

**BELEIDSPLAN 2008-2011
BIBLIOTHEEK ZEIST**

BELEIDSPLAN 2008-2011 BIBLIOTHEEK ZEIST

“Naar een heelal op mensenmaat”

Umberto Eco: De Bibliotheek

Vastgesteld d.d. 22 januari 2008

INHOUD

Voorwoord	4
De bibliotheek en haar omgeving	5
De maatschappelijke functie van de bibliotheek	5
Ontwikkelingen in de samenleving.....	6
Bibliotheekvernieuwing: landelijk, provinciaal, regionaal en lokaal.....	9
Missie en visie	12
Missie	12
Visie.....	12
Beleidsvoornemens: kernfuncties	14
Inleiding op de kernfuncties	14
1. Warenhuis van kennis en informatie.....	15
2. Centrum voor ontwikkeling en educatie	17
3. Encyclopedie voor kunst en cultuur	19
4. Inspiratiebron voor lezen en literatuur.....	21
5. Podium voor ontmoeting en debat	23
Overzicht van de speerpunten op de kernfuncties.....	25
Beleidsvoornemens: voorwaarden	27
Leiderschap, strategie en beleid	27
Medewerkers.....	29
Middelen.....	31
Processen	34
Waardering.....	35
Overzicht van de speerpunten op de voorwaarden	36
Literatuur	38

VOORWOORD

Dit is het beleidsplan van Bibliotheek Zeist voor de periode 2008 tot en met 2011. Het beleidsplan met de titel "Naar een heelal op mensenmaat". is mede tot stand gekomen in gesprek en afstemming met alle medewerkers, het bestuur van de bibliotheek en de gemeenten Zeist en Bunnik. Daarnaast hebben de bevindingen van de afgelopen beleidsperiode, de resultaten van meerdere tevredenheidsonderzoeken, een interne en externe analyse en analyses van trends en bedrijfsresultaten bijgedragen tot het voorliggende plan.

De beleidsperiode valt samen met de nieuwe cultuurperiode van de gemeente Zeist. Ten tijde van het verschijnen van het beleidsplan van de bibliotheek ligt er een concept Cultuurnota voor de periode 2008-2012 die nog door de gemeenteraad moet worden vastgesteld. Binnen de gemeente Bunnik, waar Bibliotheek Zeist ook het bibliotheekwerk uitvoert, wordt in het najaar van 2007 ook gewerkt aan het opstellen van een Cultuurbeleidsplan. Naar verwachting zal deze nota in 2008 worden vastgesteld door de Bunnikse raad.

Voor de nieuwe beleidsperiode is een aantal speerpunten van beleid geformuleerd. Deze speerpunten zullen veel aandacht krijgen. Daarnaast worden de in de afgelopen jaren ontwikkelde activiteiten en diensten binnen de vijf kernfuncties van het bibliotheekwerk voortgezet.

De nieuwe beleidsperiode wordt afgesloten met een bijzonder jaar voor Bibliotheek Zeist. De bibliotheek bestaat in 2011 namelijk 100 jaar, een grote mijlpaal. Plannen om dit 100-jarig bestaan op bijzondere wijze te vieren zullen in deze beleidsperiode worden uitgewerkt.

In de Inleiding zijn de kaders geschetst voor het beleid van de bibliotheek binnen de maatschappelijke context en de branche waar zij opereert en de ontwikkelingen die daarin hebben plaatsgevonden. In het daaropvolgende hoofdstuk zijn de inhoudelijke doelstellingen voor de komende vier jaar beschreven volgens het schema van de Richtlijn voor Basisbibliotheken, uitgaande van de missie en visie van de bibliotheek, de resultaten van de afgelopen jaren en de kansen voor de toekomst. In de laatste hoofdstukken zijn de beleidslijnen ten aanzien van de organisatorische voorwaarden voor het inhoudelijke bibliotheekwerk vastgelegd volgens de kerngebieden van de certificering, waaronder management van personeel en middelen.

In dit beleidsplan is het beleid van de bibliotheek als geheel vastgelegd. Het bibliotheekwerk zoals het uitgevoerd wordt in de gemeente Zeist en de gemeente Bunnik kent echter verschillen op grond van de binnen de afzonderlijke gemeenten voor het bibliotheekwerk beschikbare subsidie. Hoe de uitvoering van het bibliotheekwerk in de onderscheiden gemeenten er in de frontoffice precies uitziet wordt vastgelegd in de jaarplannen van de bibliotheek.

Met de uitvoering van het voorliggende beleidsplan voor deze nieuwe beleidsperiode gaan we weer een dynamische en kleurrijke periode in voor Bibliotheek Zeist.

DE BIBLIOTHEEK EN HAAR OMGEVING

De maatschappelijke functie van de bibliotheek

De openbare bibliotheek neemt van oudsher een belangrijke plaats in als het gaat om de ontwikkeling van mensen.

De functie van de openbare bibliotheek is verwoord in het UNESCO-manifest voor de Openbare Bibliotheek (1994):

*“ Vrijheid, welvaart en ontplooiing van samenleving en individu zijn fundamentele menselijke waarden. Deze kunnen alleen worden gerealiseerd door goed geïnformeerde burgers, die in staat zijn hun democratische rechten uit te oefenen en een actieve rol te spelen in de samenleving. Constructief deelnemen aan het maatschappelijk leven en meewerken aan het vormgeven van de democratie zijn afhankelijk van voldoende opleiding en van vrije toegang tot kennis, wetenschap, cultuur en informatie.
De openbare bibliotheek, de plaatselijke toegangspoort tot kennis, scheidt een essentiële voorwaarde voor levenslang leren, onafhankelijke besluitvorming en de culturele ontwikkeling van individuen en maatschappelijke groeperingen.”*

Een democratische samenleving ontwikkelt zich als mensen zich kunnen ontwikkelen. Een vrije toegang tot informatie en cultuur draagt bij tot deze ontwikkeling. De openbare bibliotheek biedt deze toegang in gelijke mate voor iedereen, ongeacht leeftijd, ras, geslacht, godsdienst, nationaliteit, taal of sociale status.

Vanuit deze grondbeginselen wil Bibliotheek Zeist een veelzijdige, deskundige bemiddelaar en een toegangspoort tot informatie, cultuur en educatie zijn voor de inwoners van Zeist en Bunnik. Laagdrempelig, veelzijdig, onafhankelijk en betrouwbaar zijn daarbij begrippen die hoog in het vaandel staan. De bibliotheek biedt daarbij een veilige omgeving waar de privacy van gebruikers wordt gerespecteerd.

Graag werkt de bibliotheek samen met partners om haar doelstellingen en ambities te realiseren.

Ontwikkelingen in de samenleving

De verheffing van het volk was lange tijd de belangrijkste doelstelling van de bibliotheek. Maar tijden veranderen en de maatschappelijke ontwikkelingen zorgen ervoor dat de vragen die in deze tijd aan de bibliotheek gesteld worden anders zijn dan die in de 19^e en 20^{ste} eeuw.

Hieronder een schets van een aantal belangrijke ontwikkelingen die van grote invloed zijn op de veranderende vragen aan de bibliotheek, ontleend aan het document *“De bibliotheek anders bekeken. Over de nieuwe vragen van de samenleving aan de openbare bibliotheek”* (2007).

- Was de openbare bibliotheek vroeger een instituut dat vanuit een tijd van schaarste iedereen toegang verschafte tot kennis en informatie, nu is de vraag op welke wijze de bibliotheek een nieuwe toegevoegde waarde kan bieden bij het selecteren van betekenisvolle informatie in een tijd van grote informatieovervloed met het internet als oneindige bron van informatie.
- Van oudsher dacht de bibliotheek na over wat goed was voor de mensen en bood diensten aan haar publiek dat voornamelijk boeken kwam lenen. De informatietechnologie biedt mensen nu onbeperkte mogelijkheden tot communicatie en daarmee worden mensen ook zelf producent van informatie. De bibliotheek kan zich niet meer beperken tot het ter beschikking stellen van de eigen collectie, maar moet antwoorden geven op de vraag of en hoe zij haar werkzaamheden kan verbinden aan andere producenten van informatie en cultuur.
- De bibliotheek was altijd een relatief gesloten systeem, beheerd door professionals, de bibliothecarissen. Burgers namen de producten af. Het bibliotheekwerk van nu is steeds meer een proces dat gedistribueerd is in de samenleving. De relatie tussen de instelling en de klant, het publiek is sterk aan het veranderen. De nieuwe vraag is of en hoe de bibliotheek in staat is om zich, in samenwerking met anderen, te ontwikkelen als katalysator van een netwerk van bibliotheekwerk in onze samenleving.
- De openbare bibliotheek opereerde lange tijd in een sterk verzuiilde samenleving waarin de scheidslijnen vrij helder en overzichtelijk waren. De bibliotheek bood lokaal wat paste en wat als betekenisvol en geoorloofd werd beschouwd. De samenleving is echter sterk veranderd, de oude verzuiiling is op de achtergrond geraakt, er zijn meer waarheden, er zijn meer religies en de samenleving is multicultureel. De wereld ligt open en het internet biedt een enorme variëteit aan opvattingen. De ordening van de samenleving is niet meer helder. Kan de bibliotheek de rol die zij van oudsher had, als autoriteit en als onafhankelijke en betrouwbare organisatie, namelijk het zorgdragen voor verbindingen tussen bronnen en mensen, in deze nieuwe tijd vorm geven?

Naast bovenstaande grote maatschappelijke ontwikkelingen zijn nog een aantal andere opvallende ontwikkelingen te noemen die invloed hebben op het beleid van de bibliotheek in de komende jaren:

Laaggeletterdheid

Er zijn in Nederland 1,5 miljoen laaggeletterden. Deze mensen beschikken over te weinig lees- en schrijfvaardigheden om bijvoorbeeld dagelijkse formulieren in te vullen, hun kinderen voor te lezen, de krant te lezen of om te werken met internet. De landelijke aandacht voor dit probleem is groot gezien de omvang van de groep en door het weinig hoopvolle perspectief. Grote aantallen jongeren komen met te weinig lees- en schrijfvaardigheden van school en daardoor is de laaggeletterdheid een blijvend probleem. Vanuit het rijk is het Aanvalsplan Laaggeletterdheid ingezet. In dit plan is voorzien in de samenwerking met een groot aantal betrokken organisaties waaronder de openbare bibliotheken. Het aanvalsplan krijgt steeds meer uitwerkingen op provinciaal, regionaal en lokaal niveau. De gezamenlijke bibliotheken willen in hun dienstverlening meer aandacht geven aan deze problematiek. Zij kunnen met name ook in de preventieve sfeer veel betekenen.

Vergrijzing

Nederland vergrijst. Het aantal ouderen neemt in verhouding toe. De groep ouderen bestaat voor een flink deel uit nog zeer mobiele ouderen die veel vrije tijd hebben en die actief aan het maatschappelijk leven deelnemen. Daarnaast is er een toenemende groep ouderen die te kampen heeft met problemen met lezen. Leeshandicaps veroorzaakt door de ouderdom liggen hier aan ten grondslag. Beide groepen ouderen zijn belangrijke doelgroepen voor de bibliotheek.

Tweedeling en burgerschap

Al enige tijd voltrekt zich een digitale revolutie in de wereld en dus ook in Nederland. In de afgelopen jaren heeft deze digitale wereld zich in een sneltreinvaart uitgebreid en het einde van de mogelijkheden is nog niet in zicht. Het massale gebruik van informatie- en communicatietechnologie heeft grote gevolgen voor de manier waarop wij leven en werken. Er zijn ongekende nieuwe mogelijkheden voor het leggen van contact, om aan informatie te komen, beslissingen te nemen en vrije tijd in te richten. Het verandert de manier waarop we bedrijven leiden, besturen en bestuurd worden. Landsgrenzen lijken te vervagen door de wereldwijde digitale structuren en nationale wetgeving staat soms op losse schroeven gezien de internationale werking van het net.

