

# Monitor Bibliotheekvernieuwing 2007

Uitgevoerd in opdracht van de Stuurgroep Bibliotheken  
door Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies

Amersfoort, 12 januari 2008  
Drs. J.M. Kasperkovitz  
j.kasperkovitz@planet.nl

# Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting	5
1. Onderzoeksopzet	15
1.1. Vraagstelling monitor 2007	15
1.2. Methodologie	15
1.3. Doelstellingen voor het bibliotheekvernieuwingsproces	16
2. Evaluatie	20
2.1. Inhoudelijke vernieuwing en maatschappelijke positionering	21
a. Kerntaken vernieuwd en verbreed	21
b. Vernieuwingsagenda's	27
c. Functionele verbreding	28
d. Digitale dienstverlening	38
2.2. Stelselvernieuwing	43
a. Basisbibliotheekvorming	43
b. Provinciale netwerken	48
c. Gemeentelijk opdrachtgeverschap	57
d. Landelijk toegankelijke hoogwaardige collectie	59
e. Certificering	62
f. Gebruikersonderzoek	68
g. Benchmarking	70
h. Gekwalificeerd personeel	72
2.3. Ontwikkeling financiële middelen	73
a. Provincies	73
b. Gemeenten	74
c. Benodigde middelen voor basisbibliotheken volgens de Richtlijn	75
3. Resultaten en aanbevelingen	78
3.1. Gerealiseerd	78
3.2. Verbeterpunten	79
3.3. Aanbevelingen	80
Geraadpleegde documenten en data	83

## Inleiding

Al geruime tijd wordt de bibliotheeksector geconfronteerd met de opkomende informatiemaatschappij en de gevolgen daarvan voor het traditionele bibliotheekwerk. In het hele land was sprake van gestaag dalende aantallen leden en uitleningen. Reeds in de jaren '90 heeft de bibliotheekbranche uiteenlopende initiatieven ondernomen om de dienstverlening en de bestuurlijk organisatie daarvan aan de snel verlopende maatschappelijke ontwikkelingen aan te passen.

Eind jaren '90 werd de Stuurgroep Herstructurering Openbaar Bibliotheekwerk ingesteld, met als opdracht in nauw overleg met de branche en de betrokken overheden te komen tot een breed gedragen herontwerp van het stelsel voor openbaar bibliotheekwerk. In april 2000 bracht deze stuurgroep advies uit in het rapport 'Open poort tot kennis'.

De stuurgroep onderschreef het idee dat het toenmalige bibliotheekstelsel niet geschikt was om de uitdagingen waar de openbare bibliotheken voor stonden aan te gaan. De stuurgroep constateerde dat de bibliotheken hun publieksbereik moeten vergroten door nieuwe doelgroepen te benaderen en nieuwe (culturele) activiteiten te ontplooiën. Als uitgangspunten daarvoor werden genoemd: een onbelemmerde toegang voor iedere burger, culturele diversiteit, pluriforme en onafhankelijke informatievoorziening, eisen ten aanzien van het gebruik van informatie- en communicatietechnologie en goede relaties met culturele-, educatieve-, en sociaal-maatschappelijke instellingen. Verder moeten de behoeften van (potentiële) gebruikers als uitgangspunt worden genomen.

Om tot een dergelijke dienstverlening te kunnen komen was het noodzakelijk om het openbare bibliotheekstelsel te veranderen. De stuurgroep stelde een publiek stelsel voor, waarin (primair) door gemeenten gefinancierde basisbibliotheken, gesteund door een stevige branchevereniging, gebruikersgericht de kernfuncties uitvoeren. In het door de stuurgroep beoogde stelsel stemmen de overheden (gemeenten, provincies en rijksoverheid) regelmatig hun beleid af in het Bestuurlijk Overleg Bibliotheken en dragen zij zorg voor uitvoering van het beleid door basisbibliotheken en hun branchevereniging. De taken van de Provinciale Bibliotheek Centrales (PBC's) dienen in dit nieuwe stelsel te worden overgenomen door enerzijds de basisbibliotheken en anderzijds nieuw te vormen regionale facilitaire bibliotheekbedrijven.

