

# 'Op volle toeren'

*Beleidsplan  
Bibliotheken Zuidoost Fryslân  
2010 - 2013*



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>	<b>5. Uitwerking programmalijnen</b>	<b>16</b>
Focus op de klant	4	Focus op de klant	16
Focus op jeugd	4	<i>Bibliotheekvestigingen</i>	16
Focus op verankering in de lokale gemeenschap	4	<i>Klantgerichtheid</i>	17
Lerende organisatie	4	<i>Cocreatie</i>	17
<b>1. Inleiding</b>	<b>5</b>	<i>De collectie en het verstrekken van informatie</i>	18
Inleiding	5	<i>Marketing</i>	19
Aanleiding	5	<i>Activiteiten</i>	19
Leeswijzer	5	<i>Mediawijsheid</i>	20
<b>2. Landelijke, provinciale en gemeentelijke ontwikkelingen</b>	<b>6</b>	<i>Mediawijsheid op de basisschool</i>	20
Landelijk en provinciaal netwerk	6	Focus op jeugd	21
Landelijk	6	<i>Instellingen</i>	21
<i>Financieel</i>	7	<i>Jeugd in de bibliotheken</i>	21
<i>Bestuurlijk model en innovatiecentrum</i>	7	Focus op verankering in de lokale gemeenschap	22
Provinciaal	7	De lerende organisatie	23
Gemeentelijke visie openbaar bibliotheekwerk		<i>Werkwijze</i>	23
Zuidoost Friesland	9	<i>Zandbakproject</i>	23
<i>Ontwikkelingen</i>	9	Bedrijfsvoering	24
<i>Bibliotheek</i>	9	<i>'Nieuw voor oud'</i>	24
<i>Te doen</i>	10	<i>Samenwerking Bibliotheken Súd Fryslân</i>	24
<b>3. Bibliotheken Zuidoost Fryslân</b>	<b>11</b>	<i>Personeel en organisatie</i>	24
Werkgebied	11	<i>Kwaliteitszorg en certificering</i>	24
Weststellingwerf	11	<i>Automatisering</i>	24
Ooststellingwerf	12	<i>Managementinformatie</i>	25
Opsterland	12	<i>Nieuwe financiële bronnen</i>	25
Terugblik periode 2004-2009	13	<b>BIJLAGE 1: ACTIES MET BIBLIOTHEKEN SÚD FRYSLÂN</b>	<b>26</b>
<b>4. Programmalijnen Bibliotheken Zuidoost Fryslân</b>	<b>14</b>	<b>BIJLAGE 2: MIDDELEN</b>	<b>27</b>
Inleiding	14	<b>BIJLAGE 3: ALGEMENE UITGANGSPUNTEN COLLECTIE</b>	<b>28</b>
Continu innoveren	14	<b>BIJLAGE 4: HUMAN RESOURCE MANAGEMENTBELEID</b>	<b>29</b>
Missie en visie	14		
<i>Missie</i>	14		
<i>Visie</i>	14		
Programmalijnen beleid	14		
<i>Focus op de klant</i>	14		
<i>Focus op jeugd</i>	15		
<i>Focus op verankering in de lokale gemeenschap</i>	15		
Lerende organisatie	15		

## Samenvatting

Vernieuwen is geen eindig proces; continu inspelen op maatschappelijke veranderingen vraagt om permanente innovatie. Hoe verder in de toekomst, hoe moeilijker het is om concreet te benoemen wat er moet gebeuren. Zo hoort het ook te zijn; we moeten immers alert kunnen blijven reageren op ontwikkelingen in de samenleving. Daarom worden de doelen in dit beleidsplan jaarlijks geactualiseerd. Dit beleidsplan is dus geen blauwdruk voor de toekomst, maar richtinggevend.

### Vanuit de missie en de visie kennen we drie programmalijnen:

- Focus op de klant
- Focus op de jeugd
- Focus op verankering in de lokale gemeenschap

#### Focus op de klant

Na de fusie heeft de focus van het beleid gedurende een aantal jaren gelegen op het opbouwen van de nieuwe organisatie. De doelen waren dan ook voornamelijk praktisch van aard. Inmiddels is er een goed lopende organisatie opgebouwd. De rol van de klant is hierin voortdurend van belang geweest, maar de komende jaren gaan we de focus op de klant verder intensiveren.

We willen meer burgers met een passend en aantrekkelijk aanbod naar de fysieke en digitale bibliotheek lokken en hen als klant behouden of verwerven.

#### Focus op jeugd

Kinderen en jongeren vormen een onderdeel van het speerpunt 'focus op de klant'. Deze doelgroep vinden wij echter zo belangrijk, dat we deze als extra speerpunt benoemen. Lees- en informatievaardigheden zijn in deze maatschappij van levensbelang. Wij willen een bijdrage leveren aan het voorkomen van laaggeletterdheid en onderwijsachterstanden. Dit doen we onder andere door projecten aan te bieden die leesplezier bevorderen en informatievaardigheden ontwikkelen.

Wij maken lezen, leren en zich informeren gemakkelijker en leuker voor jeugd van 0 tot 18 jaar.

#### Focus op verankering in de lokale gemeenschap

Het bestaansrecht van de bibliotheek is afhankelijk van de betekenis die de bibliotheek heeft voor de gemeenschap. Focus op verankering in de lokale gemeenschap is dan ook voor ons van zeer groot belang. Deze verankering uit zich in cultureel ondernemerschap. Cultureel ondernemerschap zien wij als het voortdurend initiëren van nieuwe ontwikkelingen en activiteiten en het aangaan van nieuwe samenwerkingsverbanden. De bibliotheek wil het dorpsplein zijn, waarop alle bewoners samenkomen en zich welkom voelen.

#### Lerende organisatie

In onze missie staat dat wij worden geïnspireerd door een lerende werksfeer. Een lerende organisatie stimuleert leren op alle niveaus. Het leren stelt de organisatie in staat zich voortdurend en flexibel aan te passen aan de omgeving en continue kwaliteitsverbetering te bewerkstelligen. Leren vindt plaats op verschillende niveaus in de organisatie: op individueel niveau, teamniveau en organisatieniveau. Leren is een cyclisch proces dat zich steeds herhaalt, waarbij leren door ervaring, reflectie en double-loopleren een belangrijke rol speelt.

In de afgelopen beleidsperiode hebben wij gestreefd naar een lerende organisatie. De komende periode zullen wij dit nog meer expliciet doen.

# 1. Inleiding

## Inleiding

Voor u ligt 'Op volle toeren', het nieuwe beleidsplan 2010-2013 van Bibliotheken Zuidoost Fryslân. In dit beleidsplan geven wij aan hoe we de positie van onze lokale bibliotheken de komende vier jaar gaan versterken. Het beleidsplan staat niet op zichzelf, maar is aanvullend op de landelijke en provinciale beleidsplannen. De openbare bibliotheek biedt 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. Juist in onze huidige complexe informatiemaatschappij groeit immers de behoefte aan een onafhankelijke instelling die mensen helpt bij de selectie van betrouwbare en betekenisvolle informatie. De bibliotheek wil houvast bieden in de overvloed van informatie en media-uitingen die mensen dagelijks overspoelt. Ook neemt de bibliotheek als ontmoetingsplaats een steeds belangrijkere plaats in de lokale gemeenschap in.

## Aanleiding

De bibliotheekvernieuwing vond plaats van 2001 tot 2008. In deze periode hebben Rijk, provincies en gemeenten, met resultaat, substantieel geïnvesteerd in betere bibliotheken.

De bibliotheekinnovatie is de opvolger van de bibliotheekvernieuwing en loopt van 2009 tot en met 2012. Zowel op bestuurlijk als inhoudelijk terrein zijn hierover landelijk afspraken gemaakt. Provinciaal hebben de Friese Bibliotheken gezamenlijk een provinciaal beleidsplan ontwikkeld: "beleidsplan Fries Bibliotheken Netwerk, Ontdek de bieb 2009-2012". Ons eigen lokale beleidsplan liep van 2004 tot 2009. Onderliggend nieuw beleidsplan loopt van 2010-2013 en beschrijft onze lokaal specifieke beleidsdoelen. Dit beleidsplan staat dus niet op zichzelf, maar is aanvullend op de landelijke en provinciale beleidsplannen.

## Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijven wij de landelijke, provinciale en gemeentelijke ontwikkelingen. Deze zijn belangrijk, omdat dit beleidsplan aanvullend is op de landelijke en provinciale beleidsplannen. In hoofdstuk 3 beschrijven we de lokale situatie en geven we een terugblik op de periode 2004-2009. Hoofdstuk 4 beschrijft de missie, de visie en de programmaliijnen, die in hoofdstuk 5 worden uitgewerkt. In de bijlagen vindt u de planning, de middelen, de algemene uitgangspunten collectie en het HRM-beleid.

## 2. Landelijke, provinciale en gemeentelijke ontwikkelingen

### Landelijk en provinciaal netwerk

De samenleving verandert in hoog tempo. De bibliotheek staat midden in die samenleving en moet dus voortdurend mee veranderen. Dat doet een enorm beroep op het innovatieve vermogen van bibliotheken. Ondanks de schaalvergroting die in de afgelopen jaren is bereikt, is geen enkele bibliotheek in staat die innovatiekracht 'stand alone' op te brengen. Naast lokaal ondernemerschap is krachtenbundeling op provinciaal en landelijk niveau dan ook een absolute vereiste.

In een samenhangend netwerk kunnen ideeën, kennis en middelen gebundeld worden om tot een maximaal en betaalbaar resultaat te komen. Dit alles met het doel de positie van de bibliotheek in de lokale omgeving stevig en duurzaam te verankeren.

### Landelijk

De Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) heeft met haar leden een strategiediscussie gehouden, met als resultaat een Agenda voor de Toekomst. Tempo, focus en regie zijn de kernbegrippen van deze visieontwikkeling. De analyses in het SCP-rapport 'De openbare bibliotheek tien jaar van nu', het Eindrapport van de Stuurgroep Bibliotheken en het door de Raad voor Cultuur uitgebrachte Advies Bibliotheekvernieuwing 2009-2012 vormen belangrijke bronnen en de onderbouwing voor deze Agenda. Ontwikkelingen en kansen van de bibliotheken liggen in het volgende: Internet met de informatieovervloed vraagt mediawijsheid van mensen, het gebruikersgedrag verandert, de e-economie vraagt vernieuwing van het bibliotheekaanbod, mensen lezen én lenen minder, lees- en taalvaardigheid lopen terug, een vernieuwd doelgroepenbeleid van bibliotheken is noodzakelijk en de spreiding en diversiteit van bibliotheekvoorzieningen vraagt aanpassing aan de eisen van de tijd.

Uitgangspunt is 'de nieuwsgierige Nederlander'.

Hierbij zijn drie kerndoelen geformuleerd:

#### 1. Inspelen op veranderende behoeften:

De uitdaging is om meer burgers met een passend en aantrekkelijk aanbod naar de fysieke en digitale bibliotheek te lokken en hen als klant te behouden met meer service en gemak.

#### 2. Verbetering van aanbod en dienstverlening:

Het verbeteren van de fysieke en digitale collecties van de openbare bibliotheken met een kwalitatief hoogstaande ontsluiting en beschikbaarstelling, zodat vraag en aanbod geoptimaliseerd kunnen worden. Lezen en leesplezier blijven daarbij de kern voor leesbevordering, bestrijding van laaggeletterdheid en spreiding van literaire cultuur.