Kansen liggen voor het oprapen, maar er zijn ook dreigingen. Hoe staat het met de democratie op het net? Hoe staat het bijvoorbeeld met de traditionele burgerrechten als vrijheid van meningsuiting, bescherming van privacy, toegankelijkheid en zeggenschap van burgers, openbaarheid van informatie? Is de op het net aanwezige informatie de juiste informatie en kan iedere burger de gewenste informatie makkelijk vinden ?

Een nieuwe tweedeling in de maatschappij, tussen diegenen die zich makkelijk en deskundig toegang kunnen verschaffen tot informatie en diegenen die deze mogelijkheden niet hebben, lijkt te ontstaan.

De bibliotheek als publieke instelling kan een belangrijke rol vervullen bij het bestrijden van deze tweedeling. Enerzijds, zoals eerder gezegd, in het selecteren, ordenen en beschikbaar stellen van betrouwbare informatie en anderzijds in het leren toegang te krijgen tot deze informatie.

Inburgering

Sinds eind jaren negentig is er meer aandacht voor de inburgering van niet-westerse allochtonen in de Nederlandse samenleving. Om deel te kunnen nemen aan de maatschappij is namelijk een goede beheersing van de Nederlandse taal noodzakelijk. Ook het hebben van een betaalde baan kan een positieve bijdrage leveren aan het inburgeringsproces. Laaggeletterdheid en werkloosheid komen helaas vaker voor onder allochtonen dan onder autochtonen. Hier ontstaat het risico op een tweedeling in de maatschappij.

Een recente ontwikkeling daarin is het Deltaplan Inburgering dat de minister van Wonen, Wijken en Integratie in september 2007 heeft aangeboden aan de Tweede Kamer. Doel van het Deltaplan Inburgering is om de kwaliteit van de inburgering te verbeteren, zodat meer mensen hun inburgering afronden met het niveau dat nodig is om in de Nederlandse samenleving mee te kunnen doen.

De bibliotheek kan bijdragen aan de inburgering van allochtonen door ontmoeting tussen verschillende groepen te faciliteren en neemt daarbij een neutrale positie in ten opzichte van verschillende groepen in de samenleving. Ook op andere vlakken, zoals taal- en informatievaardigheid, stille emancipatie en de vrije toegang tot informatie kan de bibliotheek een goede partner zijn voor de overheid en het ROC in het bevorderen van deelname van allochtonen aan de maatschappij.

Ontlezing

Sinds 1975 voert het Sociaal Cultureel Planbureau onderzoek uit naar de tijdsbesteding van de Nederlandse bevolking. Sinds het begin van het onderzoek daalt de tijd die Nederlanders besteden aan het lezen van gedrukte media, de zogenaamde ontlezing. Door iedere nieuwe generatie wordt minder gelezen dan door de voorgaande generatie, zo constateert het onderzoek. Toch zijn er ook geluiden dat de grootschalige ontlezing die het SCP schetst (ten dele) slechts schijn is. Laat de wijze waarop het leesgedrag onderzocht wordt wel voldoende ruimte voor de andere manier waarop jongeren informatie verwerken (internet, multitasking)? De dalende ledenaantallen en uitleencijfers van bibliotheken lijken in ieder geval de conclusie van het SCP te ondersteunen.

Lokale ontwikkelingen

Binnen de gemeente Zeist en de gemeente Bunnik doen zich in grote lijnen ook de hierboven genoemde meer algemene ontwikkelingen voor.

Voor Zeist geldt nog in het bijzonder dat, evenals in de afgelopen beleidsperiode, de bevolkingssamenstelling naar verwachting nog steeds redelijk stabiel blijft in de komende jaren en dat het aantal ouderen (50+) duidelijk groter is dan het landelijk gemiddelde.

De gemeente Zeist stimuleert de lokale instellingen meer samen te werken en elkaar daardoor te versterken. Hierbij voert de gemeente, zeker bij aanvang, regelmatig de regie.

De Cultuurnota voor de periode 2008 – 2012 heeft als hoofddoelstelling: *het bevorderen van een levendig kunst- en cultuurklimaat voor iedereen.*

Onder deze hoofddoelstelling worden drie doelen genoemd:

- de basis van het kunst- en cultuurbeleid dient stabiel en van hoge kwaliteit te zijn met prioriteit op historie en cultureel erfgoed
- een brede deelname aan culturele activiteiten vergroten
- kunst als motor ter versterking van lokale economie en toerisme.

Bibliotheek Zeist, door de gemeente als basisvoorziening genoemd, herkent zich sterk in deze doelen en wil daar met haar eigen beleidsdoelen op aansluiten. Dit zal ook blijken in de volgende hoofdstukken.

Bibliotheekvernieuwing: landelijk, provinciaal, regionaal en lokaal

De Stuurgroep Meijer concludeerde in 2000 dat bibliotheken, de meest gebruikte publieksvoorzieningen in Nederland, zowel wat betreft de structuur als wat betreft inhoud en professionaliteit voor een ingrijpende organisatieomslag stonden. Deze omslag was noodzakelijk om bibliotheken, die zich sterk moeten richten op de behoeften van burgers in de huidige (kennis)maatschappij, te behouden en te versterken.

Met ingang van 2002 is een intensief landelijk proces van bibliotheekvernieuwing ingezet. Rijk, provincies, gemeenten en de landelijke brancheorganisatie hebben de doelen en de aanpak van dit proces vastgelegd in zgn. koepelconvenanten. In de provincie Utrecht is door de Stuurgroep Modernisering Utrechts Bibliotheekwerk in nauwe samenwerking met alle betrokken partijen het Utrechtse model voor het bibliotheeknetwerk ontworpen. Het ontwerp voor het eindmodel was in het najaar van 2005 gereed. In dit model is voorzien in een aantal grote regiobibliotheken die een sterk netwerk vormen dat mede de inhoudelijke bibliotheekvernieuwing verder vorm geeft. Wat betreft de zgn. stelseltaken wordt het netwerk ondersteund door de serviceorganisatie Bibliotheek Service Centrum (BiSC), de voormalige Provinciale Bibliotheek Centrale.

De vorige beleidsperiode van Bibliotheek Zeist, die al vele jaren een ondernemende en vernieuwende organisatie is, is mede sterk beïnvloed door veranderingen ten gevolge van het proces van bibliotheekvernieuwing.

Regiobibliotheek Utrecht Midden

In het kader van de vorming van regiobibliotheken in de provincie Utrecht vonden Bibliotheek Zeist en de bibliotheken in De Bilt en Soest elkaar in de afgelopen beleidsperiode. Na een veelbelovend eerste onderzoeksrapport in 2004 over de mogelijkheden tot samenwerking werd in 2005 onderzocht op welke wijze de drie bibliotheken deze samenwerking zowel inhoudelijk als in de structuur vorm konden en wilden geven. Daarbij was het principe "vorm volgt inhoud" leidend. Gekozen werd voor de coöperatie als samenwerkingsvorm, een tot op dat moment unieke vorm in de bibliotheekbranche. Een deel van het jaar 2006 werd nog gebruikt om het model verder uit te werken en te implementeren. In de tweede helft van 2006 werd de Coöperatie Regiobibliotheek Utrecht Midden officieel opgericht.

De drie bibliotheekdirecteuren vormen samen het bestuur van de coöperatie en vertegenwoordigers van de drie besturen vormen de Algemene Leden Vergadering. Eind 2006 is door de A.L.V., de directeuren en de managementteams een RUM-werkprogramma voor de komende jaren opgesteld, hoewel de feitelijke samenwerking op meerdere terreinen al veel eerder was begonnen. Het werkprogramma werd een veelomvattend geheel. In het jaar 2006 en 2007 wierp de samenwerking al veel vruchten af: de tarieven werden bijna geheel gelijk getrokken, het RUM-bibliotheekpasje werd geïntroduceerd, de implementatie van het nieuwe bibliotheeksysteem werd als regioproject aangepakt, de regionale vernieuwingsagenda werd opgepakt, diverse inhoudelijke activiteiten (bijv. Nederland Leest en Schoolbieb) werden gezamenlijk aangepakt. Daarnaast speelde de RUM een krachtige en duidelijke rol in het Utrechtse bibliotheeknetwerk.

De toekomst ziet er zonnig uit voor de RUM. Het is een grote uitdaging de samenwerking zowel op het gebied van de inhoudelijke ontwikkeling als op het gebied van efficiency en effectiviteit goed te benutten. In het najaar van 2007 wordt de RUM-agenda voor 2008 en 2009 opgesteld. Dit gebeurt opnieuw in een brede bijeenkomst van A.L.V., directeuren en MT's.

De RUM-agenda 2008-2009 sluit aan bij het beleidsplan van Bibliotheek Zeist.

Een belangrijk aandachtspunt voor deze beleidsperiode is en blijft het vinden van een goede balans tussen aandacht en inzet voor de lokale bibliotheek, de regionale samenwerking en de provinciale ontwikkeling.

Fusie Bibliotheek De Rijnstreek en Bibliotheek Zeist

Een tweede belangrijke verandering in de structuur in de afgelopen beleidsperiode was de fusie, medio 2007, van Bibliotheek De Rijnstreek met Bibliotheek Zeist.

Aan deze fusie is een zeer lange periode van eerste verkenning (2002), stopzetten van het contact, opnieuw onderzoek naar mogelijkheden en het komen tot een voor alle betrokken aanvaardbaar fusievoorstel vooraf gegaan. Bibliotheek De Rijnstreek was een bij de voormalige Provinciale Bibliotheek Centrale aangesloten bibliotheek met drie vestigingen in Bunnik, Odijk en Werkhoven. Vanaf het allereerste contact was duidelijk dat met het voor het bibliotheekwerk beschikbare budget van de gemeente Bunnik geen bibliotheekwerk van een acceptabel niveau zou kunnen worden gerealiseerd. De mogelijkheden waren zo beperkt dat niet voldaan zou kunnen worden aan de eisen die gesteld worden binnen het proces van bibliotheekvernieuwing. De gemeente Bunnik voldeed weliswaar aan het in 2004 genoemde (minimale) bedrag per inwoner dat een gemeente aan bibliotheekwerk zou moeten uitgeven, maar van het beschikbare totaalbedrag werden drie vestigingen overeind gehouden. Hierbij kwam nog de aangekondigde bezuiniging op het budget m.i.v. 2008. Voor Bibliotheek Zeist was de financieel zwakke situatie van de Rijnstreek een belangrijke belemmering in het proces dat vooraf ging aan de uiteindelijke fusie. Het bestuur van de Rijnstreek legde eind 2005 de gemeente Bunnik diverse toekomstscenario's voor en de gemeenteraad gaf duidelijkheid over de toekomst van het budget: de bezuiniging zou doorgaan. Het bestuur van de Rijnstreek koos toen voor het scenario waarbij twee vestigingen, die in Odijk en Werkhoven werden gesloten en de vestiging in Bunnik werd open gehouden. De fusiebesprekingen werden na deze duidelijkheid met kracht voortgezet en leidden tot de formele fusie in juli 2007. Vanaf dat moment voert Bibliotheek Zeist het bibliotheekwerk uit in de gemeente Bunnik. Daarmee is de gemeente Bunnik voor Bibliotheek Zeist opdrachtgever geworden voor het bibliotheekwerk in die gemeente.

De bibliobus van de bibliotheek bezoekt sinds september 2007 de kernen Odijk en Werkhoven. Door de inzet van de bibliobus kunnen nu alle schoolkinderen van Odijk en Werkhoven elke drie weken bereikt worden, iets wat eerder niet gebeurde. In het fusiedocument zijn de diensten en activiteiten van Bibliotheek Zeist voor de gemeente Bunnik beschreven. Het is duidelijk dat het bibliotheekwerk in Bunnik, met het beschikbare beperkte budget, waardoor m.i.v. 2008 o.a. ook bezuinigd wordt op personeel, er niet zo kan uitzien als in Zeist met de vele activiteiten en projecten. Toch biedt het samengaan met Bibliotheek Zeist nieuwe mogelijkheden voor het bibliotheekwerk in Bunnik, o.a. doordat de gemeente Bunnik nu van alle grote provinciale bibliotheekprojecten kan mee profiteren. Deze positieve ontwikkelingen waren ook al voor de formele fusiedatum zichtbaar.

De nieuwe mogelijkheden worden in het kader van de vervolgstappen op dit beleidsplan verder uitgewerkt. Daarbij wordt zo veel als mogelijk is afgestemd op de Cultuurnota van de gemeente Bunnik die in het najaar van 2007 in ontwikkeling is.

Samenwerkende Utrechtse Bibliotheken

In de afgelopen beleidsperiode is eind 2005, als belangrijk onderdeel van het Utrechtse bibliotheeknetwerk, de Samenwerkende Utrechtse Bibliotheken (SUB) gestart. De SUB wordt gevormd door de directeuren (voor de RUM was de gemandateerde afgevaardigde tot eind 2007 de directeur van Bibliotheek Zeist) van de regiobibliotheken en is het beleidsbepalende orgaan van het bibliotheeknetwerk. De SUB is tevens gesprekspartner van de provincie voor bibliotheekbeleid en opdrachtgever inzake de stelseltaken die door het Bibliotheek Service Centrum (de voormalige PBCU) voor de regiobibliotheken worden uitgevoerd. De SUB stelt in afstemming met de provincie en de landelijke vernieuwingsagenda de provinciale vernieuwingsagenda voor de bibliotheken in het netwerk vast.

Het netwerk heeft zich inmiddels ontwikkeld tot een stevig verband van bibliotheken dat een gewaardeerd gesprekspartner is van de provincie. In de afgelopen beleidsperiode zijn diverse grote projecten gestart en soms ook al afgerond, zoals de overgang van alle bibliotheken naar het nieuwe automatiseringssysteem, de overgang naar en de lancering van de Utrechtse variant van de nationale Bibliotheekpas, het project Netwerk Cultuurinformatie Utrecht (NCU), AI@din en Schoolbieb. Een ander noemenswaardig project waar Bibliotheek Zeist met haar specifieke deskundigheid op het gebied van ouderen/senioren een belangrijke rol vervult is het project '55+ naar de bibliotheek'. De effecten van dit project zullen meegenomen worden in de nieuwe beleidsperiode.

De provinciale vernieuwingsagenda, met als belangrijke onderwerpen in de komende periode o.a. het provinciale collectiebeleid, het project Netwerk Cultuurinformatie Utrecht en deskundigheidsbevordering van management en personeel, bepaalt de komende jaren mede het beleid van Bibliotheek Zeist.

Samenwerking met andere lokale culturele en maatschappelijke instellingen

In toenemende mate is er in de afgelopen beleidsperiode samenwerking gezocht andere met instellingen en aansluiting gezocht op diverse beleidsterreinen. Op het gebied van de zorg (waaronder ouderenzorg), het lokaal sociaal beleid, onderwijs en het achterstandenbeleid, welzijn en andere culturele gebieden zijn succesvolle projecten en/of samenwerkingsverbanden aangegaan. Op deze wijze werkend geeft de bibliotheek o.a. vorm aan de inhoudelijke vernieuwing van het bibliotheekwerk. In de nieuwe beleidsperiode zal deze samenwerking bestendig en waar mogelijk verdiept en uitgebouwd worden.

MISSIE EN VISIE

Missie

Bibliotheek Zeist is een eigentijdse, ondernemende organisatie voor lezen, educatie, kennis en cultuur, gericht op ontspanning en ontwikkeling van mensen. Daarnaast voedt zij en draagt zij bij aan het maatschappelijk debat. De bibliotheek is een virtueel en fysiek marktplein waar altijd wat te doen is en waar iedereen terecht kan om te lezen en te leren, zich aan te sluiten bij een scala aan activiteiten, kennis te vergaren en deel te nemen aan cultuuruitingen. De bibliotheek is laagdrempelig en toegankelijk voor iedereen en de medewerkers zijn deskundig en professioneel.

Visie

De toekomstvisie van Bibliotheek Zeist is beschreven in een toekomstbeeld van de organisatie. Het toekomstbeeld geeft weer waar de bibliotheek wil staan aan het einde van deze nieuwe beleidsperiode.

Toekomstbeeld

Op 8 juni 2011 bestaat Bibliotheek Zeist 100 jaar.

De honderdjarige, begonnen als *Openbare leeszaal en bibliotheek te Zeist* "ter verheffing van het volk" is in 2011 een bibliotheek

- die eigentijds en actueel is in haar uitstraling en dynamiek
- die neutraal, laagdrempelig en makkelijk toegankelijk is voor iedereen
- waar het voor ieder prettig vertoeven is
- waar ieder de kennis en informatie vindt die hij/zij nodig heeft, die betekenis heeft
- waar je komt voor ontspanning en cultuur
- die bezoekers verrast en inspireert
- die fysiek en virtueel een verrassende ontmoetingsplaats is van mensen en ideeën
- die bruist van levendigheid en waar veel te doen is
- die midden in de lokale samenleving staat en aansluit bij belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen
- die gericht is op samenwerking en een waardevolle partner is in vele netwerken

Kortom, een bibliotheek die vanuit de 'oude' waarden betrouwbaarheid, onafhankelijkheid en kwaliteit eigentijds bibliotheekwerk levert en die een sprankelend, waardevol en onmisbaar instituut is in de Zeister en Bunnikse samenleving.

Onze samenleving verwacht van haar burgers dat zij betrokken, participierend en zelforganiserend zijn. Burgers moeten zich dan ook steeds goed kunnen informeren, zich blijvend ontwikkelen en een leven lang kunnen leren. De bibliotheek kan en wil hierbij een betekenisvolle rol spelen. Zij wil iedere burger met haar collectie (zowel fysiek als virtueel), haar diensten en activiteiten, haar gebouw en haar deskundig personeel een toegangspoort bieden tot kennis en cultuur.

De bibliotheek realiseert dat :

- met een aangename en inspirerende ruimte met verrassende elementen
- met deskundige, vriendelijke en professionele medewerkers die een open houding hebben en aansluiten bij de vraag en behoefte van de klant
- met een goed op de lokale situatie afgestemde collectie die onderdeel is van de Utrechtse collectie en de totale collectie van Nederlandse bibliotheken

- met een financieel gezonde organisatie
- door vanuit een ondernemende houding nieuwe kansen te creëren
- als gecertificeerde organisatie met voortdurende actieve aandacht voor de kwaliteitsnormen die binnen de branche zijn geformuleerd
- in goede samenwerking en afstemming met de gemeenten als opdrachtgevers
- samen met haar regionale partners waarmee zij een sterke en innovatieve regiobibliotheek vormt die onderdeel is van het netwerk van Utrechtse bibliotheken

BELEIDSVOORNEMENS: KERNFUNCTIES

Inleiding op de kernfuncties

Vooraf

Bij het toekomstbeeld zijn een aantal inhoudelijke speerpunten van beleid geformuleerd die in de volgende paragrafen aan bod komen.

In iedere paragraaf wordt het beleid met betrekking tot één kernfunctie beschreven. Eerst wordt de omschrijving van de kernfunctie uit de Richtlijn voor Basisbibliotheken gegeven (schuin gedrukt). In 'Ontwikkelingen' worden de ontwikkelingen en resultaten van de afgelopen beleidsperiode geschetst op basis van de jaarverslagen en de bijbehorende getallen. In 'Kansen' worden de ontwikkelingsmogelijkheden voor de komende jaren benoemd, uitgaande van onder andere de gewenste positie t.o.v. de Richtlijn, de resultaten van de afgelopen jaren, het gemeentebestuur, etc. In 'Speerpunten' wordt aangegeven welke beleidsdoelen als speerpunt zijn benoemd, met andere woorden met welke kerndoelen de bibliotheek in ieder geval aan de slag gaat de komende beleidsperiode, en om welke redenen die gekozen zijn. Nadat de beleidlijnen op alle vijf de kernfuncties behandeld zijn, eindigt het hoofdstuk met een overzicht van de gekozen speerpunten.

De speerpunten zijn totstandgekomen op basis van een intensief proces en het nodige onderzoek, onder andere naar de resultaten van de afgelopen beleidsperiode en de huidige en gewenste positie ten opzichte van de Richtlijn voor Basisbibliotheken, en in afstemming met bestuur, personeel en MT.

- Er is op basis van de jaarverslagen en de bijbehorende getallen een inventarisatie gedaan van de mate waarin de in het vorige beleidsplan benoemde hoofdlijnen van beleid gerealiseerd zijn.
- De getallen bij de jaarverslagen zijn verwerkt tot een aantal grafieken, waar enkele belangrijke ontwikkelingen uit af te leiden zijn.
- De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en van het medewerkertevredenheidsonderzoek zijn opnieuw bekeken en meegewogen.
- De producten en diensten van Bibliotheek Zeist zijn geplaatst in het schema van de Richtlijn voor Basisbibliotheken.
- Er is een matrix opgesteld waarin de producten en diensten van Bibliotheek Zeist op de vijf kernfuncties zijn ingedeeld naar doelgroep.
- Er is een interne analyse uitgevoerd naar de sterktes en zwaktes in de organisatie.
- Er is een beleidsdag georganiseerd, waarin met het personeel is nagedacht over mogelijke speerpunten voor de komende beleidsperiode.
- Er is een MOSAIC klantsegmentatie uitgevoerd op het ledenbestand van de bibliotheek, waaruit de belangrijkste klantgroepen naar voren komen.

Deze voorbereidende activiteiten vormen het fundament voor de inhoudelijke beleidlijnen. Een belangrijke conclusie die uit de onderzoeksresultaten getrokken kon worden, is dat Bibliotheek Zeist een hoog niveau van dienstverlening heeft naar verhouding tot de grootte van de organisatie, vooral voor wat betreft de diversiteit en veelzijdigheid van de producten en diensten. Deze constatering wordt gereflecteerd in de inhoudelijke beleidlijnen: de nadruk ligt niet zozeer op verbreding door ontwikkeling van nieuwe producten en diensten, maar juist vaak op intensivering of verbetering van bestaande producten en diensten.

1. Warenhuis van kennis en informatie

“De bibliotheek biedt met de collectie als basis mogelijkheden tot uitlenen, raadplegen, vraagbemiddeling (persoonlijk en digitaal d.m.v. al@din). In het bijzonder kan hierbij overheidsinformatie (van, maar ook over de overheid) betrokken worden en informatiepunten op het gebied van bij voorbeeld jeugd, opvoeding, zorg en gezondheid.” (Richtlijn voor Basisbibliotheken)

Ontwikkelingen

De bibliotheek als warenhuis van kennis en informatie is de plek waar burgers zich kunnen informeren om actief te kunnen deelnemen aan de maatschappij. Door de opkomst van internet is een grote hoeveelheid aan kennis en informatie voor iedereen bereikbaar geworden. De meerwaarde van de bibliotheek is nu te vinden in de betrouwbaarheid van de informatie en in de selectie en ordening ervan. De voortgaande verbetering en actualisering van de fysieke en digitale collectie vormde dan ook één van de hoofdlijnen van beleid in het beleidsplan 2003-2006. Een greep uit de ontwikkelingen die de afgelopen beleidsperiode plaatsvonden op dit punt:

- Jaarlijks is een deel van de informatieve collectie gesaneerd op basis van het Rationeel Collectiebeleid. Het percentage digitale media in de collectie van Bibliotheek Zeist is toegenomen. Het pakket aan in de bibliotheek raadpleegbare gegevensbestanden is gegroeid.
- Er heeft promotie plaatsgevonden van de digitale vraagbaak al@din, waardoor het aantal gestelde vragen toenam.
- Het totale aantal deelnemers aan cursussen media-educatie van de bibliotheek is gestegen. In deze beleidsperiode werden er voor het eerst snuffelcursussen gegeven.
- Het Gezondheids Informatie Punt is versterkt en uitgebreid met inloopspreekuren.
- Er is een Makkelijk Lezen Plek opgezet met een speciale collectie, waaronder een groeiend aantal daisy-roms. Regelmatig hebben hier ook spreekuren plaatsgevonden.

Kansen

Als de bibliotheek een wegwijzer in de informatiesamenleving wil zijn, moet zij uitblinken in zowel het aanbod aan kennis en informatie als ook de wijze waarop dat aanbod ontsloten wordt. Zoals bovenstaande resultaten laten zien, is er aan beide aspecten de nodige aandacht besteed gedurende de vorige beleidsperiode. Het aanbod aan kennis en informatie en de wijze van ontsluiting zullen echter altijd in ontwikkeling blijven. Een belangrijke maatstaf daarbij is uiteraard de tevredenheid van de klant. Daarnaast kunnen kansen voor de komende jaren gevonden worden in het streefniveau van dienstverlening zoals dat in de Richtlijn voor Basisbibliotheken is vastgelegd.

- De informatiefunctie voor en naar de overheid is nog weinig ontwikkeld.
- Het aanbod aan nieuwe digitale media wordt in het klanttevredenheidsonderzoek minder hoog gewaardeerd. Hetzelfde geldt – zij het in mindere mate – voor het aanbod voor school en studie.
- Catalogusinstructies kunnen herstart worden na de invoering van het nieuwe automatiseringssysteem, indien daar bij de leden behoefte aan is.
- Een evaluatie van de verschillende informatiepunten kan helpen om ze te versterken en door te ontwikkelen met als doel het gebruik te verhogen.
- Het afnemend aantal vragen aan al@din sinds de laatste promotiecampagne roept vragen op over de levensvatbaarheid van deze dienst.

Speerpunten

Uit de bovenstaande kansen zijn twee speerpunten van beleid gekozen die wij voor de komende jaren het meest belangrijk vinden. Het eerste speerpunt is gekozen omdat de bekendheid en het gebruik van de informatiepunten achter lijken te blijven ten opzichte van de investering in tijd of geld die erin gedaan is (en wordt). Het tweede speerpunt is gekozen omdat uit het klanttevredenheidsonderzoek duidelijk bleek dat leden de collectie het meest belangrijke aspect vinden van de bibliotheek en daar niet geheel tevreden over waren.

- De informatiepunten Gezondheids Informatie Punt en Jongeren Informatie Punt kritisch evalueren met het oog op mogelijke versterking en doorontwikkeling of eventuele afbouw.
- De Makkelijk Lezen Plek verder ontwikkelen en ook op volwassenen richten.
- In navolging van het klanttevredenheidsonderzoek de collectie op het gebied van school en studie en nieuwe digitale media verbeteren.

2. Centrum voor ontwikkeling en educatie

“De bibliotheek stelt projectcollecties samen, biedt studiemogelijkheid voor scholieren, studenten en autodidacten met bijbehorende voorzieningen, ondersteunt het onderwijs, in de eerste plaats met de mediatheek, maar ook door lessen in informatievaardigheden. Informatievaardigheden worden ook overgebracht aan andere doelgroepen.” (Richtlijn voor Basisbibliotheken)

Ontwikkelingen

De bibliotheek als centrum voor ontwikkeling en educatie is de plek waar iedereen, van jong tot oud, instrumenten kan vinden voor zijn leerproces of persoonlijke ontwikkeling. In het kader van een leven lang leren biedt de bibliotheek op allerlei manieren ondersteuning aan scholen en scholieren van alle leeftijden en helpt mee onderwijsachterstanden te bestrijden. Één van de hoofdlijnen van beleid tijdens de vorige beleidsperiode was het behouden en verstevigen van de relatie met het basis- en voorschools onderwijs en het besteden van specifieke aandacht aan de doelgroep jongeren. Resultaten die op deze kernfunctie zijn behaald de afgelopen jaren:

- Er zijn nieuwe educatieve activiteiten en producten ontwikkeld, waaronder een gedichtenproject ‘Dichter bij Zeist’, groepsbezoeken voor de brugklassen i.h.k.v. het Bazar-project, logeerkoffertjes voor (bijv.) opa’s en oma’s en themakisten op maat voor peuterspeelzalen en kinderdagverblijven.
- Schoolbieb.nl, de landelijke informatiesite van de bibliotheken voor iedereen in het onderwijs is gerealiseerd. In het kader van de landelijke campagne hebben wij Schoolbieb gepromoot bij scholen in het werkgebied van de bibliotheek.
- Positieve ontwikkelingen zijn de stijging van het aantal instellingenabonnementen en het aantal uitgeleende themacollecties.

Kansen

Enkele doelstellingen uit het vorige beleidsplan zijn nog niet of nog niet optimaal gerealiseerd en zouden in de volgende beleidsperiode extra aandacht kunnen krijgen. Een oriëntatie van de huidige positie van Bibliotheek Zeist ten opzichte van de Richtlijn voor Basisbibliotheken laat zien dat er met name voor basisscholen en hun leerlingen zeer veel mogelijkheden zijn. In verhouding ligt het ondersteuningsniveau voor een aantal andere doelgroepen in hun ontwikkeling en educatie enigszins lager. Daar, maar ook op sommige andere punten, liggen dan ook kansen voor de toekomst.

- De ontwikkeling van speciale scholierenpassen voor Tweede Fase-leerlingen was beoogd, maar nog niet gerealiseerd. Het aanbod aan activiteiten en cursussen voor jongeren zou uitgebreid kunnen worden.
- De doorlopende leeslijn zou met name in de voor- en vroegschoolse educatie versterking kunnen gebruiken. Ook is het aanbod aan activiteiten en producten voor die doelgroep nog beperkt.
- De bekendheid en het gebruik van de studieruimte op de eerste verdieping is te laag. Bij een revitalisatie van de studieruimte door bijvoorbeeld het verhogen van de zichtbaarheid of het wijzigen van de functie hebben zowel de leden als ook de betreffende medewerkers baat.
- De bibliotheek heeft geen speciale studievoorzieningen voor kinderen en jongeren. De bestaande werkplekken (voor volwassenen) zouden kunnen worden gemoderniseerd.
- Onderwijsachterstandenbeleid en laaggeletterdheid heeft de aandacht van gemeente en provincie. De bibliotheek zou hier een grotere rol kunnen spelen voor scholieren en volwassenen.
- Ondersteuning van voortgezet en middelbaar beroepsonderwijs kan nog verder ontwikkeld worden.
- In Bunnik kan gebruik gemaakt worden van het aanbod voor basisscholen dat in Zeist ontwikkeld is om een (beperkt) activiteitenprogramma voor het werkgebied aan te bieden.

- De mogelijkheden onderzoeken om gericht aanbod te ontwikkelen voor de Brede Scholen in Zeist-West en Den Dolder en voor de buitenschoolse opvang van basisschoolleerlingen.

Speerpunten

Van de bovenstaande kansen wordt de komende jaren prioriteit gegeven aan de hieronder genoemde drie speerpunten. Het eerste speerpunt is zeer belangrijk, omdat de huidige situatie voor wat betreft het geringe gebruik van de studieruimte door leners met het oog op het werkplezier van de medewerkers onhoudbaar is geworden. Het tweede speerpunt is gekozen uit de overweging dat een leven lang leren al vroeg begint, maar dat de bibliotheek deze voor- en vroegschoolse doelgroep niet voldoende weet te bereiken. Het derde speerpunt was reeds beoogd in het vorige beleidsplan en willen wij nu alsnog graag realiseren.

- Revitaliseren van de studieruimte op de eerste verdieping door bijvoorbeeld het verhogen van de zichtbaarheid of het wijzigen van de functie met als doel de bekendheid en het gebruik te verhogen.
- Het versterken van de doorlopende leeslijn bij 0-4 jarigen door de diensten op het gebied van voor- en vroegschoolse educatie uit te breiden of te intensiveren.
- De ontwikkeling van speciale scholierenpassen voor alle Tweede Fase-leerlingen in samenwerking met scholen voor voorgezet onderwijs.

3. Encyclopedie voor kunst en cultuur

“De bibliotheek presenteert uitingen van en materialen over intellectuele en artistieke activiteiten. Historische of anderszins belangwekkende collecties worden bewaard en beschikbaar gesteld. De bibliotheek sluit aan op de lokale en provinciale culturele tradities. Door samenwerking met andere culturele instellingen geeft de bibliotheek informatie over de achtergronden van museale presentaties en tentoonstellingen, over muziek- en toneeluitvoeringen. De bibliotheek verbindt professionele en amateurkunst door lezingen, specifieke collecties bij kunstuitingen, en door het bieden van gerichte dienstverlening, zoals programma-informatie en kaartverkoop.” (Richtlijn voor Basisbibliotheken)

Ontwikkelingen

De bibliotheek als encyclopedie van kunst en cultuur is de plek waar burgers kunnen kennismaken met een breed scala aan kunstzinnige en culturele uitingen en bronnen. De laagdrempeligheid en brede bekendheid van de bibliotheek maken haar hiervoor bij uitstek geschikt. De bibliotheek kan een encyclopedie zijn voor kunst en cultuur door haar collectie, maar bijvoorbeeld ook door de culturele en literaire activiteiten die zij zelf organiseert. Om de verdere omslag te maken van wat het brede publiek toch vooral ziet als ‘uitleenbibliotheek’ naar een centrum voor kennis, informatie, cultuur en educatie heeft Bibliotheek Zeist zich de afgelopen beleidsperiode verder ontwikkeld in deze kernfunctie:

- Het activiteitenprogramma is uitgebreid met een aantal lezingen op het gebied van kunst en cultuur, bijvoorbeeld over de zilverindustrie in Zeist of over bijzondere reizen. Op het gebied van culturele activiteiten en tentoonstellingen wordt de samenwerking gezocht met plaatselijke instellingen of kunstenaars.
- Het aantal literaire lezingen is flink gestegen en ook het aantal bezoekers van literaire lezingen nam toe (ook relatief!). Vooral voor de bezoeken van bekende Nederlandse schrijvers blijkt veel animo te zijn.
- In het kader van bevordering van de cultuurparticipatie levert de bibliotheek een bijdrage aan de organisatie van SLAM!-Zeist, een woordenstrijd van dichters met open inschrijving.

Kansen

In 2007 is een nieuwe concept cultuurnota door de gemeente opgesteld waarin op een aantal vlakken een rol is beoogd voor de bibliotheek. Dat geeft de bibliotheek de mogelijkheid om zich meer in deze rol te profileren, zodat het klassieke imago van een uitleenbibliotheek bij de leden en niet-leden nog verder verdwijnt. Ook in het kader van het provinciale projecten zal de bibliotheek de mogelijkheid hebben om zich in deze kernfunctie verder te ontwikkelen. Wij zien mogelijkheden voor de bibliotheek om zich te ontwikkelen in de volgende richtingen:

- Een grotere rol in plaatselijke cultuurhistorie en cultureel erfgoed zou goed aansluiten bij de Richtlijn voor Basisbibliotheken, maar vooral ook bij het gemeentelijk cultuurbeleid. Specifiek ziet de gemeente een rol voor de bibliotheek in de realisatie van een Zeister Erfgoedmuseum. In Bunnik liggen kansen op het gebied van het aanbieden en presenteren van een beperkte collectie over het werkgebied.
- Doelstelling van het gemeentebestuur is tevens het stimuleren van een brede betrokkenheid en deelname aan culturele activiteiten. De bibliotheek kan een grotere bijdrage leveren aan cultuurparticipatie, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van specifiek op cultuurparticipatie gerichte activiteiten in Zeist. In Bunnik kan gedacht worden aan promotie van culturele activiteiten in het werkgebied.

- In het kader van het provinciale project Netwerk Cultuurinformatie Utrecht is er subsidie beschikbaar waarmee een cultuurmakelaar aangesteld is die een regionaal cultuurnetwerk en een Cultuur Informatie Punt zal opbouwen.

Speerpunten

Bibliotheek Zeist wil haar kernfunctie als encyclopedie van kunst en cultuur uitoefenen op een hoger niveau dan het basisniveau dat de Richtlijn vereist. Met het oog op dat doel kiezen wij ervoor om de komende beleidsperiode veel aandacht te geven aan alledrie de bovengenoemde kansen. Daarmee sluit de bibliotheek uitstekend aan op het gemeentelijk cultuurbeleid en op de provinciale samenwerking tussen de bibliotheken.

- Een grotere rol vervullen in plaatselijke cultuurhistorie en cultureel erfgoed door een bijdrage te leveren aan de museale ontwikkelingen en nauwere samenwerking te zoeken met het Zeister Historisch Genootschap en het Gemeentearchief bij het organiseren van nieuwe activiteiten.
- Het opzetten van een Cultuur Informatie Punt en het opbouwen van een regionaal cultuurnetwerk door de cultuurmakelaar in het kader van het provinciale project Netwerk Cultuurinformatie Utrecht.
- Het bevorderen van cultuurparticipatie, bijvoorbeeld door activiteiten van culturele organisaties te ondersteunen met als doel om de deelname c.q. de toegankelijkheid te bevorderen.

4. Inspiratiebron voor lezen en literatuur

“De bibliotheek biedt voor jeugd en jongeren van 0 tot 18 jaar een doorlopende leeslijn en een daarop aansluitende collectie. De collectie voor volwassenen sluit aan op het leesgedrag van de lokale bevolking (gedifferentieerd naar doelgroepen en behoeften), maar biedt ook een eenvoudige toegang tot de totale collectie van de Nederlandse openbare bibliotheken. Ook minder frequent gevraagde boeken die deel uitmaken van de literaire canon zijn in de collectie aanwezig. Literaire lezingen en voordrachten behoren tot de standaardactiviteiten op het gebied van leesbevordering.” (Richtlijn voor Basisbibliotheken)

Ontwikkelingen

De bibliotheek als inspiratiebron voor lezen en literatuur is de plek die als geen ander van oudsher verbonden is met boeken en verhalen, of men nu leest ter ontspanning, uit nieuwsgierigheid of met een ander doel. Het bevorderen van de leesvaardigheid en van een leescultuur waarin plaats is voor kritisch en bewust lezen zijn met de opkomst van de beeldcultuur niet minder belangrijk geworden en in de ogen van sommigen zelfs nóg belangrijker. De bibliotheek wil dit doen voor alle groepen van de bevolking en heeft in het vorige beleidsperiode blijvend aandacht besteed aan dienstverlening voor specifieke doelgroepen, zoals ook blijkt uit onderstaande resultaten:

- Het aantal luisterboeken en daisy-roms is in grote mate toegenomen en voorziet duidelijk in een behoefte onder de leden, waaronder degenen die niet of moeilijk kunnen lezen.
- Het aantal literaire en schrijfcursussen is uitgebreid met leesgroepen wereldliteratuur, cursussen moderne Nederlandse literatuur, cursussen geschiedenis van de Nederlandse literatuur en workshops gedichten. De ondersteuning van leeskringen is verbeterd.
- Een aantal halteplaatsen van de bibliobus zijn opgeheven, maar na de fusie met bibliotheek De Rijnstreek in Bunnik zijn er halteplaatsen in Odijk en Werkhoven bij gekomen. De bibliobus is gerenoveerd en er is een onlineverbinding met de bibliotheek gerealiseerd.
- Andere nieuwe activiteiten zijn de peuterochtenden, de jaarlijkse landelijke campagne Nederland Leest en het project Luisteren in je leunstoel voor dementerende ouderen.

Kansen

Voor alle kernfuncties geldt dat de bibliotheek zoveel mogelijk mensen wil bereiken, maar voor de kernfunctie lezen en literatuur geldt dit extra. Wie niet kan lezen, ontbeert een vaardigheid die essentieel is in de moderne informatiemaatschappij. De bibliotheek kan kinderen en volwassenen stimuleren in het lezen en kan door een inspirerende collectie met voor ieder wat wils het lezen leuk maken, ook voor degenen die beperkingen hebben. Hiervan uitgaand zijn er in deze toch al ver ontwikkelde kernfunctie nog verschillende kansen te bespeuren:

- Het gebruik van de bibliobus in Zeist daalt al enige jaren. Ten opzichte van 2002 is het aantal uitleningen door volwassenen in 2006 gedaald met meer dan 20% en het aantal uitleningen jeugd met bijna 13%. Deze trend vraagt om aandacht.
- Landelijk is de dienst zoek&boek geïntroduceerd, waarmee leners zelf uit heel Nederland boeken kunnen aanvragen. De bibliotheken in de provincie Utrecht zullen aansluiting zoeken bij deze dienst.
- Landelijk vindt er veel ontwikkeling plaats op het gebied van Anders Lezen, laaggeletterdheid en Aangepast Lezen. Bibliotheek Zeist kan inspelen op deze ontwikkelingen met de lokale situatie als uitgangspunt, te beginnen met het bieden van goede begeleiding bij het vinden van passende materialen en zonodig doorverwijzen door de medewerkers in Bunnik en Zeist.

- De Richtlijn voor Basisbibliotheken wijst het begeleiden en ondersteunen van intermediairs (bijvoorbeeld leerkrachten) als mogelijkheid voor uitbreiding van de dienstverlening aan.
- Het opzetten van de Bibliotheek Dienst Aan Huis voor minder mobiele lezers in de gemeente Bunnik.

Speerpunten

Met de onderstaande speerpunten van beleid wil de bibliotheek in ieder geval aan de slag de komende beleidsperiode. Het eerste speerpunt is gekozen om twee redenen. Ten eerste de toenemende vergrijzing in Nederland, waardoor de groep mensen met leesproblemen als gevolg van ouderdom naar verwachting zal groeien. Ten tweede is er een groeiende aandacht in de politiek en media voor laaggeletterdheid, waarbij in veel gevallen een speciale rol aan de bibliotheek wordt toebedeeld. Het tweede speerpunt is gekozen in het kader van de aanzienlijke daling in het gebruik van deze dienstverlening, die kosten- en tijdsintensief is en dus optimaal benut zou moeten worden.

- Aansluiting zoeken bij de landelijke ontwikkelingen omtrent Anders Lezen, laaggeletterdheid en Aangepast Lezen, uitgaande van de lokale situatie en de behoeften van de leden.
- De bibliobus zo effectief en klantgericht mogelijk inzetten voor dienstverlening in wijken en buurtschappen met als doel de dalende trend in het gebruik te stoppen en zo mogelijk om te keren naar een stijging.

5. Podium voor ontmoeting en debat

“De bibliotheek is de neutrale, objectieve, niet partijdige ontmoetingsplaats, waar alle groepen van de samenleving elkaar kunnen tegenkomen. De bibliotheek biedt ruimte als vrijplaats voor lokale initiatieven, voor debat over maatschappelijke thema’s, voor voorlichting over complexe onderwerpen en discussie over onderwerpen van lokaal, regionaal, landelijk of mondiaal belang. Effecten als ‘stille emancipatie’ worden uitdrukkelijk betrokken bij de wijze van handelen van de bibliotheek.” (Richtlijn voor Basisbibliotheken)

Ontwikkelingen

De bibliotheek als podium voor ontmoeting en debat is de plek waar uitwisseling tussen mensen en culturen kan plaatsvinden omdat het een openbaar gebouw is dat geen standpunt inneemt ten opzichte van verschillende bevolkingsgroepen en levensovertuigingen. Als neutrale ontmoetingsplaats biedt de bibliotheek ruimte aan iedereen, ongeacht achtergrond, huidskleur, opleidingsniveau, levensovertuiging, etc. Een prettig gebouw met aangename leesplekken, ruime openingstijden en activiteiten gericht op ontmoeting en debat hoort bij een goede uitoefening van deze kernfunctie en heeft dan ook de nodige aandacht gekregen de afgelopen jaren:

- De openingstijden gedurende de zomervakantie zijn verruimd tot tevredenheid van de leden.
- Het gebouw is verbeterd op het gebied van klimaatbeheersing.
- Er is een aantal malen een maatschappelijk debat door de gemeente gehouden in het Leescafé. Daarnaast vonden er in de bibliotheek activiteiten plaats met een duidelijk ontmoetingsaspect, zoals de cursus autobiografisch schrijven en informatiemarkten over dyslexie en alternatieve geneeswijzen.

Kansen

Hoewel aan de belangrijkste voorwaarden voor een goede uitoefening van deze kernfunctie is voldaan, is deze kernfunctie in Bibliotheek Zeist niet bovengemiddeld ontwikkeld. De ontmoetingsfunctie van de bibliotheek wordt in toenemende mate belangrijk gevonden binnen de branche en door de overheid. Er worden verschillende manieren ontwikkeld waarop bibliotheken op een hoger niveau vorm kunnen geven aan deze kernfunctie. Kansen die wij in de Zeister situatie zien, zijn:

- In aansluiting op het gemeentebeleid zou de bibliotheek een bijdrage kunnen leveren in de integratie van allochtonen, zoals ook genoemd wordt in de Richtlijn. Daarmee kan de bibliotheek een nieuwe klantgroep bedienen, want het bereik onder allochtonen is tot nu toe erg beperkt.
- De bibliotheek kan een rol spelen in het op peil houden van de leefbaarheid in kleine kernen, in dit geval door inzet van de bibliobus.
- De gemeente Zeist is in 2007 gestart met de ontwikkeling van wijkservicepunten in een aantal wijken. Bibliotheek Zeist heeft aangegeven op welke punten zij denkt een bijdrage te kunnen leveren en binnen welke (financiële en personele) kaders dat mogelijk is.
- De verblijfsfunctie van de centrale vestiging kan verbeterd worden, bijvoorbeeld door uitbreiding van het aantal aangename zitplekken.
- De bibliotheekruimte in Bunnik is te klein om grote groepen te ontvangen. Wel staat de bibliotheek open voor het ontvangen van kleine groepen, bijvoorbeeld voor het geven van cursussen, zoals nu gebeurt door het Cursusproject Bunnik.
- De fysieke bibliotheek zou door middel van gerichte activiteiten meer een forum kunnen gaan vormen waar mensen contact kunnen leggen en van gedachten kunnen wisselen. Hetzelfde geldt voor de digitale bibliotheek (website), waar ook extra functionaliteit geboden zou kunnen worden.

Speerpunten

In het verzorgingsgebied van Bibliotheek Zeist wordt door verschillende instellingen een podium- en ontmoetingsfunctie gecreëerd. Een verdere ontwikkeling van deze kernfunctie door de bibliotheek komt ten goede aan de sfeer en uitstraling van het gebouw en de organisatie. Hoewel de mogelijkheden van het gebouw beperkt zijn en de bibliotheek relatief weinig ervaring heeft met deze kernfunctie die nog niet zo lang in de belangstelling staat, zijn er twee ambitieuze speerpunten gekozen voor de komende beleidsperiode. Het eerste speerpunt is gekozen omdat de bibliotheek met het oog op een open, democratische samenleving veel belang hecht aan een veilige en neutrale plek waar iedereen terecht kan om zich te informeren. Het tweede speerpunt is gekozen met het oog op het lage bereik van de bibliotheek onder allochtonen, een groep die veel baat kan hebben bij zo'n veilige en neutrale plek.

- De verblijfsfunctie van de bibliotheek in het algemeen verbeteren. Om dat te realiseren is het nodig om bepaalde stukken van het gebouw een opener uitstraling te geven en om ruimte te maken in het gebouw, zodat er onder andere fijne zitplekken ingericht kunnen worden.
- Het bereik onder allochtonen verhogen door aansprekende, doelgroepgerichte activiteiten te organiseren of diensten te ontwikkelen.

Overzicht van de speerpunten op de kernfuncties

1. Warenhuis van kennis en informatie

- De informatiepunten Gezondheids Informatie Punt en Jongeren Informatie Punt kritisch evalueren met het oog op mogelijke versterking en doorontwikkeling of eventuele afbouw.
- De Makkelijk Lezen Plek verder ontwikkelen en ook op volwassenen richten.
- In navolging van het klanttevredenheidsonderzoek de collectie op het gebied van school en studie en nieuwe digitale media verbeteren.

2. Centrum voor ontwikkeling en educatie

- Revitaliseren van de studieruimte op de eerste verdieping door bijvoorbeeld het verhogen van de zichtbaarheid en bereikbaarheid of het wijzigen van de functie met als doel de bekendheid en het gebruik te verhogen.
- Het versterken van de doorlopende leeslijn bij 0-4 jarigen door de diensten op het gebied van voor- en vroegschoolse educatie uit te breiden of te intensiveren.
- De ontwikkeling van speciale scholierenpassen voor alle Tweede Fase-leerlingen in samenwerking met scholen voor voorgezet onderwijs.

3. Encyclopedie voor kunst en cultuur

- Een grotere rol vervullen in plaatselijke cultuurhistorie en cultureel erfgoed door een bijdrage te leveren aan de museale ontwikkelingen en nauwere samenwerking te zoeken met het Zeister Historisch Genootschap en het Gemeentearchief bij het organiseren van nieuwe activiteiten.
- Het opzetten van een Cultuur Informatie Punt en het opbouwen van een regionaal cultuurnetwerk door de cultuurmakelaar in het kader van het provinciale project Netwerk Cultuurinformatie Utrecht.
- Het bevorderen van cultuurparticipatie, bijvoorbeeld door activiteiten van culturele organisaties te ondersteunen met als doel om de deelname c.q. de toegankelijkheid te bevorderen.

4. Inspiratiebron voor lezen en literatuur

- Aansluiting zoeken bij de landelijke ontwikkelingen omtrent Anders Lezen, laaggeletterdheid en Aangepast Lezen, uitgaande van de lokale situatie en de behoeften van de leden.
- De bibliobus zo effectief en klantgericht mogelijk inzetten voor dienstverlening in wijken en buurtschappen met als doel de dalende trend in het gebruik te stoppen en zo mogelijk om te keren naar een stijging.

5. Podium voor ontmoeting en debat

- Het bereik onder allochtonen verhogen door aansprekende, doelgroepgerichte activiteiten te organiseren of diensten te ontwikkelen.
- De verblijfsfunctie van de bibliotheek in het algemeen verbeteren. Om dat te realiseren is het nodig om bepaalde stukken van het gebouw een opener uitstraling te geven en om ruimte te maken in het gebouw, zodat er onder andere fijne zitplekken ingericht kunnen worden.

BELEIDSVOORNEMENS: VOORWAARDEN

Leiderschap, strategie en beleid

Bestuur

Het bestuur van Bibliotheek Zeist is formeel het orgaan dat het beleid en de strategie van de bibliotheek vaststelt. Het beleid wordt voorbereid en uitgewerkt door de medewerkers van de bibliotheek. De verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de directeur zijn vastgelegd in een directiestatuut. De afgelopen jaren heeft het bestuur gefungeerd als een bestuur dat op enige afstand stond van de bibliotheek. Alleen op het specifieke aspect van de structuurwijzigingen in het bibliotheekwerk (coöperatievorming en fusie) was een bestuurslid met de portefeuille Bibliotheekvernieuwing nauwer betrokken. Deze werkwijze van bestuur en apparaat heeft naar tevredenheid gewerkt. Het bureau, de bibliotheek, is goed in staat gebleken deze werkwijze te hanteren.

In de afgelopen jaren zijn ook de maatschappelijke noties over Good (Cultural) Governance sterk in ontwikkeling gekomen en uitgewerkt in diverse publicaties. Binnen de bibliotheekbranche heeft dit geleid tot een uitgave waarin good governance voor bibliotheken is uitgewerkt. In de komende beleidsperiode zullen alle vereisten voor good governance worden doorgevoerd bij Bibliotheek Zeist en zal besloten worden tot het al dan niet overgaan tot een Raad van Toezicht-model.

Directie en leiderschap

Van de directeur van Bibliotheek Zeist wordt verwacht dat hij/zij een sterke persoonlijkheid is, een inspirerende leidinggevende, een cultureel ondernemer en een netwerker met een heldere visie op de ontwikkeling van Bibliotheek Zeist. Kortom: de directeur zal leiderschap moeten tonen en dat geldt op het niveau van de afdelingen ook voor de afdelinghoofden. Het leiderschap zal transparant zijn, klant- en resultaatgericht en gericht op samenwerking met lokale, regionale en provinciale partners.

De directeur zal op deze manier werkend met de afdelingshoofden het nieuwe beleid vorm gaan geven, ondersteund door de stafmedewerkers die, klein in aantal maar deskundig en professioneel zijn. De leidinggevendenden zullen coachend en inspirerende leiding geven aan de medewerkers van de organisatie.

Organisatiemodel

Bibliotheek Zeist heeft een directeur, drie afdelingen en als stafondersteuning is er een financieel administrateur en een beleidsmedewerker (16 uur). De stafverantwoordelijkheden voor P&O, ICT, PR en voorlichting zijn ondergebracht bij de afdelingshoofden. Dit organisatiemodel, waarbij ervoor gekozen is om vele medewerkers een divers takenpakket te bieden, is in 1999 gekozen en heeft tot nu toe naar tevredenheid gewerkt. In de afgelopen jaren zijn veel bibliotheken overgestapt op een organisatiemodel waarbij sprake is van een scheiding in frontoffice en backoffice.

Mede n.a.v. de fusie met de bibliotheek in Bunnik zal in deze beleidsperiode opnieuw kritisch gekeken worden of het huidige organisatiemodel in deze tijd nog steeds het meest geschikte model is voor Bibliotheek Zeist. Ook op andere vlakken zullen de komende jaren de kansen die de fusie met Bibliotheek De Rijnstreek en de samenwerking binnen de RUM bieden, benut kunnen worden.

Strategie en beleid

Veel lijnen voor de toekomst zijn neergelegd in dit beleidsplan voor de periode 2008-2011.

Hoe de beleidsspeerpunten bepaald zijn wordt toegelicht in het voorgaande hoofdstuk. Deze lijnen zijn mede bepaald door de ontwikkelingen in de omgeving van de bibliotheek, de ontwikkeling die de

bibliotheek tot nu toe doormaakte, door alle inhoudelijke en structureffecten ten gevolge van het proces van bibliotheekvernieuwing en door de voornemens voor het cultuurbeleid van de gemeente Zeist en de gemeente Bunnik. In de uitvoering van haar beleid zal de bibliotheek actief de samenwerking blijven zoeken met lokale, regionale en provinciale partners. Op lokaal niveau zijn vooral de culturele instellingen, het onderwijs, welzijn, de zorgsector en de gemeente als organisatie reeds bekende en meerwaarde opleverende samenwerkingspartners. In haar beleid zal de bibliotheek ook aansluiting blijven zoeken bij gemeentelijk beleid, bijvoorbeeld op het gebied van de (culturele) participatie van allochtonen.

Het beleid is vastgelegd voor de komende 4 jaren, maar het plan mag geen strak keurslijf worden dat geen ruimte meer biedt voor ontwikkelingen en projecten (zoals bijvoorbeeld de ACB-projecten) die nu nog niet te voorzien zijn. Een kenmerk van (cultureel) ondernemerschap is bij uitstek het open staan voor en het zien van nieuwe kansen en mogelijkheden voor de bibliotheek. Het reageren op deze kansen en mogelijkheden kan leiden tot nieuwe beleidslijnen en speerpunten. Er zijn uiteraard beperkingen aan het 'voortdurend' gericht zijn op innovatie: de organisatie en de medewerkers moeten het aan kunnen, er moet financiële ruimte zijn, het mag niet ten koste gaan van huidige waardevolle diensten en producten, de resultaten moeten gewenst zijn door klanten en/of opdrachtgever. In dit licht bezien is het in ieder geval goed dit beleidsplan na 2 jaar (begin 2010) kritisch te evalueren en zo nodig bij te stellen.

Kwaliteitsbeleid

Binnen de bibliotheekbranche zijn afspraken gemaakt over allerlei aspecten van het bibliotheekwerk. De brancheformule "Kwaliteit en Certificering" is daar een van. In 2004 is al een eerste positiebepaling ten aanzien van de kwaliteitszorg uitgevoerd. De bibliotheek scoorde, zeker gezien haar grootte, al redelijk goed. Naar aanleiding van de aanbevelingen zijn enkele verbeterplannen, o.a. het beschrijven van de werkprocessen en het verbeteren van de communicatie, gemaakt en uitgevoerd. Kwaliteitszorg is echter iets dat voortdurend de aandacht van de organisatie en alle medewerkers vraagt. Het hoort een integraal onderdeel in het werk te zijn. In de verdere uitwerking van het kwaliteitsbeleid zullen nog enkele verbeterpunten voor deze beleidsperiode worden geformuleerd.

In het derde kwartaal van 2008 zal de audit ten behoeve van de Certificering plaats vinden. In 2008 zullen daarvoor de voorbereidingen plaats vinden.

Speerpunten

- De fusie met Bibliotheek De Rijnstreek en de samenwerking binnen de RUM optimaal benutten om bijvoorbeeld te komen tot verbreding van het aanbod, verbetering van de kwaliteit of verbetering van de organisatie.
- Vergroten van het bereik onder allochtonen, in aansluiting op het gemeentelijk cultuur- en integratiebeleid.
- Behalen van het bibliotheekcertificaat

Medewerkers

Bij het uitvoeren en realiseren van het bibliotheekbeleid zijn de medewerkers de belangrijkste factor. In een organisatie die voortdurend in verandering is wordt van haar medewerkers gevraagd zich ook voortdurend te ontwikkelen.

Gezien het personeelsbestand, met een gemiddelde leeftijd van 50,9 jaar en een geringe mobiliteit, zal dit aspect in deze beleidsperiode veel aandacht vragen. Met name binnen de planningsgesprekken volgens OBIPPLUS, een personeelsbeleidsinstrument dat in de afgelopen beleidsperiode onvoldoende tot ontwikkeling is gekomen, liggen hier goede kansen. Een goede implementatie van OBIPPLUS is een belangrijk speerpunt van het personeelsbeleid in 2008.

De ontwikkeling van de gewenste competenties en vaardigheden van medewerkers, zoals beschreven in de onlangs opnieuw geformuleerde functiebeschrijvingen, dient veel aandacht te krijgen. De overgang naar selfservice bij het automatisch innemen en uitlenen van boeken in 2008 brengt veranderingen teweeg in de functie van de huidige uitleenmedewerkers en deze verandering vraagt andere vaardigheden en competenties.

In Bunnik worden bij de uitleen en inname van materialen al vele jaren vrijwilligers ingezet. Gezien de hogere eisen die gesteld worden aan medewerkers, is het de vraag of de inzet van vrijwilligers op den duur wenselijk is.

In 2008 zal een opleidings- en deskundigheidsbevorderingsplan opgesteld worden voor de periode 2008-2011. In afstemming met de RUM-partners zal gekeken worden in hoeverre dit plan van Bibliotheek Zeist samen met de plannen van de beide partners het opleidings- en deskundigheidsbevorderingsplan van de RUM-bibliotheken voor de komende jaren kan vormen. Ook kan door tijdelijke uitwisseling gebruik gemaakt worden van mogelijkheden tot het ontwikkelen en trainen van competenties en vaardigheden op andere werkplekken en locaties, o.a. in RUM-verband.

Op grond van de huidige leeftijden van de medewerkers is de verwachting gerechtvaardigd dat er binnen deze beleidsperiode een aantal medewerkers zullen uitstromen wegens vervroegd pensioen of wegens het bereiken van de 65-jarige leeftijd. Tijdig zal er binnen de planning van de formatie hierop moeten worden ingespeeld. Daarbij is het te verwachten tekort op de arbeidsmarkt van gekwalificeerde personen met een bibliotheekopleiding een belangrijk, extra aandachtspunt.

Een al langer gekoesterde wens van de bibliotheek is de aanstelling van een (deeltijd) stafmedewerker voor P&O. In de afgelopen jaren was de verantwoordelijkheid voor P&O-ontwikkelingen en –zaken ondergebracht bij de directie en de afdelingshoofden. Ook bij de twee andere RUM-partners wordt deze deskundigheid vaak niet gemist. Binnen de RUM-planning voor de komende jaren wordt gekeken naar de mogelijkheid een gezamenlijke P&O-medewerker aan te trekken. Tevens zou in RUM-verband op of andere wijze gekeken kunnen worden naar de mogelijkheden om een jeugdspecialist op te leiden of aan te stellen, want in Bibliotheek Zeist is geconstateerd dat de kwaliteit van de dienstverlening op dit gebied hier baat bij zou kunnen hebben.

Bibliotheek Zeist wil een goed werkgever zijn en streeft ernaar betrokken en tevreden medewerkers te hebben. Iedere medewerker zou trots moeten zijn op de bibliotheek. Dit alles draagt in hoge mate bij tot een positief imago van de bibliotheek.

Belangrijke aspecten in dit verband zijn:

- de arbeidsomstandigheden; in deze beleidsperiode zal weer een risico-inventarisatie en evaluatie, nu specifiek voor bibliotheken samengesteld, plaatsvinden
- arbeidsvoorwaarden en beloning; vanaf 1 januari 2008 zal Bibliotheek Zeist werken volgens het in de CAO Openbare Bibliotheken vastgelegde functiewaarderingssysteem. Ook de gedetacheerde ambtenaren zullen in dezelfde waardering worden meegenomen
- een open en communicatieve cultuur
- heldere informatielijnen via het managementoverleg, de afdelingsvergadering, het teamoverleg, het individuele werkoverleg, de planningsgesprekken en schriftelijke communicatie via o.a. verslagen en directieberichten
- een coachende stijl van leidinggeven
- diversiteit
- een veilige werkplek en gezonde werkplek; in de vorige beleidsperiode zijn op deze gebieden diverse van de voorgenomen beleidsmaatregelen gerealiseerd.

Speerpunten

- De fusie met Bibliotheek De Rijnstreek en de invoering van zelfbediening gebruiken als een moment om de structuur van (een gedeelte van) de organisatie te evalueren en zonodig aan te passen. Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan het werken in teams in de frontoffice, het aanbrengen van een scheiding tussen frontoffice en backoffice, het inzetten van meer specialistische kennis in de backoffice, etc.
- Een opleidings- en deskundigheidsbevorderingplan opstellen voor de periode 2008-2011, waarbij afstemming gezocht wordt met de RUM-partners en waarin in ieder geval plaats is voor de veranderende rol van uitleenmedewerkers in het kader van de invoering van selfservice.
- Verdere implementatie van OBIPPLUS

Middelen

ICT

Klanten van Bibliotheek Zeist dienen zo makkelijk mogelijk toegang te krijgen tot digitale informatie en diensten. De daarvoor benodigde hardware en software moet betrouwbaar en up to date zijn. De lijn om eens per drie jaar de computers te vervangen wordt ook in deze beleidsperiode voortgezet. In september 2007 is Bibliotheek Zeist, evenals alle partners in het Utrechtse Bibliotheeknetwerk, overgegaan op het nieuwe bibliotheekstelsel Bicat. In samenspraak met de partners in het bibliotheeknetwerk en de leverancier zal de applicatie zo goed mogelijk worden gebruikt en waar gewenst verder worden ontwikkeld.

Evenals de klanten moeten ook de medewerkers van de bibliotheek kunnen beschikken over betrouwbare en up to date hardware en software en ze moeten kunnen rekenen op professioneel hardware- en softwarebeheer. Eind 2007 is besloten om, naast de ondersteuning van het bibliotheekapplicatieprogramma, ook de ondersteuning van de kantoorautomatisering neer te leggen bij de provinciale serviceorganisatie BiSC. Komende vanuit een situatie waar veel van de know-how in huis aanwezig was en waarbij de ondersteuning op de kantoorautomatisering kwam van een professioneel, commercieel bedrijf zal de ondersteuning op ICT-gebied kritisch worden gevolgd door het afdelingshoofd dat ICT in het takenpakket heeft.

Financiën

Na een periode van drie jaar subsidiering op de zgn. nullijn (geen jaarlijkse bijstelling op grond van de inflatiecorrectie) in de afgelopen beleidsperiode werd m.i.v. 2006 weer het jaarlijkse accres toegekend aan de bibliotheek. De 'stilstand' in de subsidieontwikkeling heeft grote gevolgen gehad voor de bibliotheek. In de afgelopen beleidsperiode (2003-2006) is het aantal fte afgenomen van 20,6 fte naar 19,3 fte: een afname met 1,3 fte en 6,7%. In de periode 2000-2006 is het aantal fte zelfs afgenomen van 21,9 fte naar 19,3 fte: een daling van maar liefst 2,6 fte en 12,2%. Een van de oorzaken was het stopzetten van de subsidie voor de zgn. instroom- en doorstroombanen. Met veel inzet en het binnen halen van diverse externe projecten heeft de bibliotheek zich door de financieel moeilijke periode heen geslagen. Verwacht kan worden dat de subsidie van de gemeente Zeist min of meer stabiel blijft en dat het jaarlijkse accres toegekend zal worden in deze nieuwe beleidsperiode. Verder zal, mede naar aanleiding van de wens vanuit de gemeente, in afstemming met de gemeente gestreefd worden naar een subsidieovereenkomst voor 4 jaar.

De subsidiering van het Bunnikse bibliotheekwerk door de gemeente Bunnik staat onder druk. Met ingang van 2008 wordt een fikse bezuiniging doorgevoerd die zijn schaduw al ver vooruit geworpen heeft. De verwachting dat deze bezuiniging in de komende beleidsperiode teniet gedaan zal worden is gering.

Er is in de afgelopen jaren geen geld beschikbaar geweest voor nieuw beleid in de gemeente Zeist. In de gemeente Bunnik werd het opzetten van het Vrijwilligers Informatie Punt (VIP) extra gesubsidieerd. Met ingang van 2008 zal het VIP stoppen met haar werkzaamheden omdat de gemeente Bunnik de subsidie hiervoor stop zet.

Het nieuwe beleid dat in de afgelopen jaren ontwikkeld is werd steeds bekostigd vanuit de reeds aanwezige subsidie door o.a. verschuiving van taken en middelen. Vanaf 2005 worden de landelijke en provinciale middelen in het kader van de bibliotheekvernieuwing ook aangewend voor nieuw beleid.

In het overleg met de gemeente zal in de deze beleidsperiode steeds onder de aandacht worden gebracht dat er niet 'zomaar' nieuw beleid kan worden verwacht binnen gelijk blijvende financiële ruimte. Nieuw beleid kost geld of kost het afstoten van bestaande diensten.

Daarnaast zal in deze beleidsperiode opnieuw steeds gezocht worden naar nieuwe mogelijkheden om extern geld te werven, o.a. via (bijzondere) projecten, aansluiting op andere beleidsterreinen waar mogelijk gelden beschikbaar zijn (bijvoorbeeld het onderwijsachterstandenbeleid) en fondsen.

Gebouw

Gebouw De Klinker waarin de bibliotheek samen met de muziekschool huist, is een markant gebouw. In de afgelopen beleidsperiode is de al veel langer durende wens tot een betere klimaatbeheersing in vervulling gegaan. Op dit gebied is een duidelijke verbetering opgetreden.

De belangrijkste opgave in deze beleidsperiode voor de bibliotheek m.b.t. het gebouw is het beter en aantrekkelijker maken van de toegang tot de studieruimte op de eerste verdieping. Dit betekent allereerst een herbezinning op de functie van de studieruimte en vervolgens het op een goede en uitnodigende manier zichtbaar maken van het feit dat deze ruimte er is.

Dit beleidsspeerpunt wordt in 2008 en 2009 uitgewerkt.

Bibliobus

Bibliotheek Zeist beschikt sinds 1997 over een bibliobus. Deze is indertijd ingezet om de spreiding van het bibliotheekwerk in de gemeente Zeist te bevorderen. Met de bibliobus worden ook de dorpen Den Dolder en Austerlitz bereikt, worden basisscholen bereikt en er zijn speciale standplaatsen voor ouderen bij verzorgingshuizen. Daarnaast zijn er ook algemene halteplaatsen.

Sinds september 2007 heeft de bibliobus ook halteplaatsen in Odijk en Werkhoven. Daar zijn in de zomer van 2007 de vestigingen gesloten wegens de bezuiniging op het bibliotheekbudget. In Odijk en Werkhoven worden alle basisscholen bereikt en er is in beide kernen ook een algemene halteplaats.

Het beleid t.a.v. de bibliobus wordt in de nieuwe beleidsperiode voortgezet, waarbij steeds kritisch gekeken zal worden naar de meest effectieve inzet van de bus, zoals ook vermeld werd bij de speerpunten op de kernfunctie lezen en literatuur.

De bibliobus is in 2012 afgeschreven. In 2010 zal daarom begonnen moeten worden met de oriëntatie op het vervangen van de bibliobus. De actuele ontwikkelingen ten aanzien van het gebruik van bibliobussen zal daar in meegenomen worden.

Collectie

De collectie van Bibliotheek Zeist is sinds de fusie met de bibliotheek in Bunnik toegenomen van ruim 120.000 naar 145.000 exemplaren. In de afgelopen beleidsperiode is veel aandacht besteed aan het actueel houden van de collectie en aan de digitale collectiemogelijkheden. Daarnaast is er een bijzondere collectie Antroposofische boeken aan de bibliotheek geschonken, die actueel gehouden wordt.

Het collectiebeleid van Bibliotheek Zeist zal in de nieuwe beleidsperiode onderdeel worden van het gezamenlijke collectiebeleid in de provincie Utrecht, dat op zich weer deel uit maakt van het landelijke collectiebeleid. Binnen de SUB is begin 2007 het project Utrechts Collectieplan gestart. Dit project zal in 2008 en 2009 verder uitgevoerd worden. Dit biedt, tezamen met de nieuwe provinciale catalogus, mogelijkheden om de collectie op het gebied van school en studie en de collectie met audiovisuele materialen te verbeteren, een speerpunt dat reeds genoemd werd bij de inhoudelijke beleidslijnen.

Marketing, promotie en communicatie

Marketing is een belangrijk middel om zicht te krijgen op de klant en ook op diegenen die (nog) geen klant zijn. Goede marketing vraagt deskundigheid die nu niet in voldoende mate in de organisatie aanwezig is. In RUM-verband is deze constatering ook gedaan. Ook de RUM-collega's erkennen de noodzaak van marketingdeskundigheid en mogelijk kan deze lacune in regioverband worden

opgepakt. De RUM-agenda zal hierover meer duidelijk maken. In ieder geval zal door Bibliotheek Zeist gebruik gemaakt worden van de marketingactiviteiten die momenteel door de landelijke brancheorganisatie ontplooid worden en waaruit naar verwachting voor onze bibliotheek bruikbare marketinginformatie zal voortkomen. Daarnaast zullen marketingactiviteiten die ook in SUB-verband opgezet worden de nodige bruikbare gegevens kunnen opleveren.

De promotie van de bibliotheek en haar activiteiten vindt al enige jaren volgens een vast stramien plaats: persberichten en mededelingen op de website en op de TV-schermen in de centrale bibliotheek zijn de belangrijkste publiciteitskanalen. De promotie zal in deze beleidsperiode ook op deze wijze worden voortgezet. Helaas zijn nog weinig (potentiële) klanten op de hoogte van de diversiteit van de activiteiten van de bibliotheek en de nieuwe mogelijkheden op het gebied van digitale dienstverlening. Hier ligt dan ook een uitdaging voor de komende jaren. Met het aan de weg timmeren van het Utrechtse bibliotheeknetwerk zijn enkele nieuwe wegen geopend. Het bibliotheekwerk in de provincie kan als geheel campagnes verzorgen. Een voorbeeld daarvan is de promotie van de nieuwe bibliotheekpas in september en oktober van 2007.

Deze pas, voorzien van de nieuwste chiptechnologie waardoor hij vele technologische mogelijkheden biedt, bood de klanten meteen al enkele voordelen zoals kortingen op bepaalde producten. Daarnaast werd met deze pas de mogelijkheid tot lenen en terugbrengen in de hele provincie geopend. De verdere mogelijkheden van de kaart als promotiemiddel (aantrekkelijk om er eentje te hebben..) zullen in SUB-verband verder worden onderzocht. In andere provincies zijn er goede voorbeelden van dit extra gebruik van de bibliotheekpas. Ook zal in RUM-verband bekeken worden of er specifieke regionale voordelen aan de RUM-bibliotheekpas gekoppeld kunnen worden. Dit wordt binnen de RUM-agenda verder uitgewerkt.

In september 2007 is een nieuwe huisstijl ingevoerd die past bij de moderne bibliotheek. Ook de website van de bibliotheek heeft na de zomer in 2007 een totaal nieuw uiterlijk gekregen. Het is een aantrekkelijke, kleurrijke website die vele mogelijkheden biedt om klanten goed te informeren, o.a. digitale nieuwsbrieven te verzenden en ook een discussieplatform te vormen. De website kan gemakkelijk up to date worden gehouden door de betrokken medewerkers. De nieuwe mogelijkheden van de website met name als communicatiemiddel en promotiemiddel van de diensten en activiteiten van de bibliotheek naar belangstellende toe, zullen in deze beleidsperiode goed benut gaan worden.

Speerpunten

- Revitaliseren van de studieruimte op de eerste verdieping door bijvoorbeeld het verhogen van de zichtbaarheid en bereikbaarheid of het wijzigen van de functie met als doel de bekendheid en het gebruik te verhogen.
- De bibliobus zo effectief en klantgericht mogelijk inzetten voor dienstverlening in wijken en buurtschappen met als doel de dalende trend in het gebruik te stoppen en zo mogelijk om te keren naar een stijging.
- Meer bekendheid geven aan de diversiteit van de activiteiten van de bibliotheek en aan de bestaande digitale dienstverlening van de virtuele bibliotheek, bijvoorbeeld door zelf meer technieken uit de marketing in te zetten of een specialist in te huren.
- Verwerven van projectgelden op basis van cultureel ondernemerschap.

Processen

In 2006 en 2007 zijn de primaire processen voor het bereiken van de operationele doelen van de bibliotheek beschreven. De beschreven processen zijn veelal aan verandering onderhevig. Een voorbeeld daarvan zijn de processen die direct verband houden met het uitleensysteem. Met de start van het nieuwe bibliotheeksysteem in oktober van 2007 zijn de eerder beschreven processen niet meer juist. In 2007 dienen deze beschrijvingen herzien te worden. De aandacht voor de uitvoering van de bedrijfsprocessen en de juiste beschrijving daarvan is een aandachtspunt bij de jaarlijkse functioneringsgesprekken te zijn. De cyclus van planning, uitvoering, evaluatie en bijstelling zou leidend moeten zijn voor vrijwel alle bedrijfsprocessen. Op dit gebied is er in het kader van kwaliteitszorg door de bibliotheek nog een slag te maken in deze beleidsperiode.

In 2008 is voorzien, o.a. reeds in de begroting van dat jaar, dat Bibliotheek Zeist overgaat op het automatiseren van het inname- en uitleenproces. Deze overgang zal de nodige veranderingen teweeg brengen:

- de balie zal moeten worden aangepast
- klanten zullen wegwijs gemaakt moeten worden met deze apparatuur
- de functie van de huidige uitleenmedewerkers zal ten dele veranderen. Zij zullen veel meer actief, volgens het winkelconcept, in de bibliotheek de klant ondersteunen bij het zoekproces

Het management van processen loopt voor het verantwoordingsdeel langs de jaarlijks terugkerende cyclus die de subsidiërende gemeenten aangeven. Ieder jaar dient voor 1 april de verantwoording over de uitvoering van het beleid en de daarbij behorende financiële huishouding verantwoord te worden. Voor de gemeente Zeist dienen elk half jaar de tot dan toe behaalde resultaten gemeld te worden. De bibliotheek voldeed aan deze eisen en zal dat ook blijven doen.

Speerpunten

- Invoeren van zelfbediening voor uitlenen en innemen

Waardering

Klanten

Een positieve waardering door de klant is van levensbelang voor de bibliotheek. De burger als directe gebruiker van de bibliotheek stemt "met de voeten" . Het behoud van betalende leden blijft een belangrijke doelstelling voor de bibliotheek, ook in Zeist en Bunnik. De bibliotheek wil klanten dan ook invloed geven op het beleid van de bibliotheek. Dat doet zij op verschillende manieren.

Een klantenpeiling of klantenpanel is soms een goed middel om de meningen te peilen. Dat middel zal dan ook, zoals dat ook in de afgelopen jaren soms gebeurde, in sommige situaties gebruikt worden. Daarnaast biedt de website als forumplatform de mogelijkheid meningen te vragen van de klant. Het beleid ten aanzien van de ideeën - en klachtenbus zal worden voortgezet. Tenslotte zal er in 2009 weer een klanttevredenheidonderzoek in Zeist en in Bunnik worden gedaan. Het klanttevredenheidonderzoek in 2005 leverde een 7,9 als rapportcijfer op. Het streefcijfer is een 8.

Ook onderzoek onder niet-klanten en afhakers levert veel gegevens op waarmee de bibliotheek haar voordeel kan doen. De bibliotheek streeft ernaar in 2009 een onderzoek onder afhakers te doen en in 2010 een onderzoek onder niet-klanten.

Medewerkers

Tevreden medewerkers hebben een enorm grote invloed op de waardering van de bibliotheek door klanten. Medewerkers zijn het visitekaartje van de bibliotheek.

De bibliotheek streeft ernaar dat medewerkers zich prettig voelen in hun werk, dat ze zich kunnen ontplooiën en dat ze trots zijn op de organisatie en dat ook uitstralen. De bibliotheek realiseert dat door medewerkers te betrekken bij het bibliotheekbeleid en de koers van de organisatie, invloed te geven op de inrichting van het eigen werk en het behalen van de gewenste resultaten.

Ook de doelstellingen die eerder geformuleerd zijn in het kader van personeelsbeleid zijn alle van invloed op de waardering van het werk door de medewerkers.

De bibliotheek zal in 2009 en 2011 de tevredenheid van de medewerkers meten door middel van een onderzoek.

Opdrachtgevers/financiers

De bibliotheek zal in de jaarlijkse bestuurlijke overleggen met de opdrachtgevers en subsidieverstrekkers m.i.v. deze beleidsperiode expliciet vragen naar de waardering van deze partijen voor het werk en de organisatie. Daartoe zal een eenvoudige vragenlijst worden opgesteld.

Samenwerkingspartners

De bibliotheek zal in haar samenwerkingsrelaties en samenwerkingsprojecten met andere organisaties meer expliciete aandacht dan tot nu toe besteden aan de vraag in welke mate deze relatie de bibliotheek, de relatie en het werk waardeert.

Speerpunten

- Onderzoek onder afhakers en niet-leners met als doel het vergroten van het bereik onder de bevolking
- Uitvoeren van klanttevredenheidonderzoeken
- Terugkerend onderzoek naar de tevredenheid van medewerkers

Overzicht van de speerpunten op de voorwaarden

Leiderschap, strategie en beleid

- De fusie Bibliotheek De Rijnstreek en de samenwerking binnen de RUM optimaal benutten om bijvoorbeeld te komen tot verbreding van het aanbod, verbetering van de kwaliteit of verbetering van de organisatie.
- Vergroten van het bereik onder allochtonen, in aansluiting op het gemeentelijk cultuur- en integratiebeleid.
- Behalen van het bibliotheekcertificaat

Medewerkers

- De fusie met Bibliotheek De Rijnstreek en de invoering van zelfbediening gebruiken als een moment om de structuur van (een gedeelte van) de organisatie te evalueren en zonedig aan te passen. Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan het werken in teams in de frontoffice, het aanbrengen van een scheiding tussen frontoffice en backoffice, het inzetten van meer specialistische kennis in de backoffice, etc.
- Een opleidings- en deskundigheidsbevorderingplan opstellen voor de periode 2008-2011, waarbij afstemming gezocht wordt met de RUM-partners en waarin in ieder geval plaats is voor de veranderende rol van uitleenmedewerkers in het kader van de invoering van selfservice.
- Verdere implementatie van OBIPPLUS

Middelen

- Revitaliseren van de studieruimte op de eerste verdieping door bijvoorbeeld het verhogen van de zichtbaarheid en bereikbaarheid of het wijzigen van de functie met als doel de bekendheid en het gebruik te verhogen.
- De bibliobus zo effectief en klantgericht mogelijk inzetten voor dienstverlening in wijken en buurtschappen met als doel de dalende trend in het gebruik te stoppen en zo mogelijk om te keren naar een stijging.
- Meer bekendheid geven aan de diversiteit van de activiteiten van de bibliotheek en aan de bestaande digitale dienstverlening van de virtuele bibliotheek, bijvoorbeeld door zelf meer technieken uit de marketing in te zetten of een specialist in te huren.
- Verwerven van projectgelden op basis van cultureel ondernemerschap.

Processen

- Invoeren van zelfbediening voor uitleenen en innemen

Waardering

- Onderzoek onder afhakers en niet-leners met als doel het vergroten van het bereik onder de bevolking
- Het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken
- Terugkerend onderzoek naar de tevredenheid van medewerkers

LITERATUUR

1.
Richtlijn voor Basisbibliotheken (2005)
2.
De bibliotheek anders bekeken. Over de nieuwe vragen van de samenleving aan de openbare bibliotheek. (2007)
3.
Terugblik 2003-2006: resultaten uit het beleidsplan, het medewerkertevredenheidsonderzoek en het klanttevredenheidsonderzoek
4.
Grafische weergave van de getallen bij de jaarverslagen 2002-2006
5.
Producten en diensten van Bibliotheek Zeist volgens de Richtlijn voor Basisbibliotheken
6.
Matrix waarin de producten en diensten van Bibliotheek Zeist op de vijf kernfuncties zijn ingedeeld naar doelgroep
7.
Interne analyse uitgevoerd naar de sterktes en zwaktes in de organisatie
8.
Verslag van de beleidsdag, waarin met het personeel is nagedacht over mogelijke speerpunten voor de komende beleidsperiode
9.
Bestuurssamenvatting van de MOSAIC klantsegmentatie op het ledenbestand van de bibliotheek, waaruit de belangrijkste klantgroepen naar voren komen.