

# Verder

**denieuwebibliotheek**



© **denieuwebibliotheek**  
(Stichting Openbare Bibliotheek Almere)  
juni 2017

## **voorwoord**

In dit strategische plan zetten we de koers uit voor de komende jaren.

Het gaat om de richting, de wereld is te onvoorspelbaar om een blauwdruk voor de bibliotheek in 2020 neer te leggen.

Dit plan is het resultaat van gesprekken met managers, medewerkers, raad van toezicht en ondernemingsraad van de bibliotheek. Eind 2016 hadden we een bijeenkomst met externe stakeholders en in mei 2017 tenslotte met de wethouders Huis (Cultuur), Peeters (Jeugd, onderwijs en sport) en De Jonge (Participatie, werk en inkomen). *Verder* is goedgekeurd door de raad van toezicht van de bibliotheek in de vergadering van 20 juni 2017.

Wij danken iedereen voor zijn, haar of hun inspirerende bijdrage!

## **1. turbulentie**

De impact van de digitale revolutie op maatschappelijk en cultureel gebied is vergelijkbaar met die van de uitvinding van de boekdrukkunst en van de industriële revolutie. Informatie, cultuur, ontspanning en communicatie zijn digitaal altijd en overal beschikbaar (mits de accu is opgeladen en er bereik is).

Als gevolg hiervan en door de voortschrijdende individualisering, zien we de ontwikkeling naar een netwerksamenleving, waarin mensen communiceren, werken en leven in netwerken die veelal door sociale media worden ondersteund. Netwerken die mensen bij elkaar brengen met een zelfde belangstelling, probleem of overtuiging en die elkaar vroeger nooit getroffen zouden hebben. Netwerken die er ook toe kunnen leiden dat de verschillen en kloven tussen individuen, meningen en subculturen toenemen en de vraag oproepen wat ons nog bindt.

Het boek verliest zijn dominante positie voor de vastlegging en overdracht van kennis en cultuur. Lezen (analoog of digitaal, boeken, kranten of tijdschriften) staat als vrijetijdsbesteding onder druk. En als gevolg daarvan ook vaardigheid om deel te nemen aan de kennissamenleving. Want wie daarin mee wil doen, moet zich digitaal kunnen redden en dat lukt alleen als je goed kunt lezen.

Maar de digitalisering en de netwerksamenleving bieden vooral ook geweldige kansen voor de persoonlijke ontwikkeling en de verbetering van de maatschappelijke kansen van burgers. En dus voor de maatschappelijke opdracht van de bibliotheek. In dit strategische plan zetten we de lijnen uit om die kansen de komende jaren te benutten, tot voordeel van de burgers, de stad en de samenleving.

## **2. Samenvatting**

Wij gaan de komende jaren zo *Verder*:

De bibliotheek vergroot de kansen voor kinderen en volwassenen om zich te ontwikkelen en hun maatschappelijke positie te versterken. We doen dat door hen te inspireren om kennis te creëren en te delen. De bibliotheek ontwikkelt zich tot een spannend en levendig digitaal en analoog platform, waarop we verbinding zoeken en samenwerken met gasten, leden, vrijwilligers en partners.

We focussen op:

- jeugd en onderwijs
- participatie en zelfredzaamheid
- persoonlijke ontwikkeling gericht op cultuur, literatuur en maatschappelijke actualiteiten.

De dienstverlening en programmering van de bibliotheek zijn van belang voor de samenleving en kenmerken zich door vernieuwing en inspiratie.

### 3. de nieuwe bibliotheek

In 2010 opende de nieuwe bibliotheek van Stad haar deuren, in 2012 verhuisde de bibliotheek van Buiten naar een nieuw pand, in 2014 namen we het bibliotheekservicepunt in Poort in gebruik en in 2015 ging de gloednieuwe bibliotheek in het vernieuwde Corrosia in Haven open. In 2015 startten we ook met het 'Digital Lab' het programma om de bibliotheek in de digitale wereld te versterken en te vernieuwen. De cijfers van de afgelopen jaren geven een goed beeld van de ontwikkeling in relatie tot de ontwikkeling van de stad:

	2003	2008	2011	2013	2015
bezoekers fysiek	765.830	640.107	1.064.991	1.138.149	1.113.057
bezoekers digitaal	48.256	174.409	275.266	311.763	452.515
leners	40.281	55.046	67.569	70.788	67.781
uitleningen	1.268.754	1.348.367	1.761.741	1.494.241	1.211.084
inwoners	170.249	183.322	190.767	195.138	196.921

in kengetallen:

	2003	2008	2011	2013	2015
bezoekers fysiek	100	84	139	149	145
bezoekers digitaal	100	361	570	646	938
leners	100	137	168	176	168
uitleningen	100	106	139	118	95
inwoners	100	108	112	115	116

de landelijke indexcijfers zien er zo uit:

	2003	2008	2011	2013	2015
leners	100	94	95	92	90
uitleningen	100	79	70	59	55
inwoners	100	101	103	104	104

### 4. bibliotheekwet

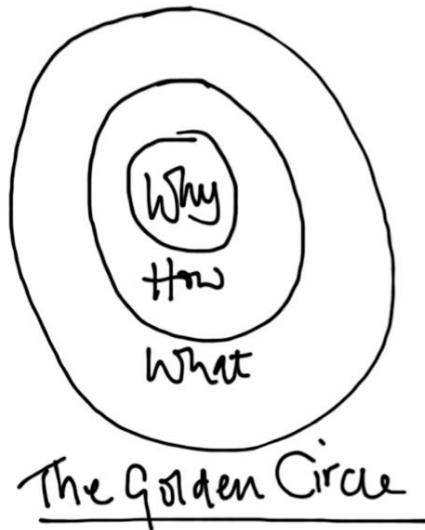
De Wet Stelsel Openbare Bibliotheken is sinds 1 januari 2015 van kracht. De wet regelt dat de gemeenten en provincies verantwoordelijk zijn voor de (ondersteuning van) de lokale bibliotheek, de gemeenten en het rijk voor de digitale bibliotheek. De Koninklijke Bibliotheek neemt in opdracht van de minister van OCW de landelijke digitale bibliotheek voor haar rekening, vervult de regiefunctie voor de sector en stelt daarom de landelijke innovatie-agenda op.

De wet geeft als doelen van de openbare bibliotheekvoorziening de persoonlijke ontwikkeling en de verbetering van de maatschappelijke kansen van burgers. Bibliotheken vervullen daartoe de functies kennis en informatie, ontwikkeling en educatie, lezen en literatuur, ontmoeting en debat, kunst en cultuur. Ze opereren vanuit de waarden onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, toegankelijkheid, pluriformiteit, en authenticiteit.

## 5. de gouden cirkel

Denkend over de toekomst hebben we de 'gouden cirkel' van Simon Sinek gebruikt.

Wij vullen hem zo in:



### **Waarom:**

Kansen voor iedereen voor persoonlijke ontwikkeling en verbetering van zijn maatschappelijk positie.

### **Hoe:**

Almere inspireren om kennis en ideeën te creëren en te delen.

### **Wat:**

Een spannend en levendig 'digiloog' platform.

- *waarom:*

Wij werken voor een open samenleving met samenhang en gemeenschapszin. Waarin burgers nieuwsgierig en geïnformeerd zijn. En iedereen kansen heeft om zich te ontwikkelen en zijn maatschappelijke positie te verbeteren.

- *hoe:*

Inspiratie en faciliteiten voor iedereen en hulp voor wie die nodig heeft om kennis en ideeën te creëren en te delen.

- *wat:*

Een spannend en levendig analogoog en digitaal platform waar aanbieders van en geïnteresseerden in informatie, cultuur, literatuur en ontspanning elkaar ontmoeten.

## 6. waarom: kansen voor iedereen

In 2015 was er veel aandacht voor 'Kapitaal in de 21<sup>e</sup> eeuw' van de Franse econoom Thomas Piketty. Piketty betoogt dat de ongelijkheid toeneemt door de steeds ongelijkere verdeling van kapitaal. Het Sociaal Cultureel Planbureau geeft in 'Verschil in Nederland'<sup>1</sup> een bredere visie en onderscheidt de volgende 'hulpbronnen' van burgers:

- persoonlijk kapitaal: fysiek, mentaal, esthetisch
- economisch: opleiding en beroepsvaardigheden, beroep, inkomen, vermogen
- cultureel kapitaal: taal en communicatie; smaken, voorkeuren, culturele kennis, disposities; reputaties, titels, eretekens
- sociaal kapitaal: netwerken voor sociale steun en netwerken voor instrumentele steun.

Voor bijna al deze persoonlijke hulpbronnen is de bibliotheek van betekenis: opleiding en beroepsvaardigheden, taal en communicatie, culturele kennis en netwerken voor sociale en instrumentele steun. De bibliotheek is voor veel mensen belangrijk omdat ze hen kansen geeft zich te ontwikkelen en hun maatschappelijke positie te versterken. En zo is ze van waarde voor individu en samenleving, voor democratie en economie.

## 7. hoe: Almere inspireren

De bibliotheek biedt inspiratie en faciliteiten voor iedereen en hulp voor wie die nodig heeft om kennis en ideeën te creëren en te delen:

- Inspiratie: de bibliotheek inspireert tot persoonlijke en maatschappelijke ontwikkeling;
- mensen komen op ideeën en gaan dingen doen die ze zelf niet bedacht hadden. Serendipiteit: de toevallige ontmoeting, dat wat je niet zoekt, maar wat wel waardevol voor je is.
- Faciliteiten: werkplekken, WiFi, boeken en andere informatiedragers, lezingen, presentaties, netwerkbijeenkomsten, etc.
- Hulp: de hulpvaardige medewerker, het digitale spreekuur, de schrijfcursus, etc.
- Kennis en ideeën: het gaat om informatie, maar ook om cultuur, meningen, maatschappelijke ontwikkelingen en zingeving.
- Iedereen: alle Almeerders.
- Hulp voor wie die nodig heeft.
- Creëren en delen: wie een boek leest of een les volgt creëert kennis bij zich zelf. Wie een gesprek of een debat voert creëert kennis en ideeën bij zichzelf en bij anderen.

## 8. wat: digiloog platform

We ontwikkelen de bibliotheek tot een geïntegreerd digitaal en analoog platform.

Van dienstverlener wordt de bibliotheek een 'multi-sided platform'. Dit platform faciliteert contact tussen diverse individuen en groepen. De bibliotheek wordt een platform voor de eigen dienstverlening (collectie, informatie en advies, culturele en educatieve programmering, faciliteiten en dienstverlening scholen, instellingen en bedrijven) en voor de dienstverlening van anderen gericht op *de inspiratie om kennis en ideeën te creëren en te delen*. De gasten en leden staan in het middelpunt en leveren door hun ontmoeting en conversatie een bijdrage aan de creatie en deling van kennis. Succesvolle voorbeelden zijn Pakhuis de Zwijger in Amsterdam, RDM Makerspace in Rotterdam, Seats2Meet.

---

<sup>1</sup> Verschil in Nederland, Sociaal en Cultureel Rapport 2014



Het platform wordt ingevuld door het samenspel van de bibliotheek met gasten, leden, vrijwilligers en partners. We verlaten het begrip 'klant', omdat daarmee vooral afnemers van een dienst worden aangeduid. Met de woorden gasten en leden willen we uitdrukken dat burgers mee vorm geven aan hun bibliotheek, aan de bibliotheek van de stad.

De bibliotheek is digitaal en analoog actief op het platform en in communities. Dankzij een stevig en expanderend netwerk doet de bibliotheek veel samen met partners (co-productie), gasten en leden (co-creatie) en biedt ze ruimte aan gasten, leden en partners om actief te zijn op het platform (correlatie).

Met het neologisme digiloo bedoelen we dat digitaal en analoog geïntegreerd zijn. Het idee is dat de succesvolle bibliotheek analoog én digitaal actief is en deze werelden met elkaar verbindt. In de digitale wereld sluit de bibliotheek aan op algemene, landelijke of wereldwijde platforms en standaarden. De kracht van de bibliotheek ligt lokaal, in de plaatselijke gemeenschap en in lokale netwerken, vanuit aantrekkelijke en laagdrempelige gebouwen en in stevige samenwerkingsverbanden.

Voor het succes van het platform is het nodig dat het aantal fysieke en digitale bezoeken aan de bibliotheek groot is en blijft. Die groei en de introductie van nieuwe verdienmodellen moet het mogelijk maken de inkomsten van de bibliotheek te doen stijgen.

## 9. Poort en Oosterwold

Een goede spreiding van bibliotheken over de stad met een ruime openstelling is cruciaal. Gezien de groei van Poort (18.000 inwoners in 2020) is het noodzakelijk het servicepunt te vervangen door een volwaardig filiaal en in Oosterwold een servicepunt te vestigen (8.000 inwoners in 2020).

## 10. prioriteiten en maatschappelijke effecten

De bibliotheek sluit aan op de landelijke innovatie-agenda (Koninklijke Bibliotheek, 2016) en ontwikkelt programma's voor:

- Jeugd en onderwijs
- Participatie en zelfredzaamheid
- Persoonlijke ontwikkeling.

Met de speerpunten willen we maximaal aansluiten op de door de gemeente beoogde maatschappelijke effecten:

	maatschappelijke effecten	speerpunten		
		jeugd & onderwijs	participatie & zelfredzaamheid	persoonlijke ontwikkeling
ME1	Ontwikkelkansen van kinderen en jongeren zijn vergroot	X		
ME2	Kinderen groeien gezond en veilig op	X		
ME3	Iedereen doet naar eigen kunnen mee, ongeacht zijn of haar beperkingen		X	
ME4	Meer betrokkenheid bij de eigen leef- en woonomgeving			X
ME5	Meer Almeerders nemen deel aan vrijetijdsactiviteiten in de eigen stad			X
ME6	Aanbod van (vrijetijds)voorzieningen beter afgestemd op de vraag		X	
ME7	Meer Almeerders hebben een gezonde leefstijl		X	
ME8	Toegang tot informatie en advies, bemiddeling, ondersteuning en zorg		X	
ME9	Minder overlast door bepaalde doelgroepen, zoals jongeren, verslaafden	X		
ME10	Meer Almeerders zijn financieel zelfredzaam.		X	



## 11. de aansluiting tussen de prioriteiten en maatschappelijke effecten

### 1. jeugd en onderwijs

Onze inzet voor kinderen en jongeren is gericht op de ontwikkeling van de competenties die iedereen nodig heeft in de 21<sup>e</sup> eeuw.



De bibliotheek richt zich vooral om de rechter helft: creatief denken, probleem oplossen, computational thinking, informatievaardigheden, ICT-basisvaardigheden en media-wijsheid. Het stimuleren van lezen en leesplezier horen hier vanzelfsprekend bij.

We richten de afdelingen voor peuters en kleuters en voor kinderen op de basisschool in waardoor het (nog) leukere plekken worden om te lezen, te leren en te beleven: voorlezen, bouwen met Lego, 3D-printing, proefjes doen, muziek, huiswerkbegeleiding, dans en theater voor kinderen, een hackerroom. De samenwerking met het onderwijs (PO en VO) en de voorschoolse opvang wordt geïntensiveerd en verbreed m.b.t. lezen en leesplezier, digitale en mediavaardigheden. In 2017 openen we onze escape room in de bibliotheek van Stad.

De dienstverlening wordt 'digiloger', de integratie van digitaal en analoog maken we ook zichtbaar in de samenwerking met het onderwijs: een App voor rondleidingen in de bibliotheek, content voor het digitale schoolbord in de klas.

We gaan door met de landelijke programma's Boekstart, de Bibliotheek op School en het stimuleren van voorlezen door voorleeswedstrijden. We werken samen met en sluiten aan op de programma's van Collage en Bonte Hond.

We willen actief bijdragen aan de verhoging van het onderwijsniveau in de stad, aan de nieuwsgierigheid, geletterdheid en creativiteit van kinderen (ME1). Uit onderzoek blijkt een relatie tussen ontwikkeling, onderwijsniveau en gezondheid (ME2). Of we de overlast van jongeren er mee terugdringen, weten we niet (ME9), maar in ieder geval willen we in onze bibliotheken jongeren die daar nu nog overlast veroorzaken inspireren tot positieve activiteiten.

## 2. *participatie en zelfredzaamheid*

De prioriteit participatie en zelfredzaamheid is gericht op de basisvaardigheden van volwassenen: lezen en schrijven, computervaardigheden en mediawijsheid. We nemen het initiatief de stedelijke leescoalitie te versterken waarin onderwijs, zorg, wonen, welzijn en de bibliotheek samenwerken voor een activerend en toegankelijk aanbod voor laaggeletterden. De Taalhuizen in de bibliotheken zijn daarvan de spil. En we ontwikkelen een compleet programma voor de computervaardigheden en mediawijsheid van volwassenen:

*medium* gerelateerde vaardigheden:

- operationele vaardigheden, ook wel 'knoppenkunde' genoemd
- formele vaardigheden, onder andere browsen en navigeren.

*content* gerelateerde vaardigheden:

- informatievaardigheden: zoeken, selecteren en evalueren
- communicatievaardigheden: mailen, contact via internet, online-identiteit, discussie
- strategische vaardigheden: de inzet van digitale media voor persoonlijke en professionele doelen
- en tenslotte de vaardigheden om content te creëren volgens een eigen plan of ontwerp.

We nemen deel aan de landelijke afspraken met de Belastingdienst en het UWV over hulp en gesprekken in de bibliotheek.

Onze inspanningen zijn gericht op meedoen door iedereen (ME3), vooral door die mensen die onvoldoende lees-, computer- en mediavaardig zijn (ME8). Inhoudelijk zoeken we daarbij de aansluiting bij andere maatschappelijke doelen als gezondheid (ME7) en financiële zelfredzaamheid (ME10).

## 3. *persoonlijke ontwikkeling*

Cultuur en literatuur, actualiteit en wetenschap vormen de kern van dit programma. Het filmhuis, debat- en kenniscafé, literaire en culturele lezingen en cursussen en natuurlijk de brede en veelzijdige collectie van boeken en andere media zijn de instrumenten. We willen de samenwerking met de andere culturele instellingen in Almere intensiveren. Die samenwerking kan tot uitdrukking komen in eenmalige (spin off's van) evenementen en langduriger programma's, bijvoorbeeld voor en met het onderwijs. En we willen onze informatie- en verwijfsfunctie voor culturele en vrijetijdsactiviteiten van culturele en andere partners in de stad versterken.

We continueren en vernieuwen de debatten over actuele onderwerpen in de stad om de betrokkenheid bij de stad te vergroten (ME4). Pakhuis de Zwijger is wat dat betreft inspirerend en voor Almere kunnen we komende jaren denken aan thema's als Growing Green Cities, de ontwikkeling van de stad en de Floriade. De afstemming van onze dienstverlening en programmering op de wensen en behoeften (uitgesproken en niet uitgesproken) van de Almeerders blijft belangrijk (ME5) zodat zo veel mogelijk mensen er gebruik van maken (ME5).

## 12. merk

De naam ‘denieuwebibliotheek’ hebben we gekozen omdat in een nieuwe stad als Almere een vernieuwde en vernieuwende bibliotheek past. De naam is ons programma: we willen voorop lopen in de stad en in de bibliotheekbranche met nieuwe concepten en nieuwe toepassingen. We waren de eerste bibliotheek die het revolutionaire winkelconcept invoerde en nu lopen we voorop met ons programma digitale innovatie. Volgens de Wet Stelsel Openbare Bibliotheken heeft een openbare bibliotheekvoorziening een publieke taak die zij voor het algemene publiek vervult op basis van de waarden onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, toegankelijkheid, pluriformiteit en authenticiteit.

Als merkwaarden hanteerden wij tot nu toe ‘verrassend, veelzijdig en inspirerend’; met onze labels geven we aan waarvoor de bibliotheek van betekenis wil zijn: leren, beleven, werken en opgroeien. En daarmee sluiten we aan op functies die de WSOB noemt:

- a. ter beschikking stellen van kennis en informatie;
- b. bieden van mogelijkheden tot ontwikkeling en educatie;
- c. bevorderen van lezen en het laten kennismaken met literatuur;
- d. organiseren van ontmoeting en debat; en
- e. laten kennis maken met kunst en cultuur.

Treacy en Wiersema benoemden in de jaren negentig drie strategieën waarmee je je kunt onderscheiden: customer intimacy, operational excellency en product leadership. De auteurs stellen dat een bedrijf moet uitblinken in één van deze strategieën, terwijl de andere twee waardedimensies op orde moeten zijn. Wij kozen voor customer intimacy en legden de nadruk op service, gemak en klantgerichtheid.

Inmiddels zijn er twee belangrijke aanvullende strategieën ontstaan, namelijk service leadership en customer experience. Customer experience sluit aan op de maatschappelijke behoefte aan beleving en betekenis, aandacht, modern vakmanschap en co-creatie. Wij zien dat als de strategie om de betekenis van de bibliotheek voor de stad verder te versterken en willen hem inhoud geven door bijzondere programmering, persoonlijk contact met en tussen gasten en bezoekers, een inspirerende collectie, presentatie en omgeving, zowel analoog als digitaal.

## 13. organisatie

De nieuwe strategie vraagt om de verdere ontwikkeling van onze expertise en kwaliteiten:

- digital first: medewerkers die qua techniek en media goed onderlegd zijn
- community first: medewerkers die actief zijn in lokale netwerken
- customer first: inspirerend contact met leden en bezoekers en een proactieve benadering.

We hebben andere competenties en een andere organisatiestructuur en –cultuur nodig dan die waarmee we tot nu succes hadden. In 2016 zijn we gestart met een reorganisatie van het management. Het aantal teammanagers is verminderd en het managementteam bestaat nu uit vijf personen: de directeur en de managers Bibliotheken, Cultuur & Educatie, Advies & Beheer en Marketing & Innovatie. Het nieuwe team geeft leiding aan de vernieuwing van de organisatie. In 2017 zetten we grote stappen: de invoering van nieuwe competentieprofielen, elementen van zelfsturing en nieuwe vormen van werken, samenwerken, communiceren en plannen.