#### 3. Verbetering van infrastructuur en beschikbaarheid:

Het verbeteren van de digitale infrastructuur heeft de prioriteit. De huidige gedecentraliseerde infrastructuur van openbare bibliotheken krijgt een verbeterprogramma met een centrale regie. De collectie, de digitale bibliotheek, mediawijsheid en activiteiten rondom lezen en leesbevordering zullen betrokken worden bij de afspraken die gemaakt worden over de digitale infrastructuur van het hele land.

Om de doelen te realiseren concentreren de bibliotheken zich vanuit de kerntaken lezen, leren en informeren op vier centrale thema's:

#### 1. Digitale bibliotheek:

De ambitie is om vanuit een gezamenlijke ICT-infrastructuur een gezamenlijke professionele Digitale Bibliotheek van en voor alle openbare bibliotheken te realiseren. Sleutelbegrippen zijn: interactie en personalisering voor verschillende doelgroepen en onderwijsniveaus. Thuisgebruik van ingekochte online bestanden heeft topprioriteit.

#### 2. Collectie Nederland:

De Collectie Nederland omvat bronnen van alle openbare bibliotheken, samenwerkingspartners én van gebruikers. Door provinciaal en landelijk afgestemd collectie- en bewaarbeleid, ontwikkeling van het etalageconcept en integratie van gespecialiseerde zwaartepuntcollecties hebben gebruikers ook de bijzondere, moeilijk verkrijgbare en reeds lang uitverkochte titels tot hun beschikking.

### **3. Mediawijsheid:**

Om burgers beter toe te rusten voor de overvloed aan informatie, ontwikkelen bibliotheken leerprogramma's voor verschillende doelgroepen. Ook zullen bibliotheken als lokale steunpunten van het onlangs opgerichte Mediawijsheid Expertisecentrum optreden. Dit gebeurt in samenwerking met het onderwijs.

### **4. Lezen en leesbevordering:**

De bibliotheek als kenniscentrum van lezen en literatuur wordt verder doorontwikkeld. Speciale aandacht gaat uit naar laaggeletterden van alle leeftijden.

Ter ondersteuning van de kerndoelen voorziet de Agenda in drie programma's:

#### **1. Marketing:**

Voor de periode 2009-2012 wordt een centrale marketingstrategie geïmplementeerd, gericht op: vergroting van het bereik, stijging van het aantal bezoekers, meer abonneementhouders en toename van het gebruik van de digitale bibliotheek. Jongeren en 65 plussers zullen extra aandacht krijgen. Elementen van de marketingstrategie zijn: de bibliotheken gaan opereren als een landelijke organisatie met lokale 'culturele' ondernemers; het merk bibliotheek wordt door samenwerking in landelijke campagnes versterkt; kennis van de klant wordt uitgebreid en klantsegmentatie wordt benut; landelijk worden afspraken gemaakt over het tariefbeleid en er wordt onderzocht of de bibliotheekbranche landelijke klant- en winkelformules kan ontwikkelen waarin een lokale invulling mogelijk is.

#### **2. HRM:**

Een nieuw beroepsbeeld en een ander opleidingstraject zijn nodig. De bestaande scholing en beroepscompetenties sluiten onvoldoende aan bij de ambities voor de bibliotheek van de toekomst. De grote uitstroom van personeel wordt onvoldoende gecompenseerd met instroom. Daarom wordt er ingezet op een nieuw bibliothecair opleidingsprogramma, geënt op het principe van de lerende organisatie. Uitgangspunten: centrale regie op (nieuwe) opleidingen (mbo en hbo/w.o.); ondersteuning bij strategische personeelsplanning in de regionale netwerken; (door)ontwikkeling van HRM-instrumenten. Voor het kunnen aantrekken van kwalitatief goed personeel is adequate salariëring noodzakelijk en moeten omvangrijker banen en betere loopbaanmogelijkheden worden geboden.

#### **3. ICT-infrastructuur:**

Realisatie van een gezamenlijke informatiearchitectuur waarin door doelmatige inzet van ICT-middelen een stevige basis voor nieuwe functionaliteiten en dienstverlening wordt gelegd, waardoor beter afgestemde en snellere ontwikkelingen mogelijk zijn en waarin kennis en ervaring kunnen worden gedeeld.

### ***Financieel***

Het Rijk geeft een extra impuls van 20 miljoen voor de bibliotheekinnovatie. Een gezamenlijke bijdrage van bibliotheken, gemeenten en provincies in de orde van grootte van de rijksbijdrage in een groeimodel naar 2012 is het uitgangspunt. Dit betekent een totaal bedrag van 40 miljoen euro.

### ***Bestuurlijk model en innovatiecentrum***

Tot nu toe werd de bibliotheekvernieuwing provinciaal aangestuurd en waren de provincies de regisseurs in dit proces. Dat gaat veranderen. Er komt centrale aansturing én uitvoering op het gebied van de digitale infrastructuur, de innovatie van digitale diensten en producten en het digitale collectiebeleid. De Vereniging van Openbare Bibliotheken is per 1 januari 2010 gesplitst in een brancheorganisatie en een sectorinstituut. Het sectorinstituut zal de vernieuwing aansturen.

### **Provinciaal**

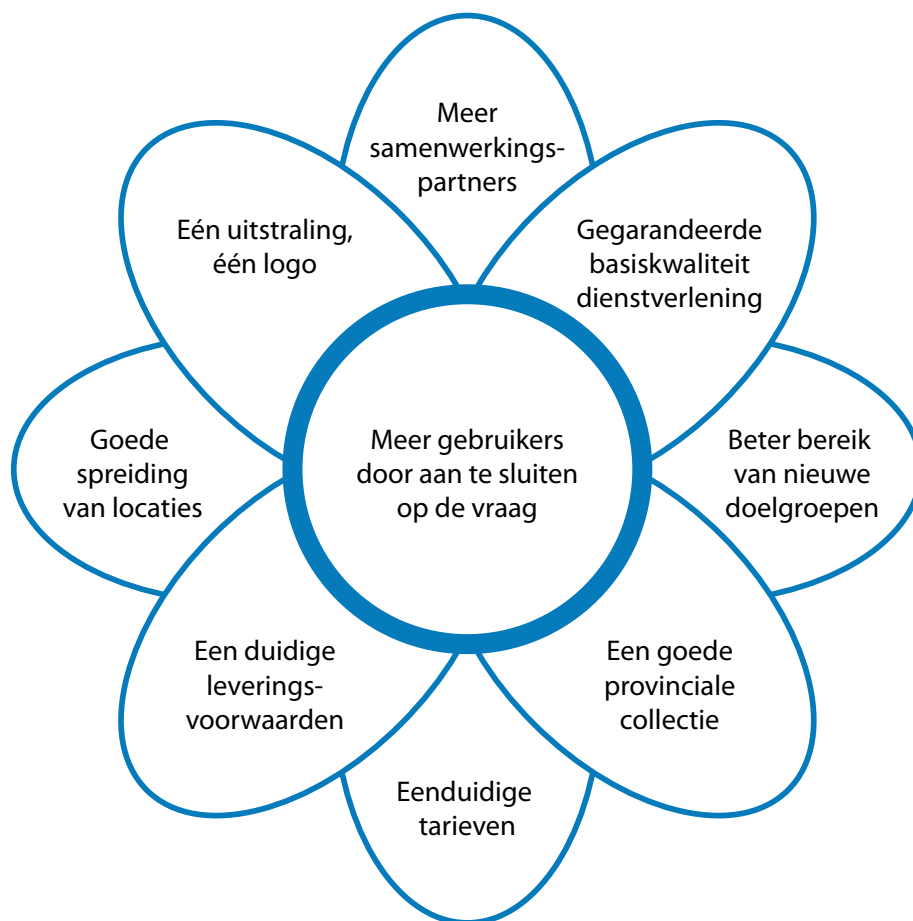
Het Fries Bibliotheken Netwerk is een hecht samenwerkingsverband van zes lokaal verankerde bibliotheekorganisaties en Bibliotheekservice Fryslân die voorziet in een groot aantal noodzakelijke randvoorwaarden, zodat de bibliotheken hun doelen kunnen realiseren. Het netwerk heeft gezamenlijk het beleidsplan 'Ontdek de bieb 2009 – 2012' uitgebracht.

Het Netwerk verwacht in 2012 te beschikken over een goed imago, meer gebruikers, meer samenwerkingspartners, een goede provinciale collectie, een beter bereik van nieuwe doelgroepen en een goede spreiding van locaties. Netwerkbreed wordt per 2012 gestreefd naar één uitstraling, één logo, eenduidige tarieven, eenduidige leveringsvoorwaarden en overeenstemming over de basiskwaliteit van de dienstverlening.

De focus ligt volledig op het inspelen van de wensen van de (potentiële) gebruikers, zowel personen als instellingen. Gemak voor de gebruikers staat voorop. Nog teveel mensen weten niet welke schatten de bibliotheek herbergt en welke kwalitatief hoogwaardige producten en diensten de bibliotheek levert. Marketing heeft in de komende beleidsperiode dan ook de hoogste prioriteit, direct gevolgd door de zorg voor goed toegerust personeel, de ontwikkeling van de digitale bibliotheek en de vorming van een provinciale collectie. Deze speerpunten pakt het Netwerk gezamenlijk op, waarbij zoveel mogelijk met relevante partners buiten het Netwerk wordt samengewerkt. Een optimale spreiding van bibliotheekvoorzieningen en leesbevordering blijven belangrijke speerpunten. Bevorderen van mediawijsheid en cultureel ondernemen zijn nieuwe onderwerpen waar het Netwerk in de komende beleidsperiode op in zet. Daarnaast is ook de versterking van het Netwerk zelf een zaak die aandacht blijft vragen.

Bibliotheken Zuidoost Fryslân onderschrijft het belang van het provinciale netwerk. De Bibliotheekservice Fryslân zien wij niet alleen als facilitair bedrijf, maar ook als kenniscentrum. Van de Bibliotheekservice Fryslân verwachten wij dat zij enthousiast en actief de rol van initiator en coördinator op zich blijven nemen om de landelijke ontwikkelingen te vertalen naar provinciaal beleid, vernieuwingen te realiseren en het netwerk optimaal te laten functioneren.

In het beleidsplan Fries Bibliotheken Netwerk wordt het beeld van de bibliotheek over 4 jaar als volgt gevisualiseerd:



## Gemeentelijke visie openbaar bibliotheekwerk Zuidoost Friesland

Bibliotheken Zuidoost Fryslân is op 1 januari 2004 ontstaan uit een fusie tussen de drie bibliotheekorganisaties van Weststellingwerf, Ooststellingwerf en Opsterland. De nieuwe organisatie Bibliotheken Zuidoost Fryslân is een stichting, net als de voorgaande organisaties, en exploiteert openbare bibliotheken in de gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland.

Bibliotheken Zuidoost Fryslân maakt deel uit van een provinciaal en een landelijk netwerk. Dit betekent dat wij geen volledige beleidsvrijheid hebben. We worden bijvoorbeeld gehouden aan uitgebreide landelijke kwaliteitseisen. Dit beperkt onze beleidsvrijheid enerzijds, maar biedt anderzijds de mogelijkheid om gezamenlijk te bereiken wat wij nooit alleen kunnen bereiken. Daarom vinden wij het belangrijk om optimaal te participeren in het Friese en het Nederlandse bibliotheeknetwerk en aan te blijven sluiten bij de landelijke en regionale bibliotheekvernieuwing. Ook willen wij blijven voldoen aan de landelijke certificeringseisen.

### Missie Bibliotheken Zuidoost Fryslân

**Wij bieden iedereen de mogelijkheid zich te ontwikkelen en een actieve rol te spelen in de samenleving en democratie. Daarom geven wij vrije toegang tot lezen, leren, informeren en ontmoeting.  
Wij worden geïnspireerd door creatief ondernemerschap, samenwerking en een open en lerende werksfeer.**

### Ontwikkelingen

De gemeenten Opsterland, Weststellingwerf en Ooststellingwerf zullen voor wat betreft het openbaar bibliotheekwerk in Zuidoost Friesland in de komende jaren met de volgende ontwikkelingen te maken krijgen:

#### 1. Krimp

Een afnemende bevolking, met daarbij een sterke vergrijzing en ontgroening.  
In feite krijgt men te maken met een zekere leegloop van het platteland.

#### 2. Leefbaarheid

Een tweede, mede daaruit voortkomende, kwestie is die van de instandhouding van de leefbaarheid van het platteland, c.q. de instandhouding van een aantal basisvoorzieningen; in dit specifieke geval de bibliotheken. Dat kan inhouden dat met de relatief toenemende kosten van deze voorzieningen een zekere noodzakelijke centralisatie of combinatie van functies in die voorzieningen plaats zal moeten vinden.

Deze drie gemeenten hebben behalve de bovengenoemde demografische ontwikkeling nog een andere factor gemeen:

#### 3. SES

De lage Sociaal Economische Standaard (SES) speelt in alle drie gemeenten een rol. In het algemeen scoren de gemeenten vrij hoog in de schaal (in ongunstige zin) van de jaarlijkse rapporten van Kinderen in Tel. Dit laatste wordt voornamelijk veroorzaakt door een laag gemiddeld opleidingsniveau en een laag inkomensniveau van de bevolking in de drie gemeenten. Zie hiervoor Kinderen in Tel 2007, 2008 en 2009.

De verschillende gemeenten hebben als gevolg van deze constateringens beleidsmatig gezien nog een aantal gemeenschappelijke uitgangspunten. Alle genoemde gemeenten hebben als speerpunt de jeugd, in het bijzonder die in achterstandssituaties; belangrijke punten hierbij zijn het onderwijs, het welzijn en de opvoedingsondersteuning. Juist de bibliotheken kunnen en moeten daar aan bijdragen, bijvoorbeeld door het bevorderen van het lezen in de meest brede zin van het woord. Daarnaast richten de gemeenten zich op het in stand houden van de leefbaarheid van het platteland, in dit geval meer specifiek van de voorzieningen, c.q. de bibliotheekvestingen.

### Bibliotheek

De kernfuncties van de openbare bibliotheken liggen op een viertal terreinen. De aandacht moet gericht worden op de ontwikkeling van de gebieden van informatie, educatie, cultuur, lezen en ontmoeting. Daarbij hebben ook de bibliotheken te maken met de hierboven genoemde ontwikkelingen. Enerzijds bestaat er het gevaar dat er minder een beroep op hen zal worden gedaan, anderzijds zal het relatief duurder worden om de bibliotheekvoorziening in stand te houden.

Daarnaast zijn, in feite in overeenstemming met de landelijke ontwikkelingstrends, uit de jaarverslagen een aantal conclusies te trekken. We hebben te maken met een dalende tendens in het percentage van de bevolking dat lid is van de bibliotheek. Het is geleidelijk gedaald naar 26%. Daarnaast zien we een daling in het aantal uitleningen met 3,5 % naar 730.000. (Bron: Jaarverslag BZOF 2008). Landelijk gezien slaan we in Zuidoost Friesland echter nog geen gek figuur. Bovendien liggen deze cijfers nog boven de door de gemeente en de bibliotheek vastgelegde prestatiecijfers.

De in de richtlijnen voor de basisbibliotheken vastgelegde organisatie- en kwaliteitsslag in het kader van de bibliotheekvernieuwing heeft Bibliotheken Zuidoost Fryslân goed doorstaan. Er zijn vooral vorderingen gemaakt op het gebied van organisatie, kwaliteit en uitstraling. Een goed en actueel voorbeeld hiervan is de invoering van de mediakasten op de basisscholen. Hierbij wordt de kwaliteit van de dienstverlening aan de jeugd opgevoerd: het leesaanbod aan juist deze doelgroep wordt versterkt en tegelijkertijd wordt de instandhouding van de bibliotheekvoorziening effectief gerealiseerd. Met de invoering van de Brede Scholen in de drie gemeenten, met de participatie van de openbare bibliotheek daarin, worden de mogelijkheden tot samenwerking tussen verschillende lokale organisaties verstevigd en verder structureel verankerd.

De bibliotheek heeft de volgende beleidsdoelen geformuleerd: de bibliotheek is een herkenbaar dynamisch en inspirerend kenniscentrum voor persoonlijk ontwikkeling, leesplezier, mediawijsheid en leesbevordering. De bibliotheek is de betrouwbare en eigentijdse gids en raadgever voor alle burgers en organisaties. Zij is een belangrijke speler op het gebied van sociale cohesie. Om dit te bereiken heeft de bibliotheek een drietal hoofdlijnen voor de periode 2010-2013 uitgezet: de klant, de jeugd en de verankering in de lokale gemeenschap.

### ***Te doen***

In de afgelopen periode hebben de drie gemeenten ten opzichte van de bibliotheek geopereerd onder een convenant. In feite houdt dit convenant niet meer in dan dat, waar mogelijk, een zekere vorm van afstemming plaats zal vinden. Dit convenant is gesloten voor onbepaalde tijd. Dit convenant kan zonder bezwaar gehandhaafd worden. In dit convenant is meer dan genoeg ruimte voor de lokale invulling, of zo men wil "de klant". Ook wordt er ingespeeld op de provinciale te verwachten ontwikkelingen: het decentraliseren van de bevoegdheden en de gelden.

Anderzijds is er de mogelijkheid van versterking van de samenwerking door een strikter of nauwkeuriger omschreven convenant. Hierin wordt meer het accent gelegd op de slagkracht; er wordt daarbij min of meer vanuit gegaan dat de bibliotheek nog een aantal veranderingen moet doormaken. Dit komt overigens overeen met de wens tot samenwerking tussen deze drie gemeenten. Gezien het vernieuwingstraject dat de BZOF de afgelopen vier jaar heeft doorgemaakt, zijn de grotere (organisatie- en kwaliteits-) veranderingen reeds voor een aanzienlijk deel gerealiseerd. Dat houdt in dat er nu de ruimte moet zijn om de bibliotheek in te bedden in de lokale samenleving door samenwerking aan te gaan met de verschillende lokale organisaties. Hierbij wordt de bibliotheek in de komende periode als voorziening versterkt. Deze weg is al door de bibliotheek ingezet door deelname aan de Brede Scholen en de reeds aangegane verbanden. Ook moet hierbij de samenwerking met het voortgezet onderwijs in De Kampus genoemd worden. Verder is het van belang dat de klant beter in het vizier komt; dat aan zijn behoeften, lees- of informatiewensen tegemoet gekomen wordt. Hiermee wordt de klant beter aan de bibliotheek gebonden, maar kunnen ook nieuwe doelgroepen, in het bijzonder die van de jongeren, beter hun weg naar de bibliotheek vinden.

In feite komt het erop neer dat de bibliotheek, na alle grote veranderingen die zij in de afgelopen jaren heeft ondergaan, het accent in de huidige periode moet richten op het maatwerk: op de inbedding in de lokale samenleving en het richten op de (potentiële) klanten.

### 3. Bibliotheken Zuidoost Fryslân

#### Werkgebied

De regio Zuidoost valt te typeren als een homogeen gebied met drie iets grotere kernen, te weten Wolvega (Weststellingwerf), Oosterwolde (Ooststellingwerf) en Gorredijk (Opsterland). Ook wat betreft de oppervlakte zijn de drie gemeenten vergelijkbaar.

Gezamenlijk bestrijken de drie gemeenten een verzorgingsgebied van ruim 80.000 inwoners. Om deze inwoners te bedienen heeft de regio acht vaste bibliotheekvestigingen voor de grotere kernen en zijn er schoolmediatheken in de basisscholen in de dorpen zonder vaste vestiging.

Er is in de drie gemeenten een gevarieerd cultureel aanbod, met onder andere een muziekschool, actieve historische en culturele verenigingen, muziek-, dans- en toneelverenigingen. Verscheidene organisaties en stichtingen verzorgen een uitgebreid pakket aan dienstverlening op het gebied van thuiszorg, ouderenzorg, kinderopvang en peuterspeelzaalwerk.

#### Weststellingwerf

De gemeente Weststellingwerf telt 26 woonkernen met Wolvega als grootste dorp. Op 1 januari 2010 telde de gemeente 25.839 inwoners. In de gemeente zijn 16 openbare basisscholen, 7 bijzondere basisscholen, 1 speciale basisschool en 2 middelbare scholen. In Bibliotheek Wolvega bevindt zich de expositieruimte Kijkzaal en een HIP (Historisch Informatie Punt). Verder kent deze gemeente Kinderwerk, Opera Spanga en het Nationaal Vlechtmuseum. Noordwolde staat bekend om zijn geschiedenis in het maken van rotanmeubelen. De bibliotheek van Noordwolde is gehuisvest in het Vlechtwerkcomplex en in de bibliotheek is een Speel-o-theek.

Er zijn vestigingen in Wolvega en Noordwolde en we streven naar schoolmediatheken in de basisscholen in de dorpen Boyl, De Blesse, De Hoeve, Munnekeburen, Nijholtgade, Oldeholtwolde, Oldelamer, Oldetrijne, Steggerda en Oldeholtgade. In de dorpen Blesdijke, Langelille, Nijholtwolde, Nijelamer, Nijetrijne, Oosterstreek, Peperga, Scherpenzeel, Ter Idzard, Vinkega, Zandhuizen, Sonnega, Slijkenburg en Spanga is geen basisschool en dus ook geen voorziening.

	Aantal inwoners	Aantal Leden	Volwassen leden	Jeugd Leden
Wolvega	12.691	4.796	2.463	2.333
Noordwolde	3.752	1.439	719	720
Dorpen met schoolmediatheken	5.747	832		832
Rest	3.649			
<b>Totaal</b>	<b>25.839</b>	<b>7.067</b>	<b>3.182</b>	<b>3.885</b>

## Ooststellingwerf

De bevolking van de gemeente Ooststellingwerf woont verspreid over 13 dorpen. Het gebied is dun bevolkt; het aantal inwoners op 1 januari 2010 was 26.239. In de gemeente zijn 17 openbare basisscholen, 7 bijzondere basisscholen, 2 speciale basisscholen en 2 middelbare scholen. Oosterwolde is verreweg het grootste dorp met de meeste voorzieningen. In de Bibliotheek van Oosterwolde is een HIP ( Historisch Informatie Punt), een doorlopende tentoonstelling van Museum "Old Ark", een VVV foldersteunpunt, de mediatheek van het Stellingwerf College en een Speel-o-theek. Appelscha grenst aan het Nationaal Park 'het Drents Friese Wold' en is een toeristisch dorp met veel recreatiemogelijkheden. In de bibliotheek Appelscha is een wereldwinkel. Haulerwijk is één van de jongere dorpen, ontstaan door de vervening. De bibliotheek is gehuisvest in de Brede school en in de bibliotheek is een HIP (Historisch Informatie Punt) en zijn er loketten voor WMO en de vrijwilligersbank.

In Ooststellingwerf zijn drie vestigingen en er zijn schoolmediatheken in alle basisscholen in de dorpen waar geen vaste vestiging is. In Nijeberkoop is geen basisschool en dus geen voorziening.

	Aantal inwoners	Aantal Leden	Volwassen leden	Jeugd Leden
Oosterwolde	9.871	3.790	1.969	1.821
Appelscha	5.118	1.176	640	536
Haulerwijk	3.263	1.011	437	574
Dorpen met schoolmediatheken	5.883	906		906
Rest	273			
<b>Totaal</b>	<b>26.239</b>	<b>6.883</b>	<b>3.046</b>	<b>3.837</b>

## Opsterland

De gemeente Opsterland omvat 16 dorpen met Beetsterzwaag als de hoofdplaats. Beetsterzwaag heeft een adellijk verleden en is relatief rijk aan kunstgaleries en restaurants. Het dorp Gorredijk is het grootste dorp in de gemeente en heeft een regiofunctie. Daar zijn de meeste voorzieningen: een cultureel centrum met een schouwburg, een streekmuseum. Bibliotheek Gorredijk is de hoofdbibliotheek van Opsterland. In deze bibliotheek zitten ook een WMO loket en Seniorenweb. Ureterp is een groeidorp met van oorsprong een sterk christelijke signatuur en een relatief hoog kindertal per gezin. In de bibliotheek van Ureterp is een WMO loket. Op 1 januari 2010 telde de gemeente 30.046 inwoners.

Opsterland heeft 18 openbare en 10 bijzondere basisscholen, 1 school voor voortgezet onderwijs en 1 school voor speciaal basis- en voortgezet onderwijs.

In Opsterland zijn drie vestigingen en er zijn schoolmediatheken in alle basisscholen in de dorpen waar geen vaste vestiging is. In Olterterp is geen basisschool en dus geen voorziening.

	Aantal inwoners	Aantal Leden	Volwassen leden	Jeugd Leden
Gorredijk	7.389	3.456	1.820	1.636
Ureterp	4.829	1.900	842	1.058
Beetsterzwaag	3.620	986	527	459
Dorpen met schoolmediatheken	14.120	1.608		1.608
Rest	88			
<b>Totaal</b>	<b>30.046</b>	<b>7.950</b>	<b>3.189</b>	<b>4.761</b>

## Terugblik periode 2004-2009

Na de fusie op 1-1-2004 hebben wij hard gewerkt aan het samenvoegen van de drie organisaties tot één nieuwe efficiënte organisatie. We hebben een behoorlijke kwaliteitsslag gemaakt wat betreft de organisatie van dienstverlening en deskundigheid van medewerkers.

Zaken die we gerealiseerd hebben zijn:

- uitbreiding openingsuren met 25%
- nieuwe bibliotheken in Haulerwijk, Oosterwolde, Wolvega en Gorredijk
- restyling van de bibliotheken Ureterp en Noordwolde
- leescafés met een uitgebreid assortiment kranten en tijdschriften
- nieuwe tarievenstructuur met abonnementen op maat
- digitale nieuwsbrief voor leden en belangstellenden
- nieuwe catalogus voor jeugd en volwassenen
- uitbreiding digitale producten Schoolbieb, Al@din, Al@din chat, Zoek en Boek, etc.
- nieuwe website
- certificering en INK positiebepaling
- Makkelijk Lezen Pleinen voor leesgehandicapten in alle bibliotheken
- Diverse loketten in de bibliotheken; WMO , HIP's, etc.
- Nieuwe functieomschrijvingen met competenties, nieuwe inschaling en scholing medewerkers
- Centraal collectioneren
- Vervanging bibliobus door schoolmediatheken
- Kwalitatief aanbod aan producten scholen voor peuters, basis en voortgezet onderwijs
- Samenwerking met lokale partners
- Invoering selfservice in alle bibliotheken
- Verhoging eigen inkomsten
- Lenen en inleveren in alle vestigingen
- Integratie mediatheek Stellingwerf College
- Klanttevredenheidsonderzoek op alle locaties

De ontwikkelingen die zijn ingezet in de periode 2004-2009 willen wij continueren in de nieuwe beleidsperiode. Hierdoor ontstaat een voortgaande lijn waarbij we onze doelen voortdurend afstemmen op de maatschappelijke ontwikkelingen. In de volgende hoofdstukken gaan we hier dieper op in.

## 4. Programmalijnen Bibliotheken Zuidoost Fryslân

### Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven wij de programmalijnen van het beleid voor 2010-2013. Deze programmalijnen zijn de komende jaren richtinggevend voor alle plannen die wij gaan ontwikkelen. Dit beleidsplan is aanvullend op de landelijke en provinciale beleidsplannen. We blijven voortdurend schakelen tussen het landelijke en provinciale beleid en de lokaal specifieke uitwerking. Soms lopen we voorop, soms zijn we volgend.

### Continu innoveren

Vernieuwen is geen eindig proces; continu inspelen op maatschappelijke veranderingen vraagt om permanente innovatie. Dit beleidsplan is gericht op de periode 2010 – 2013. Hoe verder in de toekomst, hoe moeilijker het is om concreet te benoemen wat er moet gebeuren. Zo hoort het ook te zijn; we moeten immers alert kunnen blijven reageren op ontwikkelingen in de samenleving en keten. Daarom worden de doelen in dit beleidsplan jaarlijks geactualiseerd. Ook wordt per jaar een uitvoeringsplan opgesteld. Dit beleidsplan is dus geen blauwdruk voor de toekomst, maar richtinggevend.

### Missie en visie

De basis voor dit beleidsplan wordt gevormd door onze missie en visie. Onze missie is afgeleid van het Unesco manifest: *'Vrijheid, welvaart en ontplooiing zijn fundamentele menselijke waarden. Deze kunnen alleen gerealiseerd worden door goed geïnformeerde burgers. De openbare bibliotheek, de plaatselijke toegangspoort tot kennis, schept een essentiële voorwaarde voor een leven lang leren, onafhankelijke besluitvorming en de culturele ontwikkeling van individuen en maatschappelijke groeperingen.'*

#### Missie

**Wij bieden iedereen de mogelijkheid zich te ontwikkelen en een actieve rol te spelen in de samenleving en democratie. De bibliotheek maakt lezen, leren en zich informeren gemakkelijker, leuker en voor iedereen toegankelijk. Wij worden geïnspireerd door creatief ondernemerschap, samenwerking en een open en lerende werksfeer.**

#### Visie

De bibliotheek is een herkenbaar dynamisch en inspirerend kenniscentrum voor persoonlijke ontwikkeling, leesplezier, mediawijsheid en leesbevordering. De bibliotheek is de betrouwbare en eigentijdse gids en raadgever voor alle burgers en organisaties. Zij is daarmee een belangrijke speler op het gebied van sociale cohesie.

### Programmalijnen beleid

Het beleid van Bibliotheken Zuidoost Fryslân kent drie programmalijnen:

- Focus op de klant
- Focus op de jeugd
- Focus op verankering in de lokale gemeenschap

#### Focus op de klant

Na de fusie heeft de focus van het beleid gedurende een aantal jaren gelegen op het opbouwen van de nieuwe organisatie. De doelen waren dan ook voornamelijk praktisch van aard. Inmiddels is er een goed lopende organisatie opgebouwd. De rol van de klant was hierin voortdurend van belang, maar de komende jaren gaan we de focus op de klant intensiveren.

***We willen meer burgers met een passend en aantrekkelijk aanbod naar de fysieke en digitale bibliotheek lokken en hen als klant behouden of verwerven.***

Succes begint met het leveren van excellente diensten die goed aansluiten bij de behoeften, nieuwsgierigheid en omstandigheden van de gebruikers. We willen bestaande klanten binden en nieuwe klanten werven. Door het werven van nieuwe klanten verzekeren we ons van een breder publiek. Een groot bereik is immers essentieel voor het in stand houden, vernieuwen en uitbreiden van de dienstverlening.

### ***Focus op jeugd***

Kinderen en jongeren vormen een onderdeel van het speerpunt 'focus op de klant'. Deze doelgroep vinden wij echter zo belangrijk, dat we deze als extra programmalijn benoemen. Lees- en informatievaardigheden zijn in deze maatschappij van levensbelang. Wij willen ons dan ook inzetten om laaggeletterdheid en onderwijsachterstanden te voorkomen. Dit doen we onder andere door projecten aan te bieden die leesplezier bevorderen en informatievaardigheden ontwikkelen.

***Wij stimuleren jeugd van 0 tot 18 jaar tot leren, bevorderen het leesplezier en reiken informatievaardigheden aan.***

### ***Focus op verankering in de lokale gemeenschap***

Het bestaansrecht van de bibliotheek is afhankelijk van het belang van de bibliotheek voor de gemeenschap. Focus op verankering in de lokale gemeenschap is dan ook voor ons van levensbelang. Deze verankering uit zich in cultureel ondernemerschap. Cultureel ondernemerschap zien wij als het voortdurend initiëren van nieuwe ontwikkelingen en activiteiten en het aangaan van nieuwe samenwerkingsverbanden.

***De bibliotheek is het dorpsplein waarop bewoners samenkomen en zich welkom voelen.***

Het dorpsplein is voor ons een metafoor voor zowel een fysieke als digitale plek, waar mensen samenkomen om informatie uit te wisselen, contacten te leggen en te ontspannen. Op een dorpsplein is altijd wat te beleven; er zijn altijd activiteiten, altijd mensen. Een dorpsplein is open en laagdrempelig, mensen voelen zich er welkom.

### **Lerende organisatie**

In onze missie staat dat wij worden geïnspireerd door een lerende werksfeer. Een lerende organisatie stimuleert leren op alle niveaus. Het leren stelt de organisatie in staat zich voortdurend en flexibel aan te passen aan de omgeving en continue kwaliteitsverbetering te bewerkstelligen. Leren vindt plaats op verschillende niveaus in de organisatie: op individueel niveau, teamniveau en organisatieniveau. Leren is een cyclisch proces dat zich steeds herhaalt, waarbij leren door ervaring, reflectie en double-loopleren een belangrijke rol speelt. In de afgelopen beleidsperiode hebben wij gestreefd naar een lerende organisatie. De komende periode zullen wij dit nog meer expliciet blijven doen, onder andere door actief in te zetten op zandbakprojecten.

## 5. Uitwerking programmaliijnen

### Focus op de klant

**Doelstelling:** *We willen bestaande klanten binden en nieuwe klanten werven.*

#### **Bibliotheekvestigingen**

In alle bibliotheekvestigingen komt de focus op de verscheidenheid van de bezoeker te liggen. Wij willen dat de vestigingen aantrekkelijk zijn en uitnodigen tot een bezoek. De bibliotheek moet voortdurend actueel, modern en dynamisch zijn, zowel qua inrichting als in de aangeboden diensten.

De bibliotheek moet gemakkelijk gevonden kunnen worden, klanten moeten niet hoeven zoeken. We gaan de herkenbaarheid van de bewegwijzering richting de bibliotheek onderzoeken en beschrijven per bibliotheek. Vervolgens zullen we daar waar nodig een verbeterplan opstellen.

Wij vinden het belangrijk dat de toegang tot de vestigingen voldoet aan de regels van het 'Internationaal Toegankelijkheidssymbool (ITS)'. Wij gaan er voor zorgen dat al onze vestigingen dit symbool mogen hanteren. Onze website zien we als onze digitale vestiging. Deze zal gaan voldoen aan de accessibilityrichtlijnen volgens de 'Richtlijn Drempels Weg'.

Wij willen de klant inspireren en verleiden. Onze vestigingen spelen hierbij een cruciale rol. Om de vestigingen zo aantrekkelijk mogelijk te maken, wordt landelijk steeds meer met het retailconcept gewerkt. Provinciaal wordt hierop een visie ontwikkeld. We haken aan bij eventuele provinciale of landelijke projecten. Binnen Bibliotheken Zuidoost Fryslân zullen we de mogelijkheden van retailconcepten onderzoeken.

De komende periode wordt de routing in de bibliotheken geanalyseerd om te kijken of de bestaande route nog steeds optimaal is. Hierbij volgen wij het gedrag van de klant en leggen dit vast.

Om te zorgen dat er dagelijks aandacht is voor verbetering van het uiterlijk en de uitstraling van de bibliotheek ontwikkelen wij een protocol voor medewerkers en invallers voor uiterlijk, uitstraling en presentatie van, in en rondom de bibliotheek. We onderzoeken in de komende beleidsperiode de mogelijkheden voor de klant om ook buiten openingstijden media in te leveren.

We gaan meer redenen voor bezoek creëren dan alleen het lenen van materialen. Mensen komen voor lenen, ontspanning, ontmoeting en informatie naar de bibliotheek. De bibliotheek ondersteunt de zelfredzaamheid van de burger, schept kansen voor mensen met taal- en leesproblemen en biedt mogelijkheden voor 'een leven lang leren'. Hierdoor heeft de bibliotheek een belangrijke rol in de sociale cohesie. We werken actief mee aan het vestigen van informatiepunten in de bibliotheek, zowel structureel als incidenteel. We zoeken naar partners die een loket of ruimte in de bibliotheek willen huren, zoals WMO, Seniorweb, speel-o-theek en HIP. Incidentele loketten kunnen zijn: makelaar, uitzendbureau, projectontwikkelaar, gemeente, politieke partijen bij verkiezingen etc.

Om het verblijf in de bibliotheek zo prettig mogelijk te maken, zorgen we dat iedere bibliotheekvestiging een leescafé met een groot tijdschriftenaanbod en een koffie/theevoorziening heeft. We gaan per bibliotheek analyseren hoe we het gebruik van het leescafé kunnen verbeteren.

Uit gebruikerstevredenheidsonderzoeken blijkt dat goede openingstijden van cruciaal belang zijn. Wij vinden het dan ook heel belangrijk dat openingsuren aansluiten op de wensen van de klanten. We gaan de publieksstroom per dagdeel analyseren en de aanbevelingen van het gebruikersonderzoek dat in 2009 gehouden is implementeren. We willen de huidige openingsuren met minimaal 10% uitbreiden. Dit doen we door de tussensluitingen te verminderen en de zaterdagopening van de drie centrale vestigingen te verlengen.

### Taakstelling 2013

Centreren rond bestaande vestigingen  
Vindbaarheid vestigingen is verbeterd

Vestigingen voldoen aan eisen  
Internationaal Toegankelijkheidssymbool  
Website voldoet aan accessibilityrichtlijnen  
Vestigingen zijn optimaal ingericht

Openingstijden sluiten aan op wensen klanten

Verbeteren van de dienstverlening voor mensen met een leeshandicap en voor laaggeletterden

### Actie

Openingstijden uitbreiden  
Onderzoeken en verbeteren bewegwijzering richting bibliotheek  
Onderzoeken eisen en verbeteren vestigingen  
Onderzoeken richtlijnen en aanpassen website  
Retailtoepassingen  
Routing in de vestigingen verbeteren  
Protocol voor uiterlijk, uitstraling en presentatie  
Inlevermogelijkheden buiten openingstijden creëren  
Realisatie informatiepunten  
Verbeteren leescafé  
Onderzoeken bezoekersstromen en wensen klant  
Openingstijden met min. 10% verhogen  
Versterken van het aanbod  
Intensiveren van de externe contacten  
Lezingen over de mogelijkheden

### Klantgerichtheid

Onze medewerkers zijn voor onze klanten het gezicht van de bibliotheek. Zij zijn als gastheer/vrouw en 'personal shopper' in staat met een actieve houding onze klanten te informeren, adviseren en verleiden. Een 'personal shopper' kent de collectie goed en kan op basis van een gesprek met de klant passende media aanbevelen. De afgelopen jaren hebben wij al beleid in deze richting ingezet. De komende jaren willen we dit intensiveren door middel van scholing en functioneringsgesprekken waarin het handelen naar beleid centraal staat. Om de klantgerichtheid te testen en te kunnen ontwikkelen, laten wij al onze vestigingen bezoeken door mystery guests. Het besef dat de klant koning is, groeit onder het personeel. Beleid wordt niet alleen door het management geformuleerd, maar voor een groot deel door de medewerkers zelf. Klantgerichtheid blijft daarom tijdens de werkoverleggen een permanent aandachtspunt.

Wij willen dat ons personeel een afspiegeling van de maatschappij is. In ons personeelsbeleid zetten we dan ook in op diversiteit. Dit doen we onder andere door bij sollicitaties de voorkeur te geven aan personeel uit andere bevolkings- of leeftijdsgroepen dan het reeds aanwezige personeel. Ook hebben we leerwerkbanen gecreëerd om jonge mensen een kans te geven in de bibliotheek te werken. Dit zetten we voort.

### Taakstelling 2013

Medewerker is 'personal shopper'  
Klanttevredenheid over personeel stijgt naar 8

### Actie

Scholingsplan  
functioneringsgesprekken 'handelen naar beleid'  
Agendapunt op werkoverleg  
Diversiteitbeleid  
Leerwerkbaan  
Mystery shoppers

### Cocreatie

Het werven van nieuwe klanten gaan we realiseren door zoveel mogelijk maatwerk te leveren en aan te sluiten op de behoeften van bezoekers. Productontwikkeling zal daarom zo veel mogelijk plaats vinden in cocreatie met onze klanten. Bij het volgende gebruikersonderzoek zal onderzocht worden hoe de klant bij de ontwikkeling van onze producten betrokken wil worden. Dit kan op verschillende momenten: bij de planfase (meedenken), bij de uitwerking (testen) en na invoering (evaluatie). Wij gaan ieder jaar actief feedback vragen van onze klanten, bijvoorbeeld door middel van een (digitale) ideeënbus en enquêtes bij activiteiten. Alle vragen, opmerkingen en klachten worden door medewerkers genoteerd en afgehandeld. Dit is een continu proces. Om de band met onze klanten nog meer te versterken gaan we een vereniging 'Vrienden van de bibliotheek' oprichten.

### Taakstelling 2013

Bij de ontwikkeling van alle nieuwe producten zijn klanten op enigerlei wijze betrokken

### Actie

Gebruikersonderzoek: hoe wil klant betrokken worden?

Feedbackvragen klanten

Ideeënbus

Enquêtes

Klantenpanel

'Vrienden van de Bibliotheek'

### De collectie en het verstrekken van informatie

Recent is het landelijke bibliotheekcharter 2010-2012 ondertekend. Over collectiebeleid wordt daarin opgemerkt dat er sprake is van een fysieke en van een digitale component. Het lokale, provinciale en landelijke niveau zijn ieder op hun eigen domein verantwoordelijk voor een deel van het collectiebeleid. Zij voeren dit beleid in onderlinge samenhang uit, waarbij de basisbibliotheken collectioneren tot een niveau dat tenminste overeenkomt met het onderwijsniveau dat leidt tot een startkwalificatie voor de arbeidsmarkt. Het interbibliothecair leenverkeer is integraal onderdeel van het collectiebeleid en wordt gefaciliteerd via de digitale bibliotheek. De digitale bibliotheek werkt met één catalogus en een geüniformeerd systeem voor zoeken, reserveren en bestellen.

De ontwikkeling naar centraal collectioneren op provinciaal niveau in Fryslân, met ingang van 2010, waar BZOF in participeert, sluit aan bij genoemde landelijke ontwikkelingen. De Friese bibliotheken werken met de landelijke catalogus en het landelijke zoekstelsel.

De klant is veeleisend; informatie moet snel beschikbaar en actueel zijn. Het vernieuwende aspect van deze tijd is dat we er niet zijn met de inhoud van het materiaal alleen. Alles draait inmiddels om de actualiteit en het 'hoe sluiten wij met ons aanbod goed aan op de manier waarop men naar informatie zoekt?'. Zowel medewerkers als vorm en plaats spelen daarin een rol.

We willen dat onze collecties actueel zijn en aantrekkelijk gepresenteerd. Onze medewerkers zijn als intermediair inhoudelijk deskundig en sociaal vaardig. De bibliotheek oogt uitnodigend waardoor je vanzelf zin hebt om naar binnen te gaan. De catalogus en de website zijn qua vormgeving toegankelijk en voldoen aan de nieuwste technische eisen voor diegene die snel wil zoeken. Het collectiebeleid is in een bijlage op hoofdlijnen samengevat.

### Taakstelling 2013

Leesbevordering en op de vraag toegespitst gebruik van informatie voor een zo groot mogelijke groep

Betere uitlening genereren van hetgeen aanwezig is, maar meer ontdekt mag worden

Gebruik actueel jaarlijks met 20% verhogen en attenderingswaarde vergroten

### Actie

Het cijfermatig verfijnen van het beleid via de collectieprofielen

De MLP (Makkelijk Lezen Plein)/ALP (Aangepast Lezen Plein) collectie wordt nog verder uitgebouwd en gepresenteerd  
Inspelen op digitale ontwikkelingen, zoals E-book, en de collectie er op afstemmen

Tafels met aanraders in alle vestigingen

Verfijnen van het gebruik van retail  
Centrale afspraken binnen BZOF voor het uitlichten van thema's uit de collecties

Meer publiciteit geven aan collectie onderdelen

Titels blijven in actueel bij media aandacht

Nu: 2 weken voor de prijs van 1

Actueel in de nieuwsbrief vermelden

Een breed bereik van bibliotheekgebruik bevorderen	Alert zijn op aanbod dat meer gericht is op doelgroep jongens en mannen 'Run presentatie' van de relevante collectieonderdelen
Durven ondernemen als een nieuw product op de markt komt	Proef met het aanbieden van E-book, games, etc.
Proef uitbouwen vraagcollecties	Pilotbibliotheek met veelgevraagde media en winkelplaatsing
Herallocatie van middelen (min. € 10.000) voor actueel, MLP, ALP, digitale ontwikkelingen, afstemming collectie, verbetering openingstijden, jaarlijkse toename uitleenfrequentie met 4%, provinciale afname van het aantal niet gekochte titels met 10%	Per 2010 centraal collectioneren; evaluatie eind 2011  een stapsgewijze verhoging (vier jaar afname van het aantal niet gekochte titels met 10%) van de aanschaf actueel tot een percentage van 1% van de totale collectie (provinciaal) toename titelspreiding
Goede verkrijgbaarheid van reserveringen in 2010	Verbeterde catalogus- en reserveringsservice Titelafstemming door centraal collectioneren
Snel kwalitatieve informatie geven	Continu verbeteren digitaal inlichtingenwerk Versterking rol digitale ambassadeurs Digiwijs scholierenteam opzetten Snelle vernieuwing van de software
Ontwikkeling en onderbouwing van het beleid	Servicefunctie van de bibliotheek cijfermatig in kaart brengen Inlichtingenwerk Reserveren Zoek & Boek Schoolbieb.nl Gebruik website Bezoekers Al@din

### **Marketing**

Na de ontwikkeling zullen onze kwaliteitsdiensten aan de man moeten worden gebracht. Communicatie en promotie van onze producten krijgen dan ook een hoge prioriteit. Om te zorgen dat we voortdurend de feeling houden met de wensen van onze klanten gaan we korte marktonderzoekjes uitvoeren, binnen en buiten de bibliotheek. Dit geeft ons onder andere inzicht in de ergernis top 3. Jaarlijks willen we de ergernis top 3 weg werken. We gaan de bibliotheek promoten op externe plaatsen, zoals een etalage bij andere instellingen of een marktkraam. We gaan onze pas vervangen door een harde pas, met daaraan voordelen voor onze klant gekoppeld, zoals kortingen bij lokale winkels. We voeren jaarlijks enkele ledenacties uit en gaan actief boeken promoten en onder de aandacht brengen, om de klant te verleiden tot lezen. We gaan de mogelijkheden voor nieuwe digitale producten onderzoeken, zoals e-book, printing on demand etc.

### **Activiteiten**

We gaan de komende jaren meer activiteiten ontwikkelen. Hierbij gaan we samenwerken met lokale instellingen, zowel profit als non-profit. Om actueel te zijn zorgen we dat we inhaken op lokale ontwikkelingen en activiteiten én inspelen op maatschappelijke veranderingen. De onderwerpen willen we in cocreatie met onze gebruikers vaststellen. We blijven niet alleen in de vestigingen; we treden naar buiten, gaan naar de mensen toe. De landelijke activiteiten blijven we als kapstok gebruiken. Om dit gestructureerd op te pakken, zorgen we voor een jaarplanning. Voorbeelden van activiteiten zijn: boekenmarkt, informatieochtenden voor ouderen, knoppencursussen voor onze eigen digitale diensten, lezingen met lokale instellingen, podium bieden aan lokale mensen die iets interessants te melden hebben, samenwerking volwasseneneducatie.

### Taakstelling 2013

Bekend met wensen klant  
Klanttevredenheid is gestegen naar 8  
Meer mensen bekend met diensten bibliotheek.  
Meer doen voor bestaande klanten,  
de uitstroom is verminderd.

Aantrekkelijk activiteitsaanbod

### Actie

Korte marktonderzoekjes  
Wegwerken ergernis top 3  
Promotie op externe plaatsen  
Uit met (harde) biebpas  
  
Ledenacties  
Boeken promoten  
Onderzoeken digitale producten  
Opzetten jaarplanning

### Mediawijsheid

De Raad van Cultuur omschrijft in 2005 mediawijsheid als:

*Het geheel van kennis, vaardigheden en mentaliteit waarmee burgers zich bewust, kritisch en actief kunnen bewegen in een complexe, veranderlijke en fundamenteel gemedialiseerde samenleving.*

Wij willen tegemoet komen aan de veranderende behoeften van de klant die ontstaan door de informatieovervloed. Dat betekent: burgers ondersteunen bij het ontwikkelen van mediawijsheid en het maken van verantwoorde en betekenisvolle selecties. Dat is en blijft een belangrijke taak van de bibliotheek.

Drie medewerkers hebben de cursus '23-dingen' met succes afgerond. Een aantal medewerkers is opgeleid tot mediacoach MBO+, één medewerker is daarna doorgedaan op het niveau van HBO+. Mediawijsheid wordt steeds belangrijker in een wereld waar de media alom aanwezig is. Het is één van de taken van de bibliotheken om burgers mediawijs te maken. Het onderdeel mediawijsheid is bij BZOF volop in ontwikkeling. Er wordt gewerkt aan (het ontwikkelen van) workshops en scholing voor leerlingen, onderwijsgevend en ouders.

### Mediawijsheid op de basisschool

Scholen sluiten aan bij de belevingswereld van kinderen en zijn daarom de plek om de mediale belevingswereld van kinderen te begrijpen, te sturen en hen daarin te begeleiden. Het is belangrijk dat kinderen leren goed en kritisch met media om te gaan. En dan gaat het vooral om:

- ✓ Mediabewustzijn (welke media zijn er)
- ✓ Mediabegrip (waarom is al de media er)
- ✓ Media attitude (kritisch en meningsvorming)
- ✓ Mediagedrag (veilig internetten)

Mediawijsheid is geen verplicht vak; scholen mogen zelf bepalen hoe zij dat vorm geven. Het kabinet wil scholen wel stimuleren mediawijsheid als vast thema op te nemen in schoolprogramma. Om dit te bereiken heeft het kabinet een aantal kerndoelen opgesteld. Leerlingen in het primair en voortgezet onderwijs moeten in staat zijn om:

- ✓ zelfstandig informatie op te zoeken
- ✓ informatie en meningen te ordenen, te vergelijken en te beoordelen
- ✓ digitale bronnen als kennisbronnen te gebruiken

De bibliotheek wil graag samen met de basisscholen werken om de mediawijsheid bij leerlingen, ouders en leerkrachten te vergroten.

De thema's voor het te ontwikkelen aanbod zijn:

- Beleidsplan mediawijsheid (voor scholengroepen)
- Ontwikkelen doorgaande leerlijn mediawijsheid
- Medialessen over veilig internet voor groep 5 t/m 8

- Medialessen over sociale netwerken (Hyves, msn)
- Medialessen over mediagedrag van kinderen (televisie, mobiele telefonie, gamen, etc.)
- Themalessen cyberpesten, gamen
- Themaweken gamen, cyberpesten
- Zoeken en vinden op internet
- Ouderavonden
- Workshops voor ouders en leerkrachten over veilig internet voor kinderen
- Interactieve bijeenkomsten voor ouders én hun kinderen.

Deze thema's kunnen in verschillende werkvormen uitgevoerd worden. Op provinciaal niveau wordt een mediawijsheid-aanbod ontwikkeld. Door participatie in deze werkgroep werkt de BZOF mee aan de ontwikkeling van dit aanbod en blijft geïnformeerd over de inspanningen van andere bibliotheekorganisaties.

#### Taakstelling 2013

Het aanbod aan ouders en scholen wordt verdiept met projecten ter bevordering van de mediawijsheid  
Ontwikkelen van provinciaal aanbod

#### Actie

Intensivering van de contacten met het bovenschools management Bo en Vo  
Scholing medewerkers mediawijsheid  
Participatie in de werkgroep

### Focus op jeugd

**Doelstelling: *Wij stimuleren jeugd van 0-18 jaar tot leren, bevorderen het leesplezier en reiken informatievaardigheden aan.***

Uitgangspunt is dat we de hoge kwaliteit van de door ons geleverde informatie willen garanderen. Dat is onze meerwaarde ten opzichte van andere bronnen zoals Google e.a. Om onze doelstelling te realiseren volgen we een tweesporenbeleid. Enerzijds richten we ons op de voorschoolse instellingen en het onderwijs, zoals welzijnswerk, consultatiebureaus, kinderopvang, peuterspeelzalen, basisonderwijs en voortgezet onderwijs. Anderzijds richten we ons door middel van bibliotheekvestigingen direct op kinderen en hun ouders om bibliotheekbezoek te stimuleren.

#### **Instellingen**

Het bibliotheekaanbod voor de instellingen is het speerpunt van onze diensten voor de jeugd. Het aanbod voor het basisonderwijs is de afgelopen jaren flink uitgebreid. Dit willen we continueren. Daarnaast is er een aanbod gerealiseerd voor de voorschoolse periode en het voortgezet onderwijs. In overleg met het voortgezet onderwijs gaan we diverse activiteiten organiseren op verschillende locaties. Hiervoor gaan we dienstverleningsabonnementen afsluiten met het onderwijs. Ook voor de voorschoolse periode gaan we dienstverleningsabonnementen afsluiten.

Zoals eerder gezegd, gaan we de komende jaren de bibliobus niet meer inzetten. Voor de scholen ontwikkelen we een alternatief product. We gaan mobiele schoolmediatheken realiseren in alle dorpen waar geen vestiging van de bibliotheek, maar wel een school is. Scholen in dorpen waar wel een bibliotheekvestiging is, kunnen deze schoolmediatheken van ons kopen. Om het voorlezen in de voorschoolse periode te stimuleren, gaan we lezingen aanbieden om ouders en leidsters voor te lichten over het stimuleren van leesplezier en taalontwikkeling. Voor de scholen zijn wij doorleverancier van digitale content. Dit gaan we de komende jaren uitbreiden. Om de leerlingen van het voortgezet onderwijs ook bij onze vestigingen te betrekken, gaan we leerlingen in opdracht van de school een presentatie laten maken in de bibliotheek rond een bepaald thema.

#### **Jeugd in de bibliotheken**

Om de jeugd goed te kunnen bedienen zorgen wij er voor dat in de hoofdvestigingen altijd een HBO bibliothecaris aanwezig is. Verder is het streven, dat in elke vestiging een medewerker aanwezig is met kennis van het jeugdbibliotheekwerk. In samenwerking met de welzijnsinstelling gaan we wekelijks een voorleesuurkje voor jonge kinderen organiseren. Voor kinderen vanaf groep 5 t/m 18 jaar gaan we huiswerkbegeleiding ontwikkelen. We gaan ze hierbij begeleiden bij het maken en/of voorbereiden van spreekbeurten en werkstukken.

In de drie grote vestigingen willen we een jongerenhoek voor 12-18 jaar realiseren. Hierbij denken we aan studiecabines, gaming, etc. We gaan hiervoor in Oosterwolde en Gorredijk een pilot organiseren. De ontwikkeling van deze jongerenhoek doen we in samenwerking met de doelgroep. We gaan onderzoeken of het mogelijk is dat scholieren de bibliotheek gaan runnen voor hun medescholieren.

### Taakstelling 2013

Een passend aanbod voor een doorgaande leeslijn op de basisschool. 95% van de scholen heeft een abonnement, 75% neemt producten af.

Een passend aanbod voor het bevorderen van de taalontwikkeling en het leesplezier. 80% van de instelling is lid en 50% leent projecten

Een passend aanbod voor het voortgezet onderwijs. Alle scholen hebben een abonnement en er is per school 1 activiteit

Optimale gebruik scholen van bibliotheekvoorzieningen

Jeugd wordt ondersteund met deskundige informatie

Leesplezier kinderen ontwikkelen  
Vestiging is aantrekkelijk voor jongeren

### Actie

Continu optimaliseren dienstverleningsaanbod basisscholen in samenwerking met het veld

Continu verbeteren dienstverleningsaanbod voorschoolse educatie in samenwerking met het veld

Workshops en lezingen voor leidsters en ouders over leesplezier en taalontwikkeling

Continu verbeteren dienstverleningsaanbod voortgezet onderwijs in samenwerking met het veld

Organiseren activiteiten voortgezet onderwijs

Mobiele schoolmediatheken inzetten

bij scholen zonder vestiging in het dorp

Mobiele schoolmediatheken verkopen aan scholen met vestiging in het dorp

Doorleveren digitale content

Scholieren VO maken presentatie in bibliotheek over thema

Tijdens openingsuren is in hoofdvestigingen

altijd een HBO bibliothecaris aanwezig en in elke vestiging

een medewerker met kennis van het jeugdbibliotheekwerk

Huiswerkbegeleiding

Voorleesuurttjes

Inrichten jongerenhoek

Scholieren 'runnen' een deel van de bibliotheek

### Focus op verankering in de lokale gemeenschap

**Doelstelling: De bibliotheek is verankerd in de lokale gemeenschap en is het dorpsplein waarop alle bewoners samenkomen en zich welkom voelen.**

Wij zien de bibliotheek als meer dan alleen een fysieke plek. Wij willen graag daar zijn, waar wij het beste bereikbaar zijn voor onze klanten en onze functies het beste tot hun recht komen. Daarom zullen we daar waar mogelijk graag deelnemen in brede scholen, cultuurhuizen of andere multifunctionele samenwerkingsverbanden. Wij willen deelnemen in lokale netwerken. Ook hierbij willen wij snel inspelen op actuele ontwikkelingen. Wij gaan actief verbindingen binnen de lokale samenleving leggen en samenwerking initiëren. Hierbij zullen wij creatief en ondernemend te werk gaan. Wij willen een aantrekkelijke samenwerkingspartner zijn voor diverse verenigingen, non-profit organisaties en bedrijven in de lokale gemeenschap. Hierbij denken wij aan organisaties in welzijn, onderwijs en cultuur. Een pro-actieve houding zorgt er voor dat de bibliotheek over 4 jaar de logische partner voor lokale instellingen is om samenwerking mee te zoeken. De bibliotheek heeft zich dan ontwikkeld tot een spin in het web van de lokale samenleving. Door samenwerking met lokale partners profiteren de samenwerkende partijen van elkaars expertise en elkaars bezoekersstromen. Wij zijn niet alleen actief in het leggen van contacten en verbindingen, maar we stimuleren organisaties om ook zelf met voorstellen te komen. In dit geval biedt de bibliotheek de faciliteiten

waardoor andere organisaties hun doelen kunnen bereiken, zoals bijvoorbeeld activiteiten van een welzijnsinstelling in de bibliotheek. Hierdoor krijgt de bibliotheek het karakter van een dorpsplein, waar mensen bij elkaar komen om contact te leggen en ideeën uit te wisselen.

Om een goede lokale verankering te bewerkstelligen is het belangrijk dat alle medewerkers bekend zijn met de lokale samenleving en pro-actief kansen signaleren. Op de MT overleggen en werkoverleggen zal hiervoor permanent aandacht zijn. Daar wordt ook de uitwerking besproken en worden verantwoordelijkheden vastgelegd.

#### Taakstelling 2013

De bibliotheek is de logische partner om samenwerking mee te zoeken

De bibliotheek is het dorpsplein van de samenleving

#### Actie

Lokale verankering als agendapunt

Ontwikkeling lokaal specifieke activiteiten, zie paragraaf 'Focus op lokale verankering'

### De lerende organisatie

**Doelstelling:** *Wij streven naar een lerende organisatie.*

Om leren en innovatie te laten wortelen binnen de organisatie, worden medewerkers gestimuleerd en krijgen zij de vrijheid om op eigen wijze, binnen bepaalde kaders, bij te dragen aan de doelen van de organisatie. In de afgelopen beleidsperiode heeft de cultuuromslag daartoe deels al plaats gevonden. De taken en verantwoordelijkheden zijn lager in de organisatie gelegd, functieprofielen zijn aangepast en gewaardeerd, medewerkers specialiseren zich inmiddels op diverse gebieden. De prioriteiten en de hoofdlijnen van het beleid moeten daarom bij iedereen helder zijn, zodat plannen en activiteiten voortdurend daartegen afgezet kunnen worden. Ter ondersteuning wordt een Plan-Do-Check-Act traject (PDCA-cirkel) ontwikkeld, waarmee geleerd kan worden van fouten.

De speerpunten waar we ons de komende jaren op richten zijn:

- Het delen van heldere beleidskaders
- Meer evalueren (PDCA-cirkel) en leren van fouten;
- Verantwoordelijkheden lager leggen;
- Goede ideeën belonen.

#### Werkwijze

De verbetering van de dienstverlening en het ontwikkelen van nieuwe producten zal in de komende periode voortdurend plaatsvinden in zogenaamde 'proeftuinen', ook in provinciaal verband. Nieuwe ideeën worden snel en pragmatisch ontwikkeld in de vorm van kleine pilots. Al werkend worden nieuwe diensten ontwikkeld. Bij bewezen succes worden ze in de gehele organisatie ingevoerd, of zelfs provinciebreed. Op deze manier wordt met weinig kosten een maximaal effect bereikt. Hierbij schakelen we voortdurend tussen landelijke, provinciale en lokale niveaus. Per activiteit zal worden bekeken welk niveau het beste past. Alleen ideeën die aansluiten op de drie hoofdlijnen van beleid komen in aanmerking voor een pilot. Bij het opzetten van de proeftuinen is het daarom van belang de nieuwe producten altijd eerst te toetsen aan doelstellingen in het beleidsplan. Van te voren moet een inschatting worden gemaakt wat het gaat kosten en wat het oplevert. Om de kwaliteit en het leerproces te borgen is het belangrijk een evaluatiecyclus in te bouwen. De PDCA-cyclus, zoals benoemd in het INK-traject, wordt een vast onderdeel van elke proeftuin. Twee maal per jaar plant het MT een evaluatieoverleg, waarbij de stand van zaken per doel en per project wordt besproken. Zo nodig kan dan tijdig worden bijgestuurd.

#### Zandbakproject

Om de lerende organisatie te ontwikkelen, gaan wij het project 'Zandbak' uitvoeren. Dit is een overkoepelende term voor vernieuwende pilotprojecten geïnitieerd door medewerkers. Het zijn 'proeftuinen' door medewerkers opgezet. Medewerkers kunnen alleen of in teamverband ideeën voor activiteiten en projecten indienen. Deze projecten dienen bij te dragen aan onze drie programmalijnen. Medewerkers krijgen na goedkeuring van de aanvraag tijd

en geld om het project zelfstandig uit te voeren. Er worden richtlijnen vastgesteld waar medewerkers aan moeten voldoen, zoals een verplichte evaluatie na afloop en de verplichting het geleerde op enigerlei wijze te delen met collega's. Medewerkers krijgen de kans het project op hun eigen wijze uit te voeren. Het management krijgt hierbij een coachende en stimulerende rol. Omdat medewerkers veel vrijheid krijgen bij het uitvoeren van de projecten, is het belangrijk dat de opgestelde voorwaarden helder gecommuniceerd worden, zoals richtlijnen rondom publiciteit, evaluatie en kennis delen met collega's. Projecten in de Zandbak zijn experimenteel. Er zullen dus mislukkingen zijn; dit is impliciet aan een lerende organisatie. Het is belangrijk om te zorgen dat er geleerd wordt van de mislukkingen en fouten. Maar natuurlijk wordt er ook geleerd van zaken die goed gaan. Om een cyclisch leerproces te genereren is het belangrijk dat de projecten geëvalueerd worden en dat de opgedane kennis gedeeld wordt met collega's. Wanneer een project in de Zandbak een succes is, kan het worden herhaald op andere plaatsen in de organisatie. Dit kan eenmalig, of structureel opgenomen in het reguliere werk, afhankelijk van het project.

#### **Taakstelling 2013**

Wij streven naar een lerende organisatie

Wij maken budget vrij voor pilootaanvragen

Zandbak en promoten dit in de organisatie

#### **Actie**

Pilots in 'proeftuinen'

Traject ter ondersteuning van de PDCA-cyclus

Invoeren 'Zandbak-project'

### **Bedrijfsvoering**

**Doelstelling: *Onze bedrijfsvoering is efficiënt.***

#### **'Nieuw voor oud'**

We zijn ambitieus en hebben veel plannen voor de komende periode. Maar onze budgetten zullen niet stijgen.

Daarom hanteren we de stelregel 'nieuw voor oud'. We zullen ons productenaanbod voortdurend kritisch evalueren en activiteiten die niet (meer) rendabel zijn of geen vruchten afwerpen, afstoten.

#### **Samenwerking Bibliotheken Súd Fryslân**

Als vervolg op een natuurlijk gegroeide samenwerking gaan we de komende beleidsperiode de samenwerking met Bibliotheken Súd Fryslân intensiveren. Dit willen we slagvaardig doen. Ons motto hierbij is: 'daadkracht met elan'.

Deze samenwerking levert ons de volgende voordelen op:

- Besparen tijd & kosten
- Verbeteren kwaliteit
- Verhogen creativiteit
- Volumevoordeel/kwantumkorting

Dit gaan we doen door het delen van kennis en het gebruik maken van elkaars medewerkers. We gaan gezamenlijk nieuwe producten ontwikkelen. We kunnen gebruik maken van elkaars materialen. We maken werkafspraken, waarbij we gezamenlijk landelijke en provinciale verplichtingen volgen en taken delen. We beginnen de samenwerking met een benchmark van beide organisaties. Op deze manier kunnen we snel van elkaar leren en producten delen.

#### **Personeel en organisatie**

Goed werkgeverschap vinden wij belangrijk. Daarom is ons HRM-beleid voor de komende periode afzonderlijk geformuleerd en in een bijlage verwoord.

#### **Kwaliteitszorg en certificering**

In deze beleidsperiode gaan wij een meting verrichten op basis van de nieuwe certificeringseisen. Aan de hand van de uitslag van deze meting worden verbeterpunten geformuleerd.

#### **Automatisering**

We hebben voortdurende aandacht voor efficiencyverbetering door middel van automatisering.

### **Managementinformatie**

Om adequaat te kunnen inspelen op ontwikkelingen is het belangrijk dat de managementinformatie op orde is. Samen met de Bibliotheekservice Fryslân werken wij aan verbetering hiervan.

### **Nieuwe financiële bronnen**

Om meer financiële armslag te krijgen en nieuwe activiteiten te initiëren, willen wij nieuwe financiële bronnen aanboren. Dit gaan we doen door het aanbieden van producten, cursussen en seminars en het ontwikkelen van sponsorpakketten. De bibliotheek is hierbij de facilitator en brengt vraag en aanbod bij elkaar. Dit aanbod moet altijd aansluiten bij de kerntaken van de bibliotheek.

#### **Taakstelling 2013**

Wij zijn een efficiënte organisatie

#### **Actie**

Evaluatie en keuze productenaanbod

Benchmark Zuidoost/Súd

Beleidsplan HRM

Plan verbeterpunten op basis van nieuwe certificeringsnorm

Ontwikkelen managementinformatie

Ontwikkelen producten, cursussen en seminars voor nieuwe financiële bronnen

Ontwikkelen sponsorpakketten

## BIJLAGE 1: PLANNING ACTIES MET BIBLIOTHEKEN SÚD FRYSLÂN

V: voorbereiding / onderzoek

R: rapportage/ plan van aanpak

U: uitvoering/ implementatie

S = samen met Bibliotheken Súd Fryslân (gemeenten Heerenveen, Lemsterland en Skarsterlân)

<b>Focus op de klant</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>S</b>
Scholingsplan	V/R	U	U	U	V/R/U
Mystery shoppers	V/R	U			V/R/U
Ideeënbus	U				V/R/U
'Vrienden van de bibliotheek'	V/R	U			V/R
Promotieacties	V/R/U				V/R/U
Harde pas met acties	V/R/U				V/R/U
Ledenacties	V/R/U				V/R/U
<b>Focus op jeugd</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>S</b>
Familieabonnement ontwikkelen	V/U				V/R/U
<b>Lerende organisatie</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>S</b>
Pilots in 'proeftuinen'	V/R/U				V/R/U
Invoeren 'Zandbak-project'	V/R/U	U			V/R
<b>Bedrijfsvoering</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>S</b>
Benchmark Zuidoost/Súd	V/R	U	U	U	V/R/U
Beleidsplan HRM	R/U	U	U	U	V/R
Ontwikkelen producten, cursussen en seminars voor nieuwe financiële bronnen	V/R	U	U	U	V/R/U
Ontwikkelen sponsorpakketten	V/R/U	U	U	U	V/R/U

## BIJLAGE 2: MIDDELEN

Binnen Bibliotheken Zuidoost Fryslân zijn – naast (bescheiden) eigen inkomsten - verschillende subsidiestromen te onderscheiden. De bibliotheken ontvangen middelen van de gemeenten Opsterland, Oost- en Weststellingwerf. Bibliotheken Zuidoost Fryslân wordt ondersteund door Bibliotheekservice Fryslân. De BSF ontvangt middelen van Provincie Fryslân om een aanbod van producten en diensten te realiseren die de bibliotheken nodig hebben om hun reguliere dienstverlening uit te kunnen voeren. Het ministerie van OC&W blijft de bibliotheekinnovatie de komende jaren subsidiëren met € 20.000.000 per jaar.

Jaarlijks zal bekeken moeten worden, aan de hand van de planning, welke middelen nodig zijn om de doelen uit dit beleidsplan te realiseren. De meeste activiteiten zullen bekostigd moeten worden uit ons regulier budget. Daarnaast zullen wij nagaan in hoeverre wij middelen of mensen vrij kunnen maken voor de projecten die zijn afgesproken in het Beleidsplan van het Fries Bibliotheken Netwerk. De ruimte om middelen te onttrekken aan onze reguliere dienstverlening is helaas zeer beperkt. We hebben weinig ruimte om substantieel bij te dragen aan vernieuwende projecten van het Fries Bibliotheken Netwerk. Tevens hebben we te maken met afspraken met gemeenten over de dienstverlening aan de lokale gemeenschap.

Op dit ogenblik zijn de vooruitzichten van gemeenten minder rooskleurig dan in de afgelopen beleidsperiode. De verwachting is dat de gevolgen van de financiële crisis in 2009 en in mindere mate in 2010 nog redelijk op te vangen zijn, maar dat vanaf 2011 de problemen groter kunnen worden. Subsidieontvangers zullen daar iets van gaan merken. Dus ook bibliotheken. Bezuinigingen zullen direct ten koste gaan van de dienstverlening aan de burger.

We blijven inzetten op een effectieve en efficiënte bedrijfsvoering; “nieuw voor oud”. Ook al is de toekomst voor ons onzeker, des te belangrijker zijn onze ambities. We gaan actief op zoek naar andere financieringsbronnen zoals bijvoorbeeld projectsubsidies en sponsoring. Dankzij de kwaliteitsslag die we de afgelopen jaren hebben gemaakt zijn de kansen op projectsubsidies en sponsorbijdrages voor bibliotheekactiviteiten vergroot. Daarnaast hebben we een groot productenaanbod voor het onderwijs ontwikkeld die we deels kostendekkend kunnen wegzetten. Kortom, we zien kansen en ook mogelijkheden om invulling te geven aan het cultureel ondernemerschap zodat we ook daaruit extra inkomsten kunnen genereren.

In de afgelopen jaren is een groot investeringsprogramma uitgevoerd:

- Nieuwbouw van vestigingen en nieuwe inventaris in Wolvega, Gorredijk, Haulerwijk en Oosterwolde
- restyling van de vestigingen Beetsterzwaag, Ureterp, Noordwolde en Appelscha
- selfservice in alle vestigingen
- schoolmediatheken ter vervanging van de bibliobus

In de komende jaren verwachten wij vooral investeringen in inhoud en dan met name voor de digitalisering van ons productenaanbod.

## BIJLAGE 3: ALGEMENE UITGANGSPUNTEN COLLECTIE

- De collectie gaat vooral uit van de vraag; dat houdt in: leesboeken voor volwassenen en jeugd; de educatieve, culturele en informatieve functie is daarnaast voor volwassenen het sterkst vertegenwoordigd in de hoofdbibliotheken; in de filialen alleen in de populaire informatieve rubrieken voor volwassenen; voor jeugd hebben de informatieve media in de filialen een educatieve functie;
- De vraag gaat voor kwaliteit; dat impliceert extra aandacht voor het nieuwste en het multipliceren van het veelgevraagde. Titelspreiding en representativiteit heeft een lage prioriteit; is alleen in de hoofdbibliotheken enigszins van belang op literair, informatief, cultureel en educatief gebied. Door provinciale en landelijke afstemming zijn minder gevraagde –en soms zeer kwalitatieve- media vrijwel altijd via aanvraagverkeer verkrijgbaar;
- De informatieve functie zal steeds meer aangevuld en vervangen worden door digitale media; dit heeft gevolgen voor de aanschaf van informatieve boeken en de afstemming van de collectie op de digitale informatie;
- Media voor mensen met leesproblemen vragen steeds meer aandacht en zijn in ruime mate aanwezig voor volwassenen en jeugd in de hoofdbibliotheken. In de filialen zijn deze media ruim aanwezig voor jeugd t/m ca. 12 jaar. De bibliotheek heeft een regeling waarbij leden met leesproblemen onder ruimere voorwaarden kunnen lenen;
- Media met porno of extreem geweld worden geweerd;
- Het collectiebeleid wordt jaarlijks kwantitatief uitgewerkt in collectieprofielen als basis voor de mediaselectie;
- Tien procent van de collectie wordt jaarlijks gesaneerd met behulp van 0-lijsten en voortgangsoverzichten (uit het collectieprofiel); medewerkers beschikken over saneerinstrucities;
- De mediacollecctie voor de mediatheek van het Stellingwerf College in Oosterwolde wordt samengesteld door het Stellingwerf College; de in de bibliotheek overtollige literaire media kunnen in de mediatheek bijgeplaatst worden.

## BIJLAGE 4: HUMAN RESOURCE MANAGEMENTBELEID

### Hoofdpijnen HRM Beleid Bibliotheken Zuidoost Fryslân 2009-2012

#### Inleiding

Het personeelsbeleid ondersteunt de missie en werkt aan de vanuit de missie geformuleerde kerncompetenties ondernemerschap, klantgerichtheid, verantwoordelijkheid en samenwerking. Dit vraagt om naar buiten gerichte medewerkers die samenwerking zoeken op lokaal niveau en communiceren met de klant, alert zijn op kansen, die intern de mogelijkheden signaleren, (mede) verantwoordelijkheid nemen voor de productontwikkeling en innovatief in kunnen spelen op de vraag.

Voor klantgericht beleid is draagvlak nodig binnen de gehele organisatie. Een motiverend personeelsbeleid is daartoe een constante factor in de lerende organisatie. BZOF kiest daarom voor HRM in de lijn, via de manager, zo dicht mogelijk bij de medewerkers met de P&O functionaris als ondersteuner. Een coachende en faciliterende opstelling door het management naar medewerker en team is daarin voorwaarde. Een efficiënt functionerend personeelssysteem is een randvoorwaarde.

#### Taakstelling 2013

Medewerkers voelen zich gestimuleerd tot innovatie, ondernemerschap, productontwikkeling en werving

Flexibiliteit (beschikbaarheid) en innovatieve kracht door een gemêleerde teamsamenstelling (m/v; leeftijd; digitale affiniteit)

bezetting publieksdiensten met deskundige medewerkers; waarborgen HBO bezetting op de hoofdbibliotheken

Bij uitstroom van oudere bibliotheekmedewerkers verlies van kennis en deskundigheid voorkomen

#### Actie

Verbetering van de dienstverlening en de specifieke kennis, inzichten, houding en vaardigheden

Focus op werken aan de kerncompetenties

Werken aan specialisatie en (digitale) deskundigheid

Aandachtspunt bij selectie, scholing en begeleiding

Jaarlijks cursusaanbod 3 % van de loonsom

Werving en selectie met prioriteit voor diversiteit (leeftijd; m/v) en flexibiliteit

Juiste mix grootte dienstverband (gemiddeld 22 uur) en flexibiliteit

Werken aan werken aan het profileren van de bibliotheek als werkgever

Leeftijd fase bewust personeelsbeleid met aandacht voor flexibele pensionering en demotie

Investeren in potentiële medewerkers die bereid zijn zich te scholen

Werken aan een loopbaanontwikkelingstraject voor capabele medewerkers

Resultaten mysterie guest input voor scholing

Bij werving en selectie streven naar mix MBO en HBO

Op peil houden niveau van algemene ontwikkeling en bibliotheektechnische vaardigheden

zoals kennis standaardisatie van informatie; kennis van collectievorming en informatiebronnen

Deskundige bibliotheekmedewerkers aanstellen als mentor en nieuwe medewerkers trainen binnen een mentorstructuur

Effectiviteit door het delen en borgen van relevante kennis	zorgen voor actuele overzichten van kennis en specialismen
Mediawijsheid als een van de belangrijkste producten	delen van kennis (specialisten) en citrixonderdelen (o.a. met Súd) Scholen in mediawijsheid, advisering en presentatie
Borgen van instroom kwalitatieve medewerkers	Slagvaardig inspelen via stagiaires, maatschappelijke stages, scholierenhulpen Uitstraling personeel, vacatures, persberichten i.v.m. imago Imagocampagnes Mogelijkheden met nieuwe media (social networks, YouTube, twitter, Hyves etc.)
Efficiënte personeelsadministratie en HRM statistiek voor beleidsontwikkeling	BZOF ontwikkelt en implementeert in 2010 een digitaal personeelssysteem
Ondersteunen en motiveren van de medewerkers	Voortgangsgesprekken op verzoek naar behoefte; indien nodig portefeuille gerelateerd overleg 3 à 4 x per jaar bibliotheekoverleg 2 à 3 x per jaar plenair overleg 1 x per jaar functioneringsgesprek 1 x per beleidsperiode een 360 graden evaluatie van de manager Resultaten van deze evaluatie zijn input voor scholing en training van de manager 1 x per 4 jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek (2010)



**Bibliotheken Zuidoost Fryslân**  
**Griffioenpark 10**  
**8471 KP Wolvega**  
**Telefoon: (0561) 61 85 18**  
**E-mail: [info@bzof.nl](mailto:info@bzof.nl)**  
**Website: [www.bzof.nl](http://www.bzof.nl)**