

BELEIDSVISIE “BIBLIOTHEEK 2020”

1. Visie

De bibliotheek is een daadkrachtige instelling die zich inzet om alle informatie die de inwoners nodig hebben om goed te kunnen functioneren, op een passende en aansprekende manier te bieden. Informatie maakt mensen weerbaar en vergroot de kans dat zij zich maatschappelijk betrokken voelen. Om dat te bereiken speelt zij in op actualiteit, en zorgt ervoor dat (actuele) informatie op een levendige nieuwsgierig makende en aansprekende manier aangeboden wordt. Dit maakt dat de bibliotheken fysieke en virtuele podia zijn waar mensen elkaar ontmoeten, en waar ze zich mee verbonden voelen, Het is een onmiskenbare wegwijzer naar informatie en cultuur. Lokale binding wordt vergroot door samenwerking met lokale instellingen en verenigingen, waarbij de samenwerking het mogelijk maakt grensoverschrijdende activiteiten te organiseren.

2. Opdracht

Het is de opdracht van de bibliotheek om in een aangename, laagdrempelige en moderne infrastructuur, met voldoende gemotiveerd en bekwaam personeel, op een gebruiksvriendelijke en dynamische manier een uitgebreide, actuele en gevarieerde collectie aan te bieden. Zij speelt in op de recreatieve, educatieve, informatieve en culturele behoeften van haar doelpubliek.

Dit alles kan niet zonder een efficiënte samenwerking met verschillende culturele en andere actoren.

De kerntaken van de bibliotheek

- kennis en informatie
- ontwikkeling en educatie
- lezen en literatuur
- kunst en cultuur
- ontmoeting en debat

blijven ook in de toekomst onveranderd.

Het

- toegang geven tot allerhande vormen van informatie
- ondersteunen van het regulier onderwijs en zelfstudie
- bijdragen aan de ontwikkeling van vaardigheden in het omgaan met informatie en computers
- aanleren en versterken (bevorderen) van leesgewoonten bij kinderen (vanaf jonge leeftijd)
- besef bijbrengen van cultureel erfgoed, kunst en vernieuwende ontwikkelingen op het gebied van wetenschap

blijft centraal staan in de dienstverlening.

De veranderende samenleving en de toenemende digitalisering zullen echter andere eisen stellen aan de invulling van deze taken.

Het toegenomen individualisme in de maatschappij zal de bibliotheek ertoe verplichten zich meer op de klant te richten dan op de collectie. In die zin zal het steeds belangrijker worden de klant op zijn wensen te bedienen, ook buiten de fysieke bibliotheeklocatie.

* **Kennis en informatie**

Onze bib heeft een stevige reputatie als aanbieder van een uitgebreide, actuele en gevarieerde fysieke collectie. Ook in de toekomst blijft het aanbieden van een voor ieder toegankelijke en deskundig samengestelde collectie belangrijk.

Doemdenkers beweren dat de groei van "Google's" en "Wikipedia's" op het internet ervoor zal zorgen dat de rol van de bib op het informatieve vlak uitgespeeld raakt. Bewijs hiervan: de dalende uitleencijfers van de informatieve werken.

"Waarom heb ik de bib nog nodig?" – "Ik vind alle info toch op het net!"

De stortvloed aan digitale informatie zorgt er echter voor dat je vaak door de bomen het bos niet meer ziet.

De bib moet profiteren van haar imago van betrouwbaarheid om in de toekomst ook haar rol te spelen in deze digitale ontwikkelingen.

Niet alleen moet de bib zich in de toekomst meer toeleggen op het aanbieden van informatie in digitale vorm (toegang tot databanken,...), de eigenlijke rol ligt in de toekomst vooral in de functie van "facilitator", "coach" of "interface".

Naast een verwevenheid van fysieke en digitale collectie zal er ook steeds meer sprake zijn van een verwevenheid van fysieke en digitale dienstverlening. Niet alleen in de fysieke bibliotheeklocatie, maar steeds meer ook van thuis uit, zal de klant een dienstverlening verwachten op zijn/haar maat.

Het belang van een gebruiksvriendelijke, interactieve website zal dan ook steeds groter worden.

De mogelijkheden die nu reeds geboden worden (online verlengen, reserveren, raadplegen) vormen slechts het begin van een op maat gebrachte digitale dienstverlening. De website moet uitgroeien tot een digitaal ontmoetingsplatform voor alle gebruikers, waar zij, behalve het vinden van de weg naar betrouwbare informatie, ook zelf bijdragen kunnen leveren en in communicatie kunnen gaan met andere gebruikers en de bibmedewerkers.

