



Voor alle Vlissingers

Strategisch bibliotheekbeleid 2009 - 2012

Nooit genoeg

In een gemeente als Vlissingen, met een hoog werkloosheidspercentage en laag welzijnsniveau, is een openbare bibliotheek van fundamenteel belang. Veel mensen slagen er namelijk niet in om uit de overvloed aan informatie juist die bronnen te vinden die hen aan een kwalitatief en objectief antwoord kan helpen. Burgers zijn in toenemende mate verantwoordelijk voor hun eigen leven, maar slagen daar lang niet altijd in. De bibliotheek wacht niet totdat mensen haar in vertrouwen nemen, maar treedt actief op door te kijken en te luisteren en dat aan informatie te leveren waaraan behoefte is, ongeacht het opleidingsniveau of de capaciteiten van de burger.

De bibliotheek is overal: mediatheken in het onderwijs, digitaal altijd, overal en voor iedereen, fysiek in het hart van de stad, het gemeentehuis, enz. De bibliotheek is van en voor Vlissingers!

Een kwart van de Nederlanders is lid van een openbare bibliotheek. In Vlissingen is dat één op de drie en daarnaast bezoeken veel stadgenoten regelmatig één of meer bibliotheekvestigingen. Zo zouden we geneigd kunnen zijn om genoegzaam achterover te leunen. Maar niets is minder waar.

De samenleving wordt ingewikkelder en informatie dient men steeds meer met technologische vaardigheden te zoeken, dan is het schrijnend dat juist in 'werkstad' Vlissingen nog steeds een grote groep mensen de bibliotheek niet weet te benutten.

Een openbare bibliotheek biedt immers alle burgers vrije toegang tot informatie, kennis en cultuur zodat zij zich bewust, kritisch en actief kunnen bewegen in de maatschappij. De bibliotheek vervult daarmee een unieke rol in de samenleving en wil die rol in de toekomst nog verder versterken.

Maar de bibliotheek is meer dan een baken in de informatiezee. In een tijd van ontleding, toegenomen taalachterstanden en laaggeletterdheid, ontwikkelt de bibliotheek zich steeds meer tot het kenniscentrum voor effectieve informatie-uitwisseling en communicatie. En dat doet Bibliotheek Vlissingen niet alleen. Met de Agenda voor de Toekomst heeft de landelijke branche van bibliotheken een ambitieus vernieuwingsprogramma waaraan Vlissingen meewerkt.

Drastische keuzes zijn gemaakt om nieuw beleid mogelijk te maken. Met inzet van de beschikbare middelen maakt de bibliotheek zo een belangrijke stap naar een nog veel breder gebruik van haar diensten.

Ruud Janse,
Voorzitter Bibliotheekcommissie Vlissingen



2004 - 2008

Waar staan we nu in Vlissingen eind 2008?

De belangrijkste doelen uit 2004 betroffen de informatiefunctie en educatie.

De profilering van de bibliotheek als informatiecentrum

Bibliotheek Vlissingen certificeerde zich in 2006 als één van de eerste bibliotheken en voldoet zo aan bijna alle eisen die men aan een moderne bibliotheek stelt. We spitsten ons met het Euregio project Delphi toe op de verwijfsfunctie voor Vlissingen en omgeving. Met het project G!DS bracht de bibliotheek alle non-profit organisaties in Zeeland in kaart. Zo hebben we een uniek inzicht in de diversiteit van diensten en spreiding van deskundigen. Alleen in 2008 beantwoordden we er al meer dan twee miljoen vragen mee. In 2006 trok de bibliotheek voor het eerst meer virtuele dan fysieke klanten, terwijl er toch meer media uitgeleend werden dan daarvoor.

Versterking van de educatieve functie

Het probleem is duidelijk: het lezen onder jongeren wordt minder populair en dat verander je niet zomaar. De jeugd gaat kritiekloos af op de hits van Google en raadpleegt de bibliotheek minder.

De in 2004 ingezette koers is helder: door keuzes zijn bakens verzet. Administratieve uitleentaken zijn geautomatiseerd, medewerkers omgeschoold en taken anders verdeeld. De bibliotheek is nu waar jongeren leren en werken. Dat gebeurde al in het voortgezet onderwijs, maar sinds 2008 ook op drie basisscholen. Het effect is duidelijk. Wekelijks werken 6.000 leerlingen van het Scheldemond College in hun mediatheek en in de basisscholen is het gebruik van boeken bijna vervijfvoudigd. Bibliothecarissen ondersteunen leerkrachten, zonder ze met projecten van hun werk te houden!

