemen om als organisatie sneller te worden. Sneller en beter inspelen op veranderingen in de markt.'

*Hoe ver zijn jullie op dat pad?*

'Met het door René geïnitieerde klantenonderzoek is het proces om beter te focussen op de behoeften van de klant van start gegaan. Het is onze bedoeling dat onderzoek volgend jaar te herhalen. Daarom kan ik nu nog niet zeggen of we progressie hebben geboekt op dit gebied en zo ja: in welke mate. Wel hebben we de dingen die we de afgelopen twee jaar hebben gedaan samen met de klant opgepakt. Met betrekking tot de collectie hebben we de klant bijvoorbeeld gevraagd wat deze vindt van ons huidige aanbod en onze huidige prijsstelling. Ook is er een klantenpanel over de bestelomgeving gecreëerd. Momenteel zijn we bezig met een nieuwe webshop, die continu getest wordt door bibliotheken. Op die manier proberen we onze intentie om de klant beter te bedienen, te borgen in de werkprocessen. En om terug te komen op je vraag: we hebben goed in kaart gebracht waar de pijnpunten zitten. Stapsgewijs gaan we die verbeteren. Mijn inschatting is dat we nog een jaar nodig hebben om alles zodanig aan te passen als ons voor ogen staat.'



*In januari van dit jaar brachten jullie het bericht naar buiten dat er door Berenschot onderzoek zou worden gedaan naar de corporate governance van NBD Biblion. Aanleiding: er was onduidelijkheid over hoe jullie gezien werden in de branche. Was NBD Biblion nou een commercieel bedrijf of onderdeel van die branche? Is er over dat traject al iets te melden?*

'Berenschot heeft in dat verband gesprekken gevoerd met bibliotheekdirecteuren en met de zittende partijen in ons bestuur, vertegenwoordigers van de bibliotheek-, de uitgevers- en de boekhandelsbranche. Op basis daarvan heeft Berenschot ons een aantal verbeterpunten en mogelijke modellen aangereikt. Zouden we een stichting moeten zijn, een bv of een tussenvorm? Deze modellen zijn fiscaal en financieel getoetst door Ernst & Young. Op 1 oktober worden die modellen in de bestuursvergadering behandeld.'

*Welke verbeterpunten signaleerde Berenschot?*

'Met name onze communicatie en transparantie. Hoe komen beslissingen tot stand? Op basis daarvan werd tevens geconstateerd dat de huidige bestuursvorm niet meer past bij deze tijd en dat we met een Raad van Commissarissen moeten gaan werken. Die laatste aanbeveling komt in alle modellen terug. Op dat vlak zullen we dus

sowieso veranderen. Zelf hoop ik dat we voor het einde van dit jaar duidelijkheid kunnen verschaffen over hoe NBD Biblion er bestuurlijk zal gaan uitzien.'

*Is de interne reorganisatie afgerond?*

'Het traject uit 2016 is afgerond, maar waar wij – net als bibliotheken – tegenaan lopen, is dat je moet kunnen inspelen op zich wijzigende omstandigheden. Deze tijd vraagt om nieuwe medewerkers met nieuwe vaardigheden. Onze doelstelling voor de komende jaren is NBD Biblion, qua resultaten, stabiel te houden. Dat betekent dat we onze organisatie daar constant op moeten kunnen aanpassen. Zoals gezegd: wil je vernieuwen, dan heb je soms medewerkers met specifieke vaardigheden nodig en zul je soms mensen naar huis moeten sturen. Ik zeg hiermee niet dat we het personeelsbestand opnieuw met twintig of vijftwintig procent zullen inkrimpen, maar ik wil wel de flexibiliteit behouden om adequaat te kunnen reageren op een veranderende wereld, zodra de situatie daar om vraagt.'

## 'De korting voor Express Titels gaat van 15 naar 25 procent'

*Innoveren is in het diepe springen. De ene keer pakken dingen goed uit, de andere keer minder goed. Is dat de reden dat jullie de samenwerking met The Alignment House gestopt zijn? Leverde het qua vernieuwing niet op wat jullie hoopten?*

'Financiële analyse van de pilots wees uit dat het gewoon geen haalbare kaart was. Niet dat we uit waren op een *business case* die ons veel winst zou opleveren, maar het eindplaatje moest wel sluitend zijn, en dat was het niet.'

*Wat zijn de belangrijkste projecten waar jullie dit jaar de schouders onder gezet hebben voor de bibliotheken?*

'Een rondgang langs een groot aantal bibliotheken heeft mij geleerd dat ze vrijwel allemaal te maken hebben met krimpende budgetten, dat ze nieuwe taken krijgen, en dat dit vaak ten koste gaat van het collectiebudget. Daarom hebben we gezegd: als NBD Biblion moeten we de prioriteit leggen bij het optimaliseren van de collectiemogelijkheden voor bibliotheken. In dat verband hebben we onder meer concreet gekeken naar: wat kosten Express Titels bij ons? Vanaf 1 oktober zijn die goedkoper, want we verhogen de korting van 15 naar 25 procent. Dat doen we mede omdat boeken steeds sneller worden afgeschreven en steeds korter *hypen*. Verder kunnen bibliotheken vanaf volgend jaar bij ons ook niet-geplastificeerde boeken kopen. Voor een specifiek gedeelte van de collectie, zoals romans en top 100-boeken, is daar vraag naar. Dat wisselt nogal per bibliotheek, afhankelijk van de vraag hoe hoog men de kwaliteitslat legt.

Zoals eerder gememoreerd, werken we ook hard aan een nieuwe webshop. Naar verwachting zal die in november klaar zijn. In de webshop kunnen we levertijden laten zien. Bibliotheken kunnen hun bestelhistorie bekijken. Ze kunnen zien wanneer een boek bij hen binnenkomt. Ze hebben betere zoekfilters en alle boeken die bij het Centraal Boekhuis verkrijgbaar zijn, zijn in principe bij ons bestelbaar. Weliswaar niet met alle bibliografische data, zoals wij normaal bieden, maar ze kunnen wel besteld en ingewerkt worden. De nieuwe webshop is gekoppeld aan alle bibliotheeksystemen.

Verder zijn we aan de slag gegaan met kunstmatige intelligentie. Met Bookarang zijn we een project gestart om de komende twee jaar een groot deel van het redactionele en bibliografische werk over te laten nemen door computers. Uiteindelijk is het de bedoeling dat de computer samenvattingen en boekrecensies kan schrijven. Belangrijkste reden om hiermee aan de slag te gaan, is het realiseren van een kostenreductie voor bibliotheken. Met minder mensen kun je op deze manier de klant sneller bedienen. Als het gaat om de vorderingen van dit project, kijkt de Koninklijke Bibliotheek (KB) met ons mee, zodat we de dienst op termijn wellicht samen aan bibliotheken kunnen aanbieden.

Met als uitkomst dat de kosten van het omslagstelsel dalen. Ten slotte gaan we ook meer buitenlandse titels aanbieden. Dat

doen we binnen het bestaande omslagstelsel. Met andere woorden: die kosten worden niet apart berekend.'

*Wat is je persoonlijke motivatie om op dit alles in te zetten?*

'In mijn beleving zijn bibliotheken superbelangrijk. Dé plek waar iedereen vrije toegang heeft tot kennis. Ik voel grote affiniteit met bibliotheken. Zodra ik kon fietsen, ging ik naar de bibliotheek, een van mijn grootste hobby's. Maar er is bij mij ook enige zorg. Bibliotheken staan voor een grote en complexe uitdaging. Als wij bibliotheken niet helpen hun exploitatie gezond te houden, lopen we de kans dat er een aantal failliet gaat. De vijf voorbeelden van de projecten die ik zojuist noemde, zijn eigenlijk slechts "hygiënefactoren" die maken dat bibliotheken hun taken in de basis goed kunnen blijven uitvoeren. En ja, er is meer nodig, want we willen toch allemaal dat de bibliotheken blijven bestaan? Ook in de 21ste eeuw. Daarvoor zijn ze maatschappelijk te belangrijk.'

*Bibliotheken staan inderdaad voor een grote en complexe uitdaging, maar anderzijds is het toch ook zo dat we in Nederland beschikken over geweldige bibliotheken? Kijk naar het jaarlijkse deelnemersveld van de Beste Bibliotheek van Nederland-verkiezing waarvan NBD Biblion de sponsor is.*

'Dat is zeker waar. En er zijn niet alleen veel goede bibliotheken, ze ontwikkelen ook veel goede ideeën en mooie activiteiten. Op lokaal niveau ben ik zoveel waardevolle initiatieven tegengekomen. Alleen delen we die te weinig met elkaar. Als NBD Biblion zouden we een aantal van die goede innovatieve voorbeelden willen opschalen. Zo ben ik bijvoorbeeld onder de indruk van de Bibliotheek Eindhoven die – komend vanuit een zeer moeilijke situatie – is gaan bloeien. Noodgedwongen creatief geworden, zijn ze met weinig middelen klein begonnen en hebben van daaruit iets heel bijzonders weten neer te zetten. Heel vernieuwend, heel gedurfd. In Apeldoorn, in Assen, en op diverse andere plekken heb ik vergelijkbare mooie dingen gezien. Dingen die het verdienen breder gedeeld en opgeschaald te worden.'

*Wat gaat er volgend jaar veranderen bij NBD Biblion?*

'Naast de dingen die ik al genoemd heb, zijn we redelijk ver met het verhuren van de leegstaande bovenverdieping van ons pand in Zoetermeer. Dat scheelt weer in de kosten. Plus dat het implementeren van de nieuwe *corporate governance* zijn invloed zal hebben. Communicatie en toezicht zullen veranderen. Waar we twee jaar geleden al mee begonnen zijn en waar we zeker mee zullen doorgaan, is het in een vroegtijdig stadium overleggen met partijen over onze ideeën. Bestaat er bij partners, zoals de VOB en de KB, enthousiasme over onze voornemens? Ik zal niet verhelen dat die relatie in het verleden tamelijk moeizaam was, maar de onderlinge verstandhouding wordt steeds beter. Voor de KB maakt het nogal verschil of we een bv of een stichting zijn, hoewel in onze statuten altijd zal blijven staan dat wij er zijn om het bibliotheekwerk te faciliteren

en te ontzorgen, welke rechtsvorm het bestuur de komende tijd ook zal kiezen.'

*Wat is jullie stip op de horizon?*

'We zijn meerdere zaken aan het onderzoeken. Meest concreet is de ontwikkeling van een bibliothekendashboard. Met behulp daarvan kun je zien hoe een bibliotheek presteert op bepaalde onderdelen. Hoe doet die bibliotheek het op het gebied van uitleningen? Hoe heeft ze haar collectie ingekocht? En matcht dat met elkaar? Stel, dat zo'n bibliotheek jeugd als prioritaire doelgroep heeft gekozen, stemt dat dan overeen met de aangeschafte collectie, en doet men het beter dan een andere bibliotheek die dezelfde keuze heeft gemaakt? Zo kan een bibliotheek eenvoudig vaststellen of ze haar beleid dient bij te stellen. Momenteel is dat dashboard nog vrij generiek. Een aantal bibliotheken is met deze pilot aan de slag, om te zien of het nuttige tips oplevert voor het collectie- of marketingbeleid. Naar verwachting zullen we nog enkele bronnen aan het product moeten koppelen. Samen met de pilotbibliotheken gaan we het doorontwikkelen tot een echt goed dashboard, waar men beleidsmatig op kan sturen. Midden volgend jaar moet het beschikbaar komen voor een grotere doelgroep.

Waar we ook al enige tijd mee bezig zijn, is het platform voor 21ste-eeuwse vaardigheden. Min of meer van binnen naar buiten opgestart, hebben we de focus de afgelopen tijd bijgesteld. In het land zijn we op enkele goede initiatieven gestuit – niet alleen bij bibliotheken, maar ook bij een bedrijf als Shell – die als bouwstenen van het platform fungeren. Zo heeft de OBA, samen met de Open Universiteit, Mediaquest ontwikkeld, een tabletgame om leerlingen van groep 8 bewust te maken van de invloed van media op hun leven.

Bij NBD Biblion zetten we stevig in om dit platform voor 21ste-eeuwse vaardigheden tot wasdom te brengen, met als oogmerk dat meerdere bibliotheken er gebruik van kunnen maken. Nogmaals, dat doen we niet alleen, daar hebben we de bibliotheken bij nodig. Zij kunnen ons actief benaderen met een goed idee. Wij kunnen dat dan doorontwikkelen.'

*Een oproep aan het land?*

'Absoluut. Laten de bibliotheken in het land ons maar verrassen met de origineelste en wildste ideeën. Het is zeker niet onze gedachte om met die ideeën aan de haal te gaan. Integendeel: pitch je idee bij ons en wellicht kunnen we het samen verder ontwikkelen tot iets groters. Iets waar meer bibliotheken plezier van kunnen hebben. De tien beste ideeën belonen we met een grote appeltaart voor de hele afdeling. Voor dat doel hebben we een speciaal e-mailadres in het leven geroepen: [appeltaart@nbdbiblion.nl](mailto:appeltaart@nbdbiblion.nl). Ik ben benieuwd wie de handschoen allemaal zullen oppakken!'

TEKST: EIMER WIELDRAAIJER FOTO: JOLINE JOLING

## 'Verras ons met de origineelste en wildste ideeën'



## Beste Bibliotheek-kandidaten gezocht

Wie treedt er in de voetsporen van vorige winnaars als School 7 Den Helder en Stadkamer Zwolle? *Bibliotheekblad* roept kandidaten op om zichzelf of een andere openbare bibliotheek te nomineren voor de verkiezing van de Beste Bibliotheek van Nederland 2019. Vindt u dat uw vestiging of die van uw collega's niet mag ontbreken in het deelnemersveld van de kandidaten die kans maken op de NBD Biblion Award, stuur dan **uiterlijk 31 oktober** van dit jaar een bij voorkeur beargumenteerde mail naar [redactie@bibliotheekblad.nl](mailto:redactie@bibliotheekblad.nl).

De verkiezing van de Beste Bibliotheek van Nederland is een jaarlijks evenement dat zich inmiddels bewezen heeft als middel bij uitstek om het bibliotheekwerk lokaal en landelijk op de kaart van pers, publiek en politiek te zetten. De grote respons blijkt onder meer uit het aantal publieksstemmen (de laatste keer ruim 15.000) en de publiciteit in diverse media.

Uit de binnengekomen nominaties stelt een vakjury, met daarin onder anderen de directeur van de regerend kampioen, de shortlist samen. De uiteindelijke winnaar wordt gekozen door het publiek en de vakjury tezamen, waarbij beider stem voor de helft meetelt.

Tijdens het Nationale Bibliotheekcongres (vermoedelijke datum 16 april 2019) maken we bekend wie zich een jaar lang de beste bibliotheek van Nederland mag noemen.

Wilt u meer informatie? Neem dan contact op met Eimer Wieldraaijer, 06-51236185.