Uiteraard zal dit ook leiden tot een taakverschuiving voor de medewerkers. De gebruiker is minder afhankelijk van een persoonlijke service aan een uitleenbalie en de administratieve uitleenhandelingen kunnen zonder bezwaar door de lener zelf worden afgehandeld. Hierdoor kan de bibliotheekmedewerker meer ingezet worden in persoonlijk leesadvies en de begeleiding van de individuele zoektocht naar de juiste informatie.

Investeren in opleiding en (bij)scholing van het bibliotheekpersoneel, alsmede grote investeringen in ICT-middelen zal dan ook een noodzaak zijn.

* **Ontwikkeling en educatie**

Wanneer benadrukt wordt dat het de taak is van de bibliotheek om toegang tot informatie te verschaffen, is het even noodzakelijk dat de bib meehelpt aan het ontwikkelen van informatievaardigheden bij de inwoners.

Om "mee te kunnen" in de huidige digitale samenleving is het een belangrijke voorwaarde dat je kan omgaan met de moderne technologieën en middelen.

Door het aanbieden van ondersteunende opleidingen hiertoe kan de bib bijdragen tot het dichten van de digitale kloof. Samen met vormingspartners in de regio kan de bib de “informatiegeletterdheid” verhogen. Hiertoe dient een speciale aanpak gerealiseerd te worden om maat van groepen laaggeletterden.

In het geheel moet de bib zich profileren als een kennis- en leercentrum. Hoewel ook duidelijk moet benadrukt worden dat de individuele burgers er terecht kunnen voor gebruik van instrumenten in het traject van levenslang leren, is er een zeer belangrijke rol weggelegd voor de verhouding tot/samenwerking met alle takken van het onderwijs.

In de eerste plaats moet de samenwerking met de scholen zich richten op een, specifiek voor elke leeftijd, aangepaste bibliotheekintroductie. Het aldus verlagen van de drempel voor het bibliotheekbezoek door het aanleren van specifieke vaardigheden in de zoektocht naar relevante informatie staat daarin centraal. Bijzondere aandacht dient besteed te worden aan het ondersteunen van leerlingen met taal- en leerachterstand. Door het aanbieden van een specifieke, aantrekkelijk gepresenteerde collectie, moeten ook zij de kans krijgen voldoende informatievaardigheden te ontwikkelen.

Daarnaast richt de bibliotheek zich op het verhogen van het leesplezier voor alle leeftijden (leesbevordering), waarbij zeker de voorschoolse leeftijd niet vergeten wordt. Door de organisatie van leesbevorderende activiteiten wordt er indirect voor gezorgd dat, reeds vanaf jonge leeftijd, de band met de bibliotheek wordt aangehaald en versterkt.

* Lezen en literatuur/Kunst en cultuur

Ook als bron van ontspanning boet de bib niet aan belang in. Steeds meer zal echter de klemtoon moeten gelegd worden op een aanbod dat is aangepast aan de vragen, wensen en behoeften van al haar gebruikers.

De fysieke collectie moet op een eigentijdse, aantrekkelijke manier gepresenteerd worden, zodat de bezoeker van de bibliotheek geïnspireerd en gestimuleerd wordt om zijn leeservaring te vergroten.

Het belang van een persoonlijke service op maat – zowel op de fysieke locatie als via de website – moet de betrokkenheid van de klant verhogen.

Interactiviteit, zowel “fysiek” (leesgroepen, lezingen,...) als “digitaal” (website als ontmoetingsplatform) moet hiertoe bijdragen.

Wat de ontwikkeling van e-reading betreft, mag de bibliotheek niet aan de kant blijven staan. Hoewel het op dit ogenblik nog koffiedik kijken is i.v.m. de evolutie van het fenomeen, moet de bib zeer waakzaam zijn in het opvolgen van de ontwikkelingen. Zij moet deze, en andere nieuwe trends, op de voet volgen en haar gebruikers tenminste “laten proeven” van het aanbod.

* Ontmoeting en debat

Als laagdrempelige instelling is de bibliotheek bij uitstek de plaats die mogelijkheden moet bieden voor ontmoeting op een aantrekkelijke plaats.

Bezoekers (klanten) moeten in een ongedwongen sfeer in staat zijn om op diverse manieren met mekaar in contact te treden om van gedachten te wisselen. Ook het organiseren van tentoonstellingen, workshops, lezingen,... draagt hiertoe bij.

Een zeer voorname plaats zal in de komende jaren moeten toegemeten worden aan de bibliotheek als “virtuele ontmoetingsplaats”. Door het aanbieden van online services – op maat van de gebruiker – moet de website evolueren tot een plaats waar klanten mekaar vinden en met mekaar, en met bibmedewerkers informatie kunnen uitwisselen.

3. Beleidsplanning

Om dit te realiseren formuleren we diverse strategische doelstellingen (SD) die worden opgedeeld in operationele doelstellingen (OD). Verduidelijking gebeurt door het voorstellen van mogelijke acties.

