

Notitie: opgesteld door de Samenwerkende Utrechtse Bibliotheken,*Ten behoeve van de Provinciale Commissie Wonen, Maatschappij en Cultuur op 28 september 2009*

“Bibliotheek 2.0”: werken aan bibliotheekvernieuwing in de provincie Utrecht**Inleiding**

De Stichting Samenwerkende Utrechtse Bibliotheken (SUB) en de serviceorganisatie Bibliotheek ServiceCentum (BiSC) werken samen aan innoverende projecten voor kwaliteitsverbetering van de dienstverlening aan de bibliotheekgebruikers in de provincie Utrecht. Zij streven naar een kwalitatief hoogstaande dienstverlening die meer is toegesneden op de behoeften van de klant en toegankelijk is voor iedere burger.

Dit is het resultaat van een door de Provincie Utrecht geïnitieerde - en door de SUB en BiSC als noodzakelijke en wenselijke onderschreven - samenwerking.

De openbare bibliotheek staat voor uitdagingen als gevolg van de teruglopende leestijd en opkomst van de digitalisering van media en informatie. Hierdoor dreigt de openbare bibliotheek in haar functie van het leveren van onafhankelijke en betrouwbare informatie te marginaliseren. Met het rapport “Open poort tot kennis” van de Commissie Meijer werd in 2000 een nieuw perspectief geschetst. Hierin werden aanbevelingen gedaan voor een herschikking van taken en een voorstel om door samenwerking te komen tot schaalvergroting en efficiëntie. Het uitgangspunt was hierbij dat bibliotheken hiermee de uitdagingen waar zij nu, en in de toekomst, voor komen te staan, gezamenlijk beter kunnen realiseren. Dit was de aanleiding van een proces van bibliotheekvernieuwing en herstructurering dat ook in de provincie Utrecht gestalte heeft gekregen.

Organisatievorming 2001-2007

Door de provincie Utrecht is in 2002 de Stuurgroep Modernisering Utrechts Bibliotheekwerk (MUB) ingesteld, met als taak het proces van modernisering te stimuleren en richting te geven. De openbare bibliotheken in de provincie Utrecht kregen de opdracht om in een straal van 360 graden de mogelijkheden tot samenwerking met collega-bibliotheken te onderzoeken en te komen tot een basisbibliotheek met een groter werkgebied. Daarnaast kreeg de toenmalige Provinciale Bibliotheek Centrale (PBCU) de opdracht zich om te vormen van een werkgeversorganisatie (voor bibliotheken met een werkgebied < 30.000 inwoners) naar een serviceorganisatie die de toekomstige regiobibliotheken zou gaan ondersteunen. Dit was een complex proces waarin provincie, gemeenten, bibliotheken en PBCU intensief samenwerkten.

Binnen de provincie zijn 7 regiobibliotheken gevormd. De bibliotheken van Nieuwegein, Baarn en Veenendaal bleken in eerste instantie geen aansluiting te kunnen vinden met hun regionale collega bibliotheken. Inmiddels heeft bibliotheek Baarn aansluiting gevonden bij Bibliotheken Eemland en is er overleg gaande tussen bibliotheek Veenendaal en Regiobibliotheek ZOUT (Zuid Oost Utrecht). Bibliotheek Nieuwegein onderzoekt de mogelijkheden voor samenwerking met Regiobibliotheek Lek&IJssel.

De 7 regiobibliotheken vonden elkaar in een samenwerkingsverband, de SUB. Deze is opdrachtgever voor het uitvoeren van diensten door de serviceorganisatie. De toenmalige PBCU is omgevormd tot de serviceorganisatie BiSC. Zij werkt vanuit een klant - leveranciers relatie met de SUB op basis van offertetrajecten en onderbouwd met Service Level Agreements (SLA's).

Wat is er bereikt

In de afgelopen periode is vooral ingezet op innovatieve projecten in het kader van de benodigde bibliotheekvernieuwing. Deze projecten passen binnen de landelijke ontwikkelingen* en worden gekenmerkt door het feit dat zij hun kracht halen uit de provinciale samenwerking.

Sommige projecten zijn vanwege hun grootte niet door individuele regiobibliotheken te verwezenlijken, maar kunnen gemeenschappelijk wel gerealiseerd worden. Andere projecten halen meerwaarde uit de kennisuitwisseling die ontstaat door deelnemers van verschillende regiobibliotheken bij elkaar te brengen, waardoor de resultaten beter zijn dan wanneer een regiobibliotheek hetzelfde doel individueel zou trachten te bereiken.

Een aantal projecten zijn reeds succesvol afgerond waarvan de volgende voorbeelden te noemen zijn:

1. Eén geautomatiseerd bibliotheekstelsel voor de hele provincie

Binnen de provincie Utrecht maakt sinds 2007 iedereen gebruik van één geautomatiseerd bibliotheekstelsel (Bicat). Hierdoor is centraal beheer mogelijk, wat zowel efficiency voordelen biedt als kansen voor de klant. Zonder één bibliotheekstelsel zou één provinciale pas (zie hieronder) namelijk niet denkbaar zijn.

2. De provinciale bibliotheekpas

Vanaf 2008 is er een provinciale bibliotheekpas. Hiermee kunnen de klanten van de bibliotheek ook buiten de eigen gemeentegrenzen gebruikmaken van hun bibliotheekpas. Daarnaast zijn er contacten gelegd met diverse culturele partners die via de provinciale bibliotheekpas aantrekkelijke kortingen of acties aan gebruikers aanbieden.

3. Cultuurhuizen

Bibliotheken zijn in de afgelopen jaren de spil geweest in het realiseren van cultuurhuizen. Zo heeft iedere gemeente een bibliotheek of bibliotheekvoorziening waardoor voldoende draagkracht was voor het vormen van een cultuurhuis. In de doorstart van de subsidieregeling cultuurhuizen in 2009 zijn bibliotheken nog steeds opgenomen als noodzakelijke speler. De serviceorganisatie heeft de totstandkoming van de cultuurhuizen gefaciliteerd door expertbijeenkomsten, kennisuitwisseling en procesbegeleiding. Uiteindelijk resulteerde dit eind 2007 in de provinciale uitgave "Samenwerken onder één dak : handreiking voor het opzetten van een Cultuurhuis".

De samenwerking met andere culturele of educatieve partners levert meer kansen voor cultuur en in het kader van een vitaal platteland een meerwaarde.

4. Een gezamenlijke cultuurwebsite

In 2008 is de gezamenlijke cultuurwebsite van bibliotheken www.cultuurutrecht.nl gelanceerd. Op deze site is zowel het professionele als amateurkunstaanbod, zowel op lokaal als op provinciaal niveau vertegenwoordigd.

5. Harmonisatie van tarieven en gebruikersvoorwaarden voor bibliotheken in Utrecht

Recentelijk is per 1 juli 2009 een harmonisatie van de tarieven en gebruikersvoorwaarden in alle SUB bibliotheken in de provincie van kracht geworden. Het is een nieuw klantgericht en klantvriendelijk stelsel van abonnementen en gebruikersvoorwaarden. In vrijwel de gehele provincie gelden nu dezelfde tarieven en voorwaarden. Door het instellen van twee abonnementen vereenvoudigt de keuze, verbetert de service en biedt het voor de leden het gemak om in de bibliotheken in de hele provincie te kunnen lenen.

Bovenstaande projecten leveren een direct voordeel voor de burgers in de provincie die van de bibliotheek gebruik maken - en in de provincie Utrecht is dat zo'n 40 % van de bevolking.

* In het rapport "Innovatie met Effect" van de adviescommissie Bibliotheekinnovatie (december 2008) worden drie programmalijnen onderscheiden die noodzakelijk zijn om landelijk te ontwikkelen. Dit betreft digitale infrastructuur, innovatie van digitale diensten en producten en de innovatie van een drietal beleidsterreinen die urgent zijn voor de sector: collectiebeleid (vooral met betrekking tot uitbreiding van digitale content), HRM en Marketing. Dit advies van de commissie Bibliotheekinnovatie vormt de basis voor de besteding van de landelijk beschikbare innovatiegelden in de huidige en komende beleidsperiode.

Achter de schermen wordt ook hard gewerkt aan bibliotheekvernieuwing, waar de klant indirect profijt van heeft, zoals de cursus “23 dingen” waarmee medewerkers “web 2.0-vaardig” worden en gezamenlijke collectievorming om te komen tot een beter afgestemde provinciale collectie en het bereiken van efficiëncy voordelen. Qua bedrijfsvoering werken de bibliotheken samen aan één systematiek voor productbegrotingen. De productbegroting zorgt voor grotere inzichtelijkheid voor de subsidiegever en is een belangrijk sturingsinstrument voor de directeuren.

2009 en verder

Anno 2009 kunnen we terugkijken op een periode van succesvolle projecten en een geslaagde schaalvergroting van openbare bibliotheken naar regiobibliotheken. Maar tevens er is het besef bij de individuele regiobibliotheek dat ook deze schaal niet toereikend is om alle gewenste innovatie op eigen kracht te realiseren. De directeuren van de regiobibliotheken hebben zich daarom uitgesproken om intensiever met elkaar te gaan samenwerken.

a. Intensievere samenwerking

De komende periode zal de SUB in samenwerking met BiSC zich ontwikkelen tot een sterk netwerk. Het jaar 2009 zal worden gebruikt voor nadere visieontwikkeling en het opstellen van een meerjarenplan om te komen tot een efficiëntere, klantgerichtere organisatie, waarbij een eenduidige uitstraling uitgangspunt is: één provinciale collectie, één provinciaal tarief, één gezamenlijke marketingstrategie.

Hierdoor kunnen betere marketingstrategieën ontwikkeld worden, waardoor beter op de klant afgestemde materiaalcollecties en producten kunnen worden samengesteld.

Door verdere samenwerking kunnen specialismen ontstaan, die de diverse klantgroepen ten goede komen en waarbij we onze ambitie van deskundige informatiemakelaar verder uit kunnen bouwen.

De SUB zoekt hiervoor naar een intensievere samenwerkingsvorm en heeft de provincie verzocht om haar hierbij te ondersteunen in de vorm van een adviescommissie.

b. Behouden/versterken van het bereik van de bibliotheek

In de provincie Utrecht maakt 40% van de bevolking actief gebruik van de openbare bibliotheek. Deze leden spenderen gemiddeld 45 minuten per week in de bibliotheek voor het halen van boeken, het raadplegen van internetdiensten ter plekke, gebruik van studieruimten of leeszaal of het bezoeken van een lezing, voorstelling of andere educatieve en/of culturele activiteit.

Dit maakt de openbare bibliotheek de meest gebruikte culturele informatievoorziening in de provincie, mede dankzij de uitgebreide infrastructuur (in de provincie zijn 64 bibliotheekfilialen, themabussen en servicepunten aanwezig) waarmee men soms letterlijk aan de voordeur van de gebruiker komt.

Daarnaast is het aanbod en de sfeer binnen bibliotheken dusdanig laagdrempelig dat een ruime dwarsdoorsnede van de bevolking zich er thuis voelt. Ook allochtonen, een doorgaans lastig te bereiken doelgroep voor culturele instellingen, voelen zich thuis in de bibliotheek. Dit komt onder andere omdat men zich in een relatief neutrale (niet stigmatiserende) omgeving kan ontwikkelen op het gebied van informatie en cultuur. Dit zijn op zich mooie wapenfeiten maar SUB en BiSC zien nog veel onbenutte kansen, bijvoorbeeld richting het onderwijs en het vernieuwen van het aanbod voor kleine kernen. Daaraan wordt de komende jaren gezamenlijk aan gewerkt.

c. Samenwerking culturele partners

De samenwerking met andere culturele en educatieve instellingen staat voor de SUB hoog in het vaandel. Nu, in 2009, zijn de eerste resultaten van de samenwerking met culturele partners in het provinciale veld reeds te benoemen. In de 1^e helft van 2009 werd het Platform Cultuurparticipatie opgericht. Hierin hebben zitting: Zimihc, Landschap Erfgoed Utrecht (LEU), Kunst Centraal Utrecht en - namens de SUB - BiSC.

Daarnaast is er overleg met de provinciale partners op het gebied van Cultureel Erfgoed om de samenwerking nader uit te bouwen. De bibliotheek is als geen ander in staat om op een systematische manier gegevens te ontsluiten en voor het publiek toegankelijk te maken. Ook kan er gebruik worden gemaakt van de fijnmazigheid van het netwerk van bibliotheken. Het ontstaan van diverse Historische Informatiepunten in samenwerking met archieven en musea zoals in bibliotheek Amersfoort en Leusden is hier een goed voorbeeld van. Ook kunnen bibliotheken aan archieven, musea en historische vereniging de mogelijkheid bieden hun materialen onder de aandacht brengen van een groot publiek.

Tenslotte

De bibliotheken zijn door hun laagdrempeligheid, het grote bereik en het fijnmazige netwerk een ideale samenwerkingspartner. Wij zien - zoals wij ook in onze reactie op de Provinciale Cultuurnota gemeld hebben- de bibliotheken dan ook als een verbindende factor binnen het provinciale cultuurbeleid. Deze rol zullen wij de komende jaren dan ook actief en in gezamenlijkheid verder ontwikkelen.

Utrecht, 28 augustus 2009