Bruisend als de branding

En in de bibliotheken van Vlissingen en Souburg gebeurde heel veel: tentoonstellingen, lezingen, wedstrijden, informatiemarkten en discussies. Elk jaar leent de bibliotheek een paar procent meer uit aan media, terwijl landelijk dalingen van uitleencijfers regel zijn.

Kortom: een bibliotheek om trots op te zijn!

Waar gaat dat heen?

Dit plan komt voort uit discussies onder medewerkers en bibliotheekcommissie. We beseffen dat de wereld ingrijpend verandert en wij gaan mee. Als jongeren moeten kiezen tussen boeken, televisie of het internet vallen de eerstgenoemde twee onmiddellijk af. Over tien jaar vormt deze groep consumenten de meerderheid en zal de bibliotheek haar dienstverlening daarop aangepast moeten hebben. De klant van de toekomst staat centraal. Deze stelt hoge eisen aan organisaties.

De kritische consument verwacht zondermeer dat instellingen aan hun persoonlijke verwachtingen voldoen. De bibliotheek moet daarvoor niet alleen in staat zijn om te luisteren, maar ook om relaties te ontwikkelen, bij voorkeur door hen pro-actief te verrassen.

Een omwenteling

Dit vereist een radicale omslag in denken en werken. We zijn betrokken bij individuele Vlissingers en hun vragen. Hun ontplooiing staat voorop! In 2012 maakt meer dan de helft van alle Vlissingers regelmatig gebruik van hun bibliotheek. Dit ongeacht hun persoonlijke voorkeuren, hun mogelijke belemmeringen om bepaalde teksten te kunnen lezen of bijsluiters te begrijpen. Voor Bibliotheek Vlissingen staat de individuele mens centraal: nieuwsgierig en betrokken, maar ieder weer anders van aard en capaciteiten. Vier op de tien Vlissingers heeft moeite met het kunnen begrijpen van schriftelijke informatie. Onze stad kent een hoog werkloosheidspercentage en het algemene welzijnsniveau is het laagst van de hele provincie. Logisch dus dat de bibliotheek er voor iedereen wil zijn, niet alleen voor hen die graag lezen!

Daarom worden de in 2004 begonnen acties krachtig doorgezet! In 2012 heeft elk kind in Vlissingen recht op een structurele begeleiding van de bibliotheek op hun peuterspeelzaal, basisschool of middelbare school. Bibliothecarissen helpen leerkrachten om taalachterstanden te verkleinen, het plezier in lezen hoog te houden en kinderen te helpen heel goed om te gaan met alle prachtige mogelijkheden van de nieuwe audiovisuele media.

Dat doen we niet af en toe, maar dag in dag uit, jaren achtereen. We willen van geen kloof weten! Tientallen traditionele werkprocessen worden tegen het licht gehouden om voldoende geld en personeel vrij te maken om dit te realiseren.

Daarnaast bouwen we de digitale bibliotheek verder uit. In 2011 zal voor het eerst het aantal klanten, dat boeken en dergelijke komt lenen, kleiner zijn dan de groep klanten die de bibliotheek om andere redenen benut: om een vraag te beantwoorden, zich te inspireren of iets te produceren. In de bibliotheek treft men geavanceerde apparatuur en programmatuur om geluids- of filmopnamen te perfectioneren en te publiceren. De bibliotheek biedt hiertoe een platform en jaarlijks maken honderdduizenden mensen daarvan gebruik.

De informatiedatabase G!DS wordt inhoudelijk uitgediept, zodat de bibliotheek snel de gezochte kennis en ervaring onder instellingen kan lokaliseren en benutten. Deze inhoudelijke relatie stimuleert de informatieve en adviserende functie van de bibliotheek en bevordert het vrijwilligerswerk.

Hoe we deze ambities kunnen realiseren, lichten we verderop toe. Eerst brengen we de belangrijkste ontwikkelingen in kaart die meespelen bij het bepalen van deze koers.



Waarom zo ambitieus?

De hiervoor beschreven ambitie komt niet uit de lucht vallen. Verschillende ontwikkelingen spelen een rol bij het bepalen van deze strategie. In het kort noemen we hier de belangrijkste en wordt duidelijk gemaakt wat dit betekent voor de bibliotheek.