SD : De vrije en laagdrempelige toegang tot kennis en informatie waarborgen
--

OD1 : Aanbieden van een universele, actuele, goed ontsloten en kwaliteitsvolle collectie

- De bibliotheek zorgt voor een actuele collectie en nieuwe materialen zijn snel beschikbaar.
- De bibliotheek stelt een veelheid aan bestaande en nieuwe media ter beschikking.
- Ze ontsluit deze collectie via een gebruiksvriendelijke opstelling en een interactieve catalogus. In de catalogus wordt het bv. mogelijk dat de gebruiker een profiel aanmaakt, waarbij constant geattendeerd wordt op nieuwe materialen in zijn interessegebieden
- Ze zorgt voor een proactieve en deskundige informatiebemiddeling bij het oplossen van gestelde vragen.
- De financiële middelen die ter beschikking gesteld worden voor de aankoop van de verschillende collectieonderdelen moeten stabiel blijven. Bij de vaststelling van de budgetten hiervoor moet rekening gehouden worden met de stijging van de levensduur. Daarnaast moet financiële ruimte blijven om snel te kunnen inspelen op nieuwe trends of mogelijkheden.
- Om de aangekochte materialen snel te kunnen aanbieden is een snelle verwerking nodig; met de huidige personeelsmiddelen kan dit niet. Ervaring leert dat het uitbesteden van een aanzienlijk deel van de materiële verwerking ervoor zorgt dat nieuwe werken al na enkele weken beschikbaar zijn. Er dient over gewaakt te worden dat de financiële middelen voor deze uitbesteding behouden blijven.
- De actualiteit en kwaliteit van de collectie moet gegarandeerd worden door het handhaven van het huidige collectiebeleid, zowel naar aanwinsten als naar afvoer van materialen.

OD2 : Aanbieden van vrije en laagdrempelige toegang tot haar collectie en diensten

De zeer sterke positie die onze bibliotheek inneemt op het gebied van de kwaliteit en kwantiteit van de collectie moet in de eerste plaats geconsolideerd worden. Daarnaast moet er ruimte zijn om in te spelen op nieuwe noden.

- Presentatie van de collectie moet aangepast zijn aan hedendaagse behoeften. Bv:
 - aantrekkelijkheid wordt verhoogd door frontale plaatsing van materialen
 - materialen moeten geplaatst kunnen worden in specifiek hiervoor geschikt meubilair
 - collectieonderdelen in de kijker zetten is een essentieel onderdeel van de moderne bib

- De bewegwijzering moet kunnen evolueren met de bib. De huidige aanduidingen, die dateren van 2002, zijn sterk verouderd (bv. oude logo) en geven vaak foute of misleidende informatie. Een nieuw bewegwijzeringssysteem moet flexibel genoeg zijn opdat toekomstige evoluties zonder veel moeilijkheden kunnen opgevangen worden.
- De vrije toegang impliceert een voldoende spreiding over het gehele werkgebied en ruime, klantvriendelijke openingstijden. Rekening houdend met de financiële mogelijkheden moet, in overleg met bestuur, gebruikers en personeel hiervan een grondige evaluatie gemaakt worden, zodat alle betrokkenen tevreden zijn met het eindresultaat.
- De bibliotheek wenst haar virtuele bereikbaarheid te optimaliseren door het gebruik van een interactieve website en sociale media.

SD : Ontwikkeling en educatie bevorderen door het ondersteunen van levenslang leren

OD1 : Verhogen van de informatiegeletterdheid

- Door haar activiteiten en collectie helpt de bibliotheek bij het aanleren van specifieke vaardigheden in de zoektocht naar relevante informatie van haar doelgroepen.
- Door instructie en begeleiding kunnen zij zich beter ontwikkelen, zodat ze zich bewust, actief en kritisch kunnen bewegen in de maatschappij.
- Een intensieve samenwerking met het onderwijs en andere vormingspartners is noodzakelijk om deze doelstelling te bereiken.
- Individuele gebruikers en doelgroepen, zoals senioren, anderstaligen, gebruikers met beperkte mobiliteit,... moeten proactief en met voldoende deskundigheid benaderd worden.
- Er wordt bijzondere aandacht geschonken aan een intensieve samenwerking met de Herentalse scholen. Aangepaste uitleenfaciliteiten, introducties op maat en het ter beschikking stellen van wisselcollecties zijn hiervan slechts enkele voorbeelden.

OD2 : De bibliotheek profileert zich als kennis- en leercentrum

- Bij het samenstellen van de collectie is er specifieke aandacht voor onderdelen die zelfstandig leren ondersteunen en aanmoedigen.
- De bibliotheek voorziet in voldoende openbare studieruimte voor zowel individueel als groepsgebruik. Rustzoekers moeten de mogelijkheid hebben zich af te zonderen in een ruimte die de omgevingsgeluiden beperkt.

SD : Leesplezier bevorderen en kunst- en cultuurparticipatie stimuleren

OD1 : Organiseren van leesbevorderende activiteiten

- Om de collectie op een eigentijdse manier te kunnen promoten is het organiseren van lezingen, workshops, tentoonstellingen,... noodzakelijk.
- Een essentieel onderdeel van de samenwerking met de scholen wordt gevormd door het organiseren van activiteiten die leesbevorderend zijn en het leesplezier verhogen.

OD2 : De bibliotheek is actief op het gebied van cultuurspreiding en cultuurparticipatie

- De bibliotheek attendeert het publiek op evenementen en manifestaties op het gebied van kunst, cultuur en cultureel erfgoed in het algemeen, en dat van Herentals in het bijzonder.

SD : Versterken van de sociale cohesie door ontmoeting en debat

OD1 : De bibliotheek biedt mogelijkheden tot ontmoeting in een aangepaste, aantrekkelijke infrastructuur

- De bibliotheek voert een tweesporenbeleid: enerzijds moet er meer ruimte komen voor ontmoeting en een babbel, anderzijds mag de mogelijkheid tot studie in alle mogelijke rust en privacy gewaarborgd worden. Tegemoet komen aan deze twee doelstellingen vereist de inrichting van een studieruimte en een leescafé.
- Onder het motto “ik ben hier graag” wil de bibliotheek bezoekers binden en verleiden. De inrichting van een leescafé verhoogt de verblijfskwaliteit.
- Vooral voor jongeren moet de bibliotheek verrassender, speelser en avontuurlijker uit de hoek komen, zodat zij zich hier ook thuisvoelen. De inrichting van een jongerenhoek met gamezone moet bijdragen tot een verrassender, speelser en avontuurlijker imago van de bib bij deze doelgroep.

OD2 : De bibliotheek fungeert als platform voor debat

- Als podium voor ontmoeting en debat is de bibliotheek de plek waar inwoners bij elkaar komen om met elkaar van gedachten te wisselen over diverse onderwerpen.
- Een zeer voorname plaats wordt toegemeten aan de bibliotheek als “virtuele ontmoetingsplaats”. Door het aanbieden van online-services – op maat van de gebruiker – moet de website evolueren tot een plaats waar klanten mekaar vinden en met mekaar, en met bibliotheekmedewerkers, informatie kunnen uitwisselen.

SD : Optimalisering van de dienstverlening

OD1 : Implementatie van zelfuitleen verhoogt de privacy van de klanten en biedt kansen tot heroriëntatie van het bibliotheekpersoneel

- Om in de toekomst te kunnen blijven voldoen aan de steeds hoger wordende eisen van persoonlijke dienstverlening en veranderende verwachtingen van het doelpubliek, is implementatie van een zelfuitleensysteem strikt noodzakelijk. Door het aanbrengen van RFID-chips op de materialen en het installeren van zelfuitleenbalies en betaalautomaten wordt de tussenkomst van bibliotheekmedewerkers tot een minimum beperkt. Om de op dit ogenblik hiervoor mogelijke subsidies (ca. 40% van de uitgaven) niet mis te lopen is het opportuun hiermee een aanvang te maken in 2013.

OD2 : De continue uitdagingen van de sector vereisen een aangepast en gedegen opleidings- en vormingsbeleid voor de medewerkers

- Hedendaagse bibliotheekwerking impliceert, omwille van de snelle evoluties, een constante update van deskundigheid en expertise. Er moeten dan ook voldoende tijd en financiële middelen ter beschikking staan om gedurig bij te scholen.

SD : Optimalisering van de werkprocessen

- Aankoop van een systeem dat het gebruik van de publieke pc's beheert levert heel wat tijdswinst op voor de bibliotheekmedewerkers. Deze tijdswinst garandeert meer mogelijkheden tot persoonlijke begeleiding.

- Uitbesteding van het onderhoud van het informaticapark verhoogt de efficiëntie in de dagelijkse werking van de bib en verlaagt de werkdruk voor de stedelijke ICT-dienst. Bovendien maakt een dergelijk systeem het mogelijk om de gebruikers een omgeving aan te bieden die ze ook in hun persoonlijke sfeer “gewoon” zijn (eigen documenten opslaan, favorieten,...)
- Een modern aankoopbeleid vereist de aanschaf van een programma dat het gebruik van de collectie snel kan analyseren en op een transparante manier presenteren.
- Er moet voldoende financiële ruimte zijn om steeds te kunnen inspelen op nieuwe trends in het landschap van hard- en software (uitbreiding wifi, digitale infoschermen, aangepaste en recente softwarepakketten,...)