Naar aanleiding van dit advies werd in 2001 door IPO, VNG en OCW een Koepelconvenant over de bibliotheekvernieuwing getiteld 'Herstructurering Openbaar Bibliotheekwerk' afgesloten. Er werd een landelijke Stuurgroep Bibliotheken in het leven geroepen, waarin onder leiding van een onafhankelijke voorzitter het Ministerie van OCW, het Interprovinciaal Overleg, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Vereniging van Openbare Bibliotheken zitting hebben. Sindsdien wordt er in het hele land onder regie van de Stuurgroep Bibliotheken en het daarbij behorende Procesbureau Bibliotheekvernieuwing gewerkt aan bibliotheekvernieuwing. Er zijn in navolging van het advies in 'Open poort tot kennis' op twee samenhangende terreinen vernieuwingen gaande: een verbetering en uitbreiding van de dienstverlening door de bibliotheken en een nieuwe inrichting van het stelsel waarbinnen de bibliotheken werken, om het uitvoeren van deze dienstverlening mogelijk te maken.

In een Aanvulling op het Koepelconvenant zijn vervolgens concrete maatregelen en te behalen doelen in de periode 2004 - 2007 afgesproken voor de uitvoering van de bibliotheekvernieuwing. In 2003 heeft het Rijk hiervoor extra middelen toegekend, waardoor het vernieuwingsproces tot 2008 kan worden voortgezet.

Eind 2007 loopt de opdracht van de Stuurgroep Bibliotheken af en zal zij ophouden te bestaan. Dit roept de vraag op: is het bibliotheekvernieuwingsproces hiermee klaar? Is alles bereikt wat er nagestreefd werd? Wat is er nodig om de bereikte verbeteringen te verankeren en vast te zetten? En wat moet er gebeuren zodat de bereikte resultaten - na

beëindiging van de landelijke regie vanuit Stuurgroep en Procesbureau - niet in de wind vervliegen?

De voorliggende monitor bibliotheekvernieuwing zal trachten deze vragen te beantwoorden. Het is de vijfde monitor, die gedurende dit vernieuwingsproces de vorderingen in kaart brengt. Deze keer staat de beschrijving van de vorderingen in het licht van de oorspronkelijke doelstellingen en de vraag wat er nodig is om het ingezette vernieuwingsproces ook na opheffing van de Stuurgroep Bibliotheken eind 2007 te waarborgen en te faciliteren.

## Samenvatting

De voorliggende monitor heeft door zijn brede invalshoek bijna het karakter van een naslagwerk, waarin de vele facetten van bibliotheekvernieuwing aan de orde komen. Daarom is deze keer de samenvatting naar voren gehaald. Zo kan er in korte tijd een overzicht verkregen worden van de mate waarin de doelstellingen van het bibliotheekvernieuwingsproces behaald zijn en welke vervolgacties aan te bevelen zijn. Vervolgens bieden de daaropvolgende hoofdstukken een onderbouwing van de gevonden resultaten, knelpunten en aanbevelingen.

Bibliotheekvernieuwing verloopt langs twee sporen. Het eerste spoor is de inhoudelijke vernieuwing: het verbeteren en uitbreiden van de dienstverlening door de openbare bibliotheken. Het tweede spoor is de stelselvernieuwing: een nieuwe inrichting van het stelsel waarbinnen de bibliotheken werken om het uitvoeren van de verbeterde dienstverlening mogelijk te maken. Hieronder worden de resultaten op beide sporen aan de hand van de belangrijkste aspecten ervan samengevat.

### Spoor 1: Inhoudelijke vernieuwing en maatschappelijke positionering

Kerntaken vernieuwd en verbreed

Primair doel van de bibliotheekvernieuwing was het inhoudelijk vernieuwen en verbreden van de kerntaken van bibliotheken. De stand van de inhoudelijke vernieuwing is voor het laatst in de monitor 2006 in kaart gebracht. Medio 2006 bleek dat bibliotheken op een aantal gebieden van inhoudelijke vernieuwing al zeer goed scoorden en op andere gebieden nog ruim onvoldoende.