Een samenleving in beweging

- De wereld verandert razendsnel. Internet is een basisvoorziening geworden en niet meer weg te denken uit ons leven.
- Was het informatielandschap van oudsher overzichtelijk, tegenwoordig is het net een oerwoud.
- Voor de ene burger is het makkelijker hiermee om te gaan dan voor de ander. Er dreigt zo een tweedeling te ontstaan tussen mediawijze, computervaardige burgers en een groep die verdwaalt in ons huidige informatiedoolhof.

Van lenen naar downloaden

Door het veranderde mediagebruik denkt men wel eens dat de bibliotheek haar functie verliest. Dat klopt als het gaat om puur het beschikbaar stellen, het uitlenen. De klant van de toekomst wil downloaden in plaats van lenen. Maar juist daarin ligt tegelijk een prachtige kans. Veel klanten zijn nu moeilijk tot niet voor de bibliotheek te bereiken, omdat ze de moeite niet nemen om naar de bibliotheek te komen. Vaak omdat men daar geen antwoord verwacht of omdat de bibliotheek onvoldoende exemplaren van populaire titels kan bieden. Door informatie te digitaliseren en naar persoonlijke voorkeur beschikbaar te maken kan de digitale bibliotheek een belangrijke slag maken. Jongeren weten met dergelijke nieuwe diensten de bibliotheek weer te waarderen. Dat ervaren ze al snel op school.

Investeren door een nationaal netwerk

Landelijk stuurt men sterk op de opbouw van een aantrekkelijke digitale bibliotheek. Jaarlijks investeren de bibliotheken hiertoe 17 miljoen euro. Tot nu toe onbereikbare bronnen met film- en fotomateriaal komt via de bibliotheek beschikbaar. Unieke muziekopnamen of zeldzame boeken kunnen binnenkort online geleverd worden. Het wachten op andere klanten is voorbij. Boetes voor te laat terugbrengen kunnen in het museum.

Medewerkers worden geschoold op totaal nieuwe competenties.

Lokale ontwikkelingen

Vlissingen lijkt haar zelfvertrouwen kwijt. Het aantal inwoners daalt al jaren. Het gemopper over de weinig aantrekkelijke binnenstad overschaduwde de trots van velen over de moderne architectuur, het rijke culturele klimaat en de unieke ligging aan de zee.

Verschillende projecten en beleidsterreinen dreigen hierdoor in het slop te geraken. Het gemeentebestuur zet in op een doorbraak in deze impasse. Communicatie met burgers moet tijdig, goed georganiseerd en ruimschoots plaatsvinden. Het inwonertal moet omhoog door passende woningbouw, ruimere werkgelegenheid en een aantrekkelijke binnenstad.

Vlissingen is een sociale stad, die gênante verschillen in inkomen en ontplooiingsmogelijkheden wil verkleinen. Het beleid blijft gericht op participatie en zelfstandigheid.

Er wordt werk gemaakt van een nieuwe visie op integraal jeugdbeleid, waaraan de bibliotheek veel kan bijdragen.

De gemeentelijke dienstverlening, waarvan de bibliotheek deel uitmaakt, moet kwalitatief beter en ook goed digitaal te benutten zijn. De gemeente Vlissingen wil een overheid zijn waar je van op aan kunt.

Opdracht voor de bibliotheek

Bibliotheekcommissie Vlissingen heeft bovenstaande ontwikkelingen meegenomen in haar lokale visie op het bibliotheekbeleid. Dit leidt ertoe dat voor de komende vier jaar de educatieve en informatieve functie opnieuw centraal gesteld worden. De bibliotheek als het symbool van een leven lang leren gaat alle kinderen tot hun volwassenheid coachen bij hun taal- en leesontwikkeling, maar ook bij het aanleren van informatievaardigheden.

De digitale bibliotheek brengt de informatiefunctie 24 uur per dag, zeven dagen in de week bij mensen thuis, op hun school of op het werk. De bibliotheek activeert mensen vragen te stellen en is een spin in het web om die met inzet van deskundigheid uit tal van organisaties professioneel te beantwoorden.



Hoe maken we onze ambities waar?

De ambities van de bibliotheek zijn zuiver en uitdagend. Om dit te kunnen verwezenlijken moet de organisatie heldere lijnen uitzetten. Dat kan aan de hand van onze missie en visie, vertaald in concrete programmalijnen.

Onze missie

Bibliotheek Vlissingen stimuleert mensen nieuwsgierig en betrokken te blijven door te lezen, te kijken en te luisteren.



Onze visie

Dat doen we door een betrouwbare wegwijzer te zijn, informatie toegankelijk en begrijpelijk te maken en mensen te steunen in de omgang daarmee.



Onze aanpak:

Dat gaan we bereiken door de volgende vijf strategische programmalijnen:

1. Het publieksbereik van de bibliotheek wordt aanmerkelijk verbreed;
2. Vlissingse jeugd bieden we gestructureerd ontwikkelingskansen;
3. We benutten pro-actief het landelijke vernieuwingsprogramma;
4. We werken aan één informatie- en communicatiepraktijk;
5. We zorgen voor organisatorische professionalisering.

De bibliotheek wil een betrouwbare wegwijzer zijn in het hart van de kennissamenleving door met haar diensten betekenis te geven aan het gevondene.

De bibliotheek maakt alle informatie fysiek en inhoudelijk toegankelijk. Zij ondersteunt Vlissingers in het omgaan met alle soorten media. Daarbij is de bibliotheek innovatief en veelzijdig. Zij gaat er daarbij vanuit dat alle mensen van nature nieuwsgierig en betrokken zijn.

De (latente) vraag van de inwoners van Vlissingen naar informatie, in de vorm van boeken, tijdschriften en andere media dan wel mondeling, vormt absoluut het uitgangspunt van al het handelen.

Programmaliijn 1 Vergroting van het publieksbereik

2012

- Aan 7.000 studenten van ROC-Zeeland worden diensten aangeboden;
- Inrichting wijk informatie punten in brede scholen
- Huldiging 22.500ste klant

2011

- Uitrol introductie cursus Web 2.0 voor volwassenen
- Vraagbaak Al@din op 100 Vlissingse websites aangeboden.

2010

- Inrichting digitale informatieloketten
- Verbreding Vlissingen.nl

2009

- Uitbouw internettoegang en cursussen voor gerichte doelgroepen;
- Verbreding invulling van de adviesbalie van 't Spui;
- Relatie aangaan met vrijwilligers





De meerderheid van de Vlissingers benut de bibliotheek

Bibliotheek Vlissingen stelt vanaf 2008 het aangaan en onderhouden van relaties met klanten centraal. Individuele wensen en capaciteiten van Vlissingers zijn namelijk zo verschillend, dat een standaard beantwoording door bibliotheekmedewerkers niet langer voldoende is.

Betere bereikbaarheid

In 2009 investeert Bibliotheek Vlissingen in optimale bereikbaarheid: telefonisch, virtueel en fysiek. Door een organisatorische verandering kunnen we generalisten inzetten als specialisten. Communicatief vaardige medewerkers benaderen actief klanten, helpen met vraagformulering en een team van deskundigen zorgt voor beantwoording. Deskundigen van andere organisaties worden veel vaker als bron voor antwoorden benut. Andersom kunnen zij voor het dienen van hun cliënten van de laagdrempeligheid van de bibliotheek profiteren.

De bibliotheek vernieuwt de aanpak van haar Steunpunt vrijwilligerswerk door in te zetten op versterking van de sociale infrastructuur in Vlissingen en een significante verhoging van de vrijwillige inzet. Met de database G!DS worden de banden met organisaties, die drijven op vrijwilligers, nauw aangehaald. Systematische werving van vacatures en inhoudelijke adviesdiensten voor organisaties dragen daaraan bij.

Met de verbetering van de Vlissingse website en de gewenste verbreding van de jeugdsite neemt het gemeentebestuur een helder standpunt in over de rol van de bibliotheek als redactionele ondersteuning voor de digitale informatievoorziening aan burgers. Zo wordt ingezet op verbreding van het publieksbereik. Introductiecurssussen zijn dan toegespitst op burgers, die niet of nauwelijks gewend zijn aan de omgang met het internet.

Naar de burger toe

Met de mogelijkheden van digitale informatieverstrekking kan tot in huis of in de wijken informatie dicht bij burgers gebracht worden. Daar waar in scholen mediatheken ontstaan, kunnen deze een functie voor de wijk vervullen. Op termijn moet de elektronische vraagbaak van de bibliotheek op minstens honderd websites van Vlissingse organisaties functioneren. Zo maakt in 2012 de helft van de Vlissingse bevolking regelmatig gebruik van de bibliotheek.

Programmaliijn 2 Vlissingse jeugd bieden we gestructureerd ontwikkelingskansen

2012

- Laatste brede school geopend;
- 25% leerlingen P.O. volgde cursus 15Dingen;
- Cursus 11Dingen voor ouders getest en beproefd;
- 80% Van alle leerkrachten P.O. volgde cursus 11Dingen.

2011

- 60% Van alle leerkrachten P.O. volgden cursus 11Dingen;
- Twee brede scholen geopend met mediatheek;
- Programma 15Dingen voor leerlingen getest en beproefd;
- Curriculum mediawijsheid V.O. uitgebreid naar het vierde jaar.

2010

- 30% Van alle leerkrachten P.O. volgden training 11Dingen;
- Weer drie scholen krijgen een mediatheek.

2009

- Aantal scholen met een mediatheek wordt met drie uitgebreid;
- Activiteitenpakket 't Spui wordt geïntroduceerd op scholen;
- Cursus 11Dingen Web 2.0 voor docenten P.O. getest en beproefd;
- Curriculum mediawijsheid VO leerjaar 1 en 2 getest en beproefd.





Ontwikkelingskansen voor alle kinderen

Slechts de helft van kinderen tot twaalf jaar komt regelmatig naar de bibliotheek om boeken te lenen of zich te informeren. Ze zijn daarvoor vaak afhankelijk van hun ouders. We brengen mediatheken in scholen om er alle kinderen van te laten profiteren. In 2008 is gestart op drie scholen. Het gebruik is overweldigend. Kinderen zijn nauw betrokken bij de uitvoering. In 2009 en in 2010 volgen opnieuw drie scholen. Daarna brengen we in het Middengebied en in Souburg-Noord ook mediatheken. In 2012 wordt dit traject afgerond met de nieuwe school van Souburg-Zuid. Vanaf dat moment is de bibliotheek een taakverlichtende partner van alle onderwijsgeevenden, zodat ieder zich meer kan richten op haar kerntaken.

Cursussen

De bibliotheekinbreng beperkt zich niet tot het lenen van boeken. We begeleiden de taal- en leesontwikkeling, leren informatievaardigheden aan en stimuleren mediawijsheid van kinderen en jongeren. Op dit laatste punt scholen we eerst leerkrachten bij. In de loop der jaren wil de bibliotheek nagenoeg alle docenten informeren over de mogelijkheden van Web 2.0 voor het onderwijs. Dan komen leerlingen aan de beurt en tenslotte alle ouders.

Ambitieux

Betrokkenen en externe deskundigen vinden het bibliotheekplan ambitieux. We bekostigen deze dienstverlening door andere werkprocessen van de bibliotheek efficiënter te maken of te beëindigen. Dat vraagt een ingrijpend veranderingstraject dat in de loop van 2009 wordt afgerond. Belangstelling van andere bibliotheken in Nederland maakt het mogelijk dat deze innovatie in het kader van het innovatieve branchebeleid wordt ondersteund.

Consequenties

Naar mate meer basisscholen beschikken over een mediatheek, zal het gebruik van de jeugdafdelingen in de centrale en het filiaal afnemen. Activiteiten in dit kader, zoals de kinderboekenweek, voorleesmiddagen en dergelijke, zullen langzaam maar zeker binnen scholen worden uitgevoerd. In 2012 kunnen de jeugdafdelingen in de bibliotheken gesloten worden, zodat we alle middelen hiervoor op scholen inzetten.

Met nulmetingen en effectrapportages wordt zorgvuldig bijgehouden of de verwachte doelen bereikt worden.

2012

- Herpositionering van het bibliotheekconcept voor een breed publiek;
- Toepassing van de landelijke franchiseformule op lokale bibliotheek-vestigingen.

2011

- Digitale dienstverlening voor Zeeuwse ziekenhuizen ontworpen;
- Introductie van vergelijkbare diensten in het stadsuis;
 - Landelijk marketingbeleid lokaal toegepast.

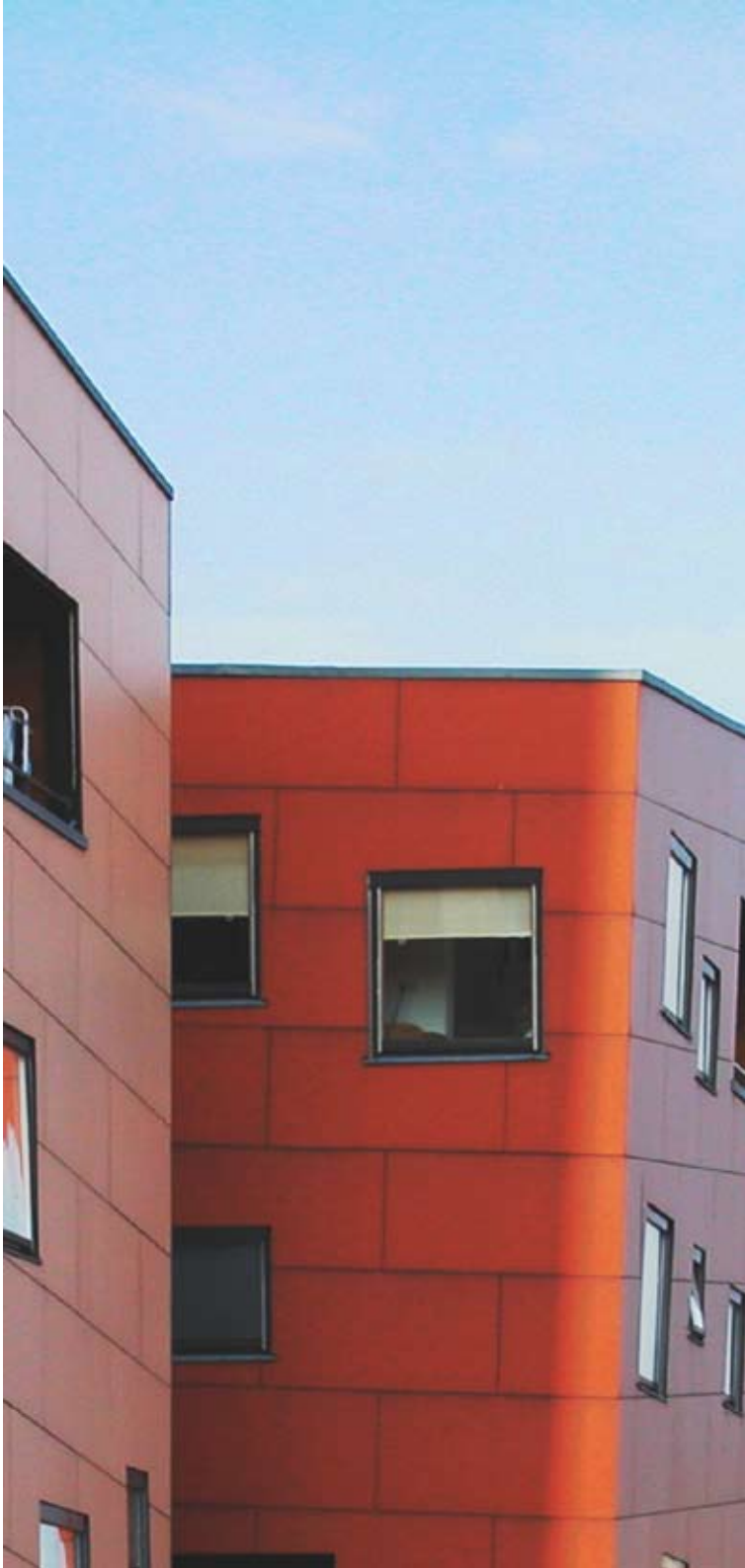
2010

- Gepersonaliseerde diensten in praktijk gebracht
- Introductie van Zwolse ROC-project in Vlissingen;
 - Romanadvisering in praktijk.

2009

- Eén heldere internetpresentatie voor alle bibliotheken;
- Afstemming van een landelijke informatiearchitectuur.
- Uitontwikkeling wiki en Question Manager met Mijnbibliotheek.nl;





Vlissingers profiteren van nationale innovatie

Eendrachtig is door de bibliotheekbranche vernieuwingsbeleid ingezet. In de onlangs door alle bibliotheken bekrachtigde Agenda voor de Toekomst staan drie kerndoelen centraal die onverkort voor Vlissingen van toepassing zijn:

- Inspelen op veranderende behoeften:
De uitdaging is om meer burgers met een passend en aantrekkelijk aanbod naar de fysieke en digitale bibliotheek te trekken en hen als klant te behouden met meer service en gemak.
- Verbetering van aanbod en dienstverlening:
Schitterende collecties boeken, kranten, foto's, films en geluidsfragmenten worden door bibliotheken tot op werkplek en huiskamer toegankelijk gemaakt. Lezen en leesplezier blijven daarbij de kern voor leesbevordering, bestrijding van laaggeletterdheid en spreiding van literaire cultuur.
- Verbetering van infrastructuur en beschikbaarheid:
Het verbeteren van de digitale infrastructuur heeft prioriteit. Elke bibliotheek heeft nu nog een eigen website met eigen applicaties. Die worden onder centrale regie allemaal aan elkaar gekoppeld.

Deze doelen sluiten zo precies aan op de ontwikkelingslijn van Bibliotheek Vlissingen dat de activiteiten in het kader van deze Agenda intensief gevolgd zal worden om daar waar mogelijk innovaties onmiddellijk in Vlissingen te kunnen toepassen. Dit spaart veel energie en de resultaten zullen burgers grote meerwaarde bieden.

Concrete diensten en producten, die door Vlissingen in het kader van de Agenda ontwikkeld worden, zijn de al vervaardigde wiki voor interne communicatie, het vraagdoorleidingsysteem Question Manager met toepassing van een Customer Relationship Managementsysteem, de productie van alle digitale leskisten voor basisscholen, benutting van G!DS als netwerk van informatieleveranciers, AI@din op websites voor 'verkoop' van vraagbeantwoordingsdiensten, opleidingsmogelijkheden voor schoolmediathecarissen en de ontwikkeling van het schoolmediatheek-concept voor de gehele branche.

2012

- Kwaliteitsborging vraagafhandeling;
- Ontwikkeling van een gezamenlijk communicatie- en marketingbeleid voor Vlissingen.

2011

- Onderzoek naar mogelijkheden voor gemeentelijke diensten in bibliotheken;
- Organisatie van informatieve activiteiten in het stadhuis;
- Question Manager geïmplementeerd in het stadhuis.

2010

- Concrete samenwerking met Publiekszaken, digitaal en in de hal;
 - Ondersteuning citymanagement;
- Uitbouw StadsMonitor Vlissingen voor interactieve burgercommunicatie.

2009

- Positioneringsbesluit voor bibliotheek.
- Besluitvorming over redactiefunctie voor vlissingen.nl;
- Afstemming dienstverleningsconcepten stadhuis en bibliotheek;





Naar een integrale gemeentelijke publieke dienstverlening

Afdeling Publiekszaken in het stadhuis ontwikkelt zich tot een klant-contactcentrum: dé toegangspoort voor de burger tot de hele overheid. Burgers verwachten daar niet alleen antwoorden over het stadhuis, maar informeren ook naar diensten van gesubsidieerde instellingen. Publiekszaken handelt dergelijke vragen met de bibliotheek af. Door integrale samenwerking en niet met heen en weer verwijzen. De overheid maakt de komende jaren een grote digitaliseringsslag. De bibliotheek is ook hierbij een strategische samenwerkingspartner. Vlissingers krijgen zo 24 uur per dag flexibel, gemakkelijk en snel een antwoord op wat zij vragen. De website vlissingen.nl is een logische plaats om vragen te stellen over Vlissingen. Toeristen verwachten er een plattegrond van hun vakantiebestemming. Nieuwe inwoners vragen er welke huisarts nog patiënten aanneemt. De bibliotheek verzorgt dergelijke content en wijst mensen op betrouwbare bronnen.

Het gemeentebestuur geeft hoge prioriteit aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, dus slaan publiekszaken, bibliotheek en communicatie de handen ineen om burgers optimaal van dienst te zijn. Bij een herpositionering van de bibliotheek binnen het concern zou koppeling aan de Afdeling Publiekszaken dan ook een logische keuze zijn.

Deskundigheidsbevordering

De komende jaren wordt helder wie welke specialiteiten inbrengt en hoe er onderlinge serviceafspraken komen. Bibliotheek Vlissingen zorgt snel voor bijscholing van het team Publiekszaken over het internet en interactieve Web 2.0 toepassingen.

Sinds 1993 biedt de bibliotheek een succesvolle informatieservice aan de staf van Ziekenhuis Walcheren. Een vergelijkbaar aanbod krijgt de gemeentelijke organisatie, zodat de informatieverstrekking verbetert én kosten bespaard worden.

Positionering

Uiterlijk in september neemt de gemeenteraad een standpunt in over het takenpakket van de bibliotheek en de daaruit voortvloeiende positie binnen of buiten de gemeentelijke organisatie. Wordt gekozen voor verzelfstandiging van de bibliotheek, dan houdt dit natuurlijk in dat veel energie vrijgemaakt moet worden om dat afscheidingsproces goed vorm te geven. Hiermee is in dit plan geen rekening gehouden.

Programmaliijn 5 Organisatorische professionalisering

2012

- Aanzet voor systematische planning in streven naar INK-niveau 4 (ketengeoriënteerd);
- Introductie maatregelen leeftijdsgebonden personeelsbeleid.

2011

- Versterking van het innovatieve vermogen van de bibliotheek;
- Verbetering van de capaciteit voor inservice-trainingen en coachingstrajecten;
- Introductie resultaatgericht beloningsbeleid.

2010

- Systematische planning in streven naar INK-niveau 3 (systeemgeoriënteerd)
 - Competentiemanagement;
 - Evaluatiecapaciteit verhogen.

2009

- Ontwerp nieuw communicatieconcept voor vernieuwde diensten;
 - Certificeringstraject 2009.
 - Herinrichting organisatie;
 - Invoering Jaargesprekcyclus.





Een deskundige en vraaggestuurde organisatie

De ingrijpende cultuuromslag die Bibliotheek Vlissingen doormaakt met het centraal stellen van de vraag van het publiek, vereist drastische organisatorische maatregelen. Het management wordt versterkt en de clusters worden resultaatverantwoordelijk. De gemeentelijke introductie van een jaargesprekken cyclus sluit hierop precies aan.

Medewerkers wordt duidelijk wat er precies van hen verwacht wordt, de onderlinge samenwerking wordt helder en de daarbij noodzakelijke competenties worden in kaart gebracht. Met het op peil brengen van het opleidingsbudget kunnen medewerkers daar waar nodig is bijgeschoold worden.

Positionering

Om de bibliotheek echt een voorziening voor alle Vlissingers te laten zijn, dient geïnvesteerd te worden in een heldere communicatie over de brede aantrekkelijke dienstverlening, niet alleen voor lezers, maar voor iedereen die zich wil ontwikkelen en wil meedoen in de samenleving. De bibliotheek is van en voor Vlissingers en dat dient stelselmatig uitgedragen te worden.

Tot voor kort bleef de bibliotheek te bescheiden op de achtergrond staan. Daar waar de dienstverlening tot in elke school en in vele organisaties zichtbaar en bruikbaar wordt, ervaart men deze bindingen meer expliciet als onmisbaar.

Flankerend beleid

Om de ambitieuze beleidsontwikkelingen te kunnen realiseren zijn de afgelopen jaren drastische maatregelen genomen om capaciteit en geld vrij te maken. De uitleenadministratie is geautomatiseerd, werkprocessen zijn vereenvoudigd, activiteiten voor de jeugd worden langzaam maar zeker naar scholen overgeheveld, waar deze met inzet van ouders en vrijwilligers worden georganiseerd. Effectiviteit en efficiëntie zijn belangrijke maatstaven bij evaluatie van activiteiten. Dat geldt ook voor de beoordeling van de inzet van personeel voor redactionele taken van de gemeentelijke website of voor overleg en technisch beheer. Door kritisch naar dergelijke factoren te kijken maakt de bibliotheek veel van haar toekomst zelf waar.

Een bibliotheekontwikkeling met draagvlak

Deze door Bibliotheekcommissie Vlissingen voorgestelde ontwikkeling van de bibliotheek heeft breed draagvlak. Deels omdat het gebaseerd is op de beleidslijnen van voorgaande planningsperioden, deels omdat aan veel voorstellen diepgaand klantenonderzoek ten grondslag ligt. Hiermee is de bibliotheek al lang niet meer dat introverte culturele bolwerk van vroeger, dat zich vooral richtte op het leesgrage deel van de bevolking. Nee, deze instelling heeft zich gemoderniseerd tot een nauw aan de gemeente gelieerde organisatie, die op het lijf van de karakteristieke Vlissinger geschreven is. Een begrijpelijke, handige en toegankelijke inspiratiebron voor iedereen.

Voor die Vlissinger streven we de komende jaren heel concreet het volgende na:

- Meer dan 50% van de Vlissingers benut regelmatig de bibliotheek;
- Alle kinderen in de leeftijd van 2 tot 18 jaar worden structureel door de bibliotheek op school begeleid;
- De bibliotheek wordt ook omarmd door mensen met leer- en leesbelemmeringen.
Een kwart van deze doelgroepen benut de bibliotheek regelmatig.
- Het aantal klanten dat niet om het lenen van media naar de bibliotheek komt, overstijgt voor het eerst het aantal leners.
Het aantal uitleningen blijft echter ten opzichte van 2008 stijgen met minimaal 2 procent per jaar;
- De bibliotheek weet jaarlijks vijfhonderd burgers te motiveren om zich als vrijwilliger belangeloos voor anderen in te zetten.
- Tachtig procent van de meer dan duizend non-profit organisaties in Vlissingen zijn door de bibliotheek gekend, zodat hun specifieke expertise voor burgers benut kan worden.

Eenvoudig, omdat al die Vlissingers het meer dan waard zijn en onze stad dit voor een constructieve ontwikkeling meer dan nodig heeft!