Voor deze monitor 2006 is inhoudelijke vernieuwing bekeken vanuit het perspectief van de gebruiker. Inhoudelijke vernieuwing is voor de monitor geoperationaliseerd aan de hand van vier hoofdlijnen, voorzover deze voor de gebruiker zichtbaar zijn in de fysieke vestiging. Op de eerste hoofdlijn, 'de bibliotheek is er voor iedereen', scoorde in bijna alle provincies de overgrote meerderheid van bibliotheken in 2006 voldoende. Voor deze hoofdlijn is gekeken naar factoren als bereikbaarheid, entourage en inrichting, bejegening en klantvriendelijkheid, overzichtelijkheid, uitnodigend tot verblijf en collectie voor specifieke doelgroepen. Op dit gebied, waarop volgens het advies 'Open poort tot kennis' in 2000 duidelijk verbetering nodig was, blijkt de bibliotheekvernieuwing dus al in 2006 tot resultaten geleid te hebben.

Op de tweede hoofdlijn, de fysieke en digitale toegankelijkheid, was het beeld in 2006 zeer divers. De bibliotheken in 9 van de 12 provincies scoorden op dit punt in 2006 in grote meerderheid voldoende, in Groningen, Drenthe en Zeeland zelfs alle bibliotheken. Maar in Flevoland en Limburg scoorde 60 en 63% van de bibliotheken op dit punt beneden de maat. Op dit punt is dus nog het nodige werk te verzetten. De ontwikkelingen, zoals beschreven in het hoofdstuk over digitale dienstverlening, bieden wel steeds meer mogelijkheden voor een optimale toegankelijkheid, dus ook deze hoofdlijn ontwikkelt zich de goede kant op.

Voor de derde hoofdlijn is gekeken naar de vraag of de bibliotheek 'midden in de samenleving staat', oftewel de vraag naar de horizontale samenwerking met andere partners. Op deze hoofdlijn was de situatie medio 2006 zorgelijk. Op dit punt scoorden de bibliotheken in 2006 in bijna alle provincies nog in ruime mate onvoldoende. Grote uitzondering hierop was de provincie Utrecht, waar maar liefst 74% van de bibliotheken voldoende scoort op horizontale samenwerking en 37% goed tot zeer goed.

Zorgwekkend was de horizontale samenwerking (of althans de zichtbaarheid daarvan voor de klant) medio 2006 in bibliotheken in Gelderland, Overijssel, Zeeland, Noord-Holland, Limburg en verrassenderwijs Groningen. Hierbij moet opgemerkt worden dat vormen van samenwerking die niet direct zichtbaar zijn voor de gebruiker buiten het onderzoek vielen, omdat in deze monitor het perspectief van de gebruiker het uitgangspunt was. Voor deze

hoofddlijn is van belang dat de komende tijd in beeld gebracht wordt of er verbetering plaatsvindt. Dit is wel te verwachten, aangezien er medio 2006 veel vormen van horizontale samenwerking nog in ontwikkeling waren, die echter nog niet zichtbaar waren voor de gebruiker. In het hoofdstuk over functionele verbreding is te zien welke samenwerkingsvormen inmiddels ontwikkeld zijn, maar het verdient aanbeveling systematisch in kaart te brengen wat de gebruiker hiervan merkt.

De vierde hoofddlijn 'In de bibliotheek is niemand te oud of te jong om te leren' gaf in 2006 een zeer wisselend en deels zeer zorgelijk beeld. Terwijl Groningen en Drenthe 100% voldoende scoorden was de situatie in met name Noord-Brabant (77% onvoldoende), Friesland, Limburg en Zeeland zeer zorgwekkend. Ook in Overijssel, Flevoland, Gelderland en Utrecht scoorden grote aantallen bibliotheken onvoldoende op dit punt. Hier staat tegenover dat in alle provincies ook veel bibliotheken goed tot zelfs uitmuntend scoorden op deze hoofddlijn. Voor deze hoofddlijn geldt dat in alle provincies goede voorbeelden te vinden zijn, zodat het zaak is om hiermee de vele achterblijvers op een hoger niveau te tillen.

De mate van inhoudelijke vernieuwing bleek samen te hangen met de omvang van bibliotheken en het type bibliotheek.

Kleine bibliotheken bleken beduidend lager te scoren dan middelgrote en grote bibliotheken, op alle aspecten van inhoudelijke vernieuwing, behalve klantvriendelijkheid. Op dit punt bleken juist de kleine bibliotheken het hoogst te scoren.

Uit een aanvullende analyse op de gegevens uit de monitor 2006 bleek verder dat gerealiseerde basisbibliotheken in meerdere gemeenten lager scoorden dan beoogde basisbibliotheken in meerdere gemeenten en stand alone bibliotheken (in één gemeente)<sup>1</sup>. Dit gegeven is zorgelijk, aangezien juist het samengaan tot grotere basisbibliotheken zou moeten leiden tot een betere output. Nadere analyse liet zien dat in de groep gerealiseerde basisbibliotheken erg veel kleine bibliotheken bleken te zitten, hetgeen waarschijnlijk de verklaring voor de lage scores is. Kennelijk zijn de kleine bibliotheken eerder begonnen met de basisbibliothekvorming en zitten er in de groep 'beoogde basisbibliotheken' meer middelgrote bibliotheken. Het is echter van belang om deze groep bibliotheken goed te blijven monitoren. Immers, het doel van basisbibliothekvorming was het mogelijk maken van inhoudelijke vernieuwing, en medio 2006 bleek de inhoudelijke vernieuwing juist in deze groep basisbibliotheken nog erg laag.

#### Vernieuwingsagenda's

Gemeenten en bibliotheken dienden weloverwogen keuzes te maken voor vernieuwings- en verbredingsactiviteiten aan de hand van een lokaal vastgestelde vernieuwingsagenda. De vernieuwingsagenda is een bruikbaar instrument gebleken om bibliotheekvernieuwing te agenderen en het gemeentelijk opdrachtgeverschap te stimuleren. Daarom verdient het aanbeveling om dit instrument in de toekomst te continueren, met daarbij een aantal aanpassingen en randvoorwaarden:

- o in plaats van een jaarlijkse vernieuwingsagenda zou een cyclus van vier jaar voor een bibliotheekagenda aan te bevelen zijn. Dit voorkomt onnodige herhaling en kan goed aansluiten bij meerjarenbeleidsplannen en prestatieafspraken tussen bibliotheek en gemeente.
- o Naast de output-variabelen die in de huidige vernieuwingsagenda zijn opgenomen, verdient het aanbeveling om in de vier-jaarlijkse bibliotheekagenda ook expliciet in te gaan op de rol die bibliotheek in het gemeentelijk beleid en de lokale samenleving dient te vervullen. Daarbij gaat het dus niet alleen om de prestaties (output) van de

---

<sup>1</sup> Het begrip basisbibliotheek zoals dit in 'Open poort tot kennis' gehanteerd wordt kan ook een bibliotheek van substantiële omvang in één gemeente zijn. In deze monitor wordt enkele keren gekeken naar verschillen tussen bibliotheken die in één gemeente gevestigd zijn en bibliotheken die gefuseerd zijn uit bibliotheken in meerdere gemeenten. Gefuseerde bibliotheken worden hier basisbibliotheken in meerdere gemeenten genoemd en bibliotheken in één gemeente worden stand alone bibliotheken genoemd. Een stand alone bibliotheek kan echter ook een basisbibliotheek zijn volgens de criteria van Meijer, maar het kan ook een kleine kern bibliotheek zijn die niet hieraan voldoet. Voor de duidelijkheid worden bibliotheken in één gemeente hier consequent stand alone bibliotheken genoemd, ongeacht of zij nu wel of niet voldoen als basisbibliotheek.

bibliotheek, maar ook om de maatschappelijke effecten die een gemeente hiermee kan bereiken (outcome).

- o Tot slot verdient het aanbeveling om deze bibliotheekagenda's, net als voorheen, vanuit de provincie te coördineren, zodat de lokale agenda's aansluiten op het provinciale bibliotheek(vernieuwings)beleid.

#### Functionele verbreding

Om een aantrekkelijker aanbod te kunnen bieden dienden bibliotheken te gaan samenwerken met andere lokale organisaties op het gebied van cultuur, educatie en informatie. Deze vormen van samenwerking met lokale partners worden aangeduid met de term horizontale samenwerking of functionele verbreding. Op basis van de voorbeeldprojecten die de twaalf provincies ten behoeve van de monitor hebben aangeleverd kan geconstateerd worden dat er in 2007 in het hele land een breed scala aan projecten tot stand is gekomen dat zich richt op functionele verbreding. Veel van deze projecten richten zich op culturele uitpunten en cultuurnetwerken, historische informatiepunten en ontsluiting van cultureel erfgoed, informatievoorziening in kleine kernen, WMO-loketten en samenwerking met scholen op uiteenlopende wijze.

Uit de aangeleverde projecten ontstaat de indruk dat sommige provincies zich op slechts één of enkele onderwerpen richten, terwijl andere over de hele breedte projecten hebben geïnitieerd. De vraagstelling richting provincies voor het aanleveren van de gegevens (minimaal één voorbeeldproject van functionele verbreding) laat deze conclusie echter niet toe. Om een uitspraak te kunnen doen over de breedte van het aanbod in de verschillende provincies en over de kwaliteit ervan zou aanvullend onderzoek nodig zijn.

Opvallend is dat voor zeer veel projecten gebruik gemaakt wordt van de G!ds. Deze biedt goede mogelijkheden om het aanbod van diverse uiteenlopende organisaties digitaal toegankelijk te maken voor burgers. Het verdient dan ook aanbeveling om het gebruik van de G!ds verder te stimuleren en uit te bouwen.

Verder ontstaat uit de wijze waarop de informatie over de projecten is aangeleverd de indruk dat een actieve rol van een PSO of provincie bij functionele verbreding leidt tot grotere overdraagbaarheid van projecten, waardoor individuele bibliotheken niet ieder opnieuw het wiel hoeven uit te vinden. Het is daarom aan te bevelen dat er bij projecten op het gebied van functionele verbreding een sterke regie op provinciaal niveau ligt of dat deze in ieder geval worden ingebed in een duidelijk provinciaal kader. Van veel projecten zijn inmiddels draaiboeken beschikbaar, waardoor een groot deel van de opgedane ervaringen door anderen overgenomen kan worden.

#### Digitale dienstverlening

Een belangrijk aspect van de bibliotheekvernieuwing was het inspelen op de opkomende digitalisering en de daarmee gepaard gaande veranderende informatiebehoefte. De afgelopen jaren is door de bibliotheeksector een groot en breed aanbod aan digitale diensten ontwikkeld. Twee springen er wat hun resultaten betreft uit: de zoekmachine Aquabrowser (en dan met name ook de lokale Aquabrowsers) en de G!ds.

De lokale Aquabrowsers zorgen voor een grote toename van het aantal zoekacties in diverse bronnen, waarbij de Aquabrowser van een grote stadsbibliotheek (niet G4) al aan een kwart van het aantal zoekacties van de landelijke Aquabrowser in bijvoorbeeld de Krantenbank kan komen.

De G!ds blijkt een zeer geschikt instrument voor functionele verbreding te zijn (zoals in het hoofdstuk over functionele verbreding beschreven). In diverse provincies wordt voor informatie over uiteenlopende onderwerpen gebruik gemaakt van de G!ds. Hoe verder de G!ds gevuld wordt, hoe groter de mogelijkheden zijn die men ermee kan bereiken.

Het is dan ook sterk aan te raden om deze beide diensten verder uit te bouwen en in het hele land in te zetten. Hiervoor is een duidelijke landelijke sturing en regie nodig.

Wat de overige diensten betreft is het beeld wisselend. Het gebruik van bibliotheek.nl is de afgelopen jaren licht gestegen. Voor een aantal diensten (Al@din, schoolbieb.nl) is het gebruik gedaald en ziet men alleen na landelijke promotiecampagnes een sterke stijging van het gebruik, waarna het gebruik weer sterk daalt. Voor enkele diensten (Picarta, Mom) is het gebruik explosief gestegen, waarbij steeds sprake was van koppeling aan een andere functionaliteit, waardoor niet duidelijk is wat er nu precies is geteld en of er sprake is van dubbeltellingen of van echte zoekacties. Zoek&Boek heeft zijn bereik gestaag uitgebreid. Inmiddels bieden 750 locaties in 10 provincies deze dienst aan. Aangezien Zoek&Boek pas in april 2007 echt van start is gegaan kan nog geen uitspraak worden gedaan over het gebruik ervan.

Het is aan te bevelen om te zorgen voor meer overzichtelijkheid in het aanbod van digitale dienstverlening. In de huidige situatie zijn er dusdanig veel zoekingen (alleen al voor bijvoorbeeld de jeugd) dat niet duidelijk is waar men moet zijn. Het is daarom aan te raden om dit aanbod te beperken en een keuze te maken voor enkele eenduidige ingangen. Ook kan men zich afvragen of diensten, waarvan het gebruik alleen na promotiecampagnes stijgt om vervolgens weer sterk te dalen voorzien in een echte behoefte. Men kan er natuurlijk voor kiezen om een dergelijke behoefte te stimuleren, maar moet zich dan realiseren dat hiervoor veel promotie nodig zal zijn.

Tot slot is het van belang dat het gebruik van de digitale diensten consistent geregistreerd wordt, zodat beter in beeld gebracht kan worden welke resultaten de verschillende diensten hebben.

## Spoor 2: Stelselvernieuwing

Om inhoudelijke vernieuwde en verbreedde dienstverlening te kunnen aanbieden waren een aantal veranderingen in het stelsel van openbare bibliotheken noodzakelijk. In de eerste plaats was dat een structuurverandering, waarbij basisbibliotheken met een substantiële omvang gevormd dienden te worden en waarbij sterke provinciale netwerken ingericht dienden te worden. Verder dienden de gemeenten nadrukkelijk hun rol als opdrachtgever van de bibliotheken vorm te gaan geven. Binnen dit nieuwe stelsel diende de gebruiker landelijke toegang te krijgen tot een hoogwaardige collectie. Hiervoor was afstemming van collecties en collectiebeleid op provinciaal en landelijk niveau nodig. Naast deze omvorming van de structuur dienden een aantal elementen ingevoerd te worden om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen: een certificeringssysteem, gebruikersonderzoek, benchmarking en een landelijk HRM-plan.

### Basisbibliotheekvorming

Na een moeizame start van de basisbibliotheekvorming, met aanvankelijk veel weerstand, mede door onduidelijkheid over de optimale schaalgrootte en de concrete meerwaarde van fusies, is dit proces nu volop in gang. Van de oorspronkelijk ruim 400 bibliotheekorganisaties zullen er volgens de concrete intentieverklaringen en fusiebesluiten van de bibliotheken in 2009 152 basisbibliotheken over zijn. Mocht een aantal 'lastige' fusietrajecten mislukken dan zullen er maximaal 191 basisbibliotheken ontstaan.

Er kan dus geconcludeerd worden dat het terugbrengen van het aantal bibliotheekorganisaties geslaagd is. Veel van de gevormde basisbibliotheken hebben een substantiële omvang. Er zijn echter ook nog steeds een aantal basisbibliotheken met een erg kleine omvang en een aantal zogenaemde witte vlekken, die buiten het basisbibliotheekvormingsproces zijn komen te vallen.

De vorming van basisbibliotheken blijkt, zoals destijds in 'Open poort tot kennis' beoogd, positieve effecten op de bedrijfsvoering te hebben. Dit begint zichtbaar te worden in de resultaten op het gebied van de certificering: gerealiseerde basisbibliotheken blijken beduidend vaker het certificaat (volledig of onder voorbehoud) te behalen dan stand alone bibliotheken en bibliotheken die nog slechts de intentie tot basisbibliotheekvorming hebben.



Het vormen van basisbibliotheken zou ook moeten leiden tot een betere output. Vooral nog, zo bleek uit de monitor 2006, is dit echter niet het geval. Gerealiseerde basisbibliotheken in meerdere gemeenten blijken juist lager te scoren op inhoudelijke vernieuwing dan beoogde basisbibliotheken en stand alone bibliotheken. Dit bleek te herleiden tot het feit dat in de tot nu toe gevormde basisbibliotheken vooral erg veel kleine bibliotheken zitten, die doorgaans lager scoren op inhoudelijke vernieuwing.

Het feit dat gerealiseerde basisbibliotheken in meerdere gemeenten (waarin tot nu toe veelal kleine bibliotheken zitten) zo laag scoren op inhoudelijke vernieuwing verdient nadrukkelijk aandacht. Het is mogelijk dat voor kleine bibliotheken het fuseren tot basisbibliotheken niet voldoende is om de output te kunnen verbeteren en echt te komen tot inhoudelijke vernieuwing. Wellicht is aansluiting bij een grote bibliotheek of sterke ondersteuning vanuit een provinciaal netwerk voor deze bibliotheken noodzakelijk om inhoudelijk te kunnen vernieuwen.

Het is van groot belang om deze groep bibliotheken goed en regelmatig (bijvoorbeeld tweejaarlijks) te blijven monitoren. Alleen zo kan men vaststellen of basisbibliotheekvorming voor kleine bibliotheken daadwerkelijk leidt tot een betere output en inhoudelijke vernieuwing.

#### Provinciale netwerken

Een belangrijk onderdeel van de herstructurering was de vorming van provinciale netwerken, met daarin een duidelijk rol voor alle partijen: de basisbibliotheken, gemeenten, de Provinciale Steunorganisatie en de provincie.

In de monitor 2005 werd geconstateerd dat zich in essentie twee hoofdlijnen begonnen af te tekenen, die de onderzoekers benoemden als het cohesie- en het marktmodel. Het marktmodel sloot aan bij de opzet van 'Open poort tot kennis', waarin sprake is van sterke basisbibliotheken en een klant-leverancier-relatie met een Provinciale Steunorganisatie die de rol van facilitair bedrijf heeft. Het Cohesiemodel komt voort uit ontwikkelingen die reeds voor het advies 'Open poort tot kennis' waren ingezet en die met name in de noordelijk provincies aan de orde waren. Het betreft hier veelal kleinere basisbibliotheken en een sterk netwerk, waarin de Provinciale Steunorganisatie een nadrukkelijke rol speelt.

In de jaren na deze monitor 2005 hebben de beschreven ontwikkelingen zich verder doorgezet. De mate waarin er sprake is van facilitaire bedrijven met een klant-leverancier-relatie hangt sterk samen met de wijze waarop de financiering van de Provinciale Steunorganisatie (PSO) geregeld is. Verloopt deze rechtstreeks van de provincie naar de PSO of gaat deze via het Provinciaal Directeurenoverleg (het PDO, waarin de gezamenlijke directeuren van de basisbibliotheken zitting hebben)? In dit laatste geval hebben de basisbibliotheken rechtstreeks invloed het aanbod van de PSO.

Er zijn drie hoofdmodellen van financiering ontstaan binnen de provinciale netwerken:

- provinciaal geld en rijksgeld gaat naar de PSO, het PDO adviseert
- provinciaal geld en rijksgeld gaat naar het PDO, de PSO kan worden ingeschakeld
- provinciaal geld gaat naar de PSO, rijksgeld gaat naar het PDO voor projecten

De tweede variant is de meest marktgerichte, de eerste variant sluit meer aan bij het netwerkmodel en de derde variant is een mengvorm.

In 2007 zijn de verhoudingen verder uitgekristalliseerd. In Groningen, Friesland, Drenthe, Utrecht, Flevoland, Noord-Holland, Zuid-Holland, Zeeland en Noord-Brabant zijn inmiddels netwerkafspraken vastgelegd. In Overijssel functioneren al geruime tijd netwerkafspraken, die recent zijn geëvalueerd. Met de gevonden conclusies wordt het netwerk momenteel verder versterkt. In Gelderland en Limburg zijn netwerkafspraken in ontwikkeling. Er kan dus geconstateerd worden dat grote vorderingen op dit punt gerealiseerd zijn, al kan nog niet gezegd worden dat dit proces is afgerond. In een aantal provincies is dit zelfs nog erg pril en broos. Sterke provinciale regie blijft ook na het stoppen van de Stuurgroep Bibliotheken een noodzakelijke voorwaarde om de provinciale netwerken goed te laten functioneren. Van belang hierbij is om ook nadrukkelijk aandacht te besteden aan de landelijke samenhang.

Hierbij moet nog opgemerkt worden dat er inmiddels tussen meerdere PSO's samenwerking begint te ontstaan. Zo werken de PSO's van Noord-Brabant en Limburg op een aantal punten samen (voorheen ook met die van Gelderland) en wordt er momenteel overleg gevoerd over mogelijke samenwerking tussen de PSO's van Gelderland en Overijssel. In Drenthe wordt momenteel het model van Biblionet Groningen overgenomen. Er is dus in ieder geval op een aantal onderdelen sprake van kennisuitwisseling en samenwerking tussen PSO's. Dit is echter nog erg versnipperd, maar zou op termijn structurele vormen kunnen aannemen. Het verdient aanbeveling dat PSO's op diverse terreinen gaan samenwerken, waarbij ook landelijke coördinatie van belang is. Hierbij kunnen met name de VOB en het IPO een belangrijke rol spelen.

#### Gemeentelijk opdrachtgeverschap

Om zicht te krijgen op de mate waarin gemeenten hun rol als opdrachtgever zijn gaan invullen, is in november 2007 een bijeenkomst gehouden met een aantal mensen, die actief betrokken waren bij het stimuleren en vormgeven van het gemeentelijk opdrachtgeverschap. Uit deze bijeenkomst kwam naar voren dat er onder gemeenten een grote diversiteit bestaat bij de invulling van het opdrachtgeverschap qua ontwikkelingsfase van beleidsbepaling, qua belangstelling en qua expertise van de beleidsmedewerker. Geconcludeerd werd dat er in de komende jaren – aansluitend bij een algemeen streven naar meer inhoudelijke beleidsbepaling en prestatiegerichtheid, zoals zichtbaar wordt in de tendens naar beleidsgestuurde contractfinanciering – nog veel aandacht besteed dient te worden aan de rol van de gemeente als beleidsbepaler en aan de wisselwerking daarvan met de bibliotheek. Er wordt voorgesteld het gemeentelijk opdrachtgeverschap verder vorm te geven op drie vlakken:

- o Techniek: Techniek betreft de afspraken tussen gemeente en bibliotheek, die tenminste beschikken en overeenstemming hebben over: beleidsvisie, het budgetcontract (BCF), de communicatiewijze (en naleving hiervan) en een bibliotheekagenda of innovatieagenda. Heel zinvol zijn handreikingen – praktijkgericht en bij voorkeur te ontwikkelen door de VNG – die zonder veel extra werk door de gemeente kunnen worden aangepast aan de lokale voorkeuren en omstandigheden.
- o Inhoud: De bibliotheek is een instrument dat de gemeente kan inzetten bij het verwezenlijken van verschillende beleidsdoelen. Beleidsbepaling van het bibliotheekwerk start dan ook idealiter bij een analyse van het brede collegeprogramma met de vraag wat de bibliotheek kan betekenen voor cultuur, zorg, informatie, etc. (en niet beperkt blijft tot een aanbodgerichte nota bibliotheekwerk).
- o Relatie: Een goede invulling van de rol van opdrachtgever – opdrachtnemer vereist een professionele invulling van de relatie door gemeente en bibliotheek. Dit betekent dat naast een effectieve procesaanpak de actoren zich bewust zijn van de rol die zij innemen. Binnen de gemeente dient daarin duidelijkheid te zijn over de positie en de inbreng van beleidsmedewerker, leidinggevende en wethouder. Tot slot dient de bibliotheekdirecteur meer dan nu de rol van cultureel ondernemer te vervullen.

#### Landelijk toegankelijke hoogwaardige collectie

Om een factor van betekenis te kunnen blijven in de opkomende informatiemaatschappij is een landelijk toegankelijke hoogwaardige collectie voor de bibliotheeksector een noodzakelijke voorwaarde. Om dit mogelijk te maken is afstemming van lokale collecties en collectiebeleid op provinciaal en landelijk niveau nodig. In de monitor provinciale collectieplannen constateren DSP-groep en Hörnig Consultancy dat het proces om tot provinciale collectieplannen te komen in alle provincies goed op gang is gekomen. De randvoorwaarden om te kunnen werken aan het provinciaal collectieplan zijn in elke provincie vervuld. Wel verschilt het ambitieniveau van de collectieplannen sterk per provincie, het varieert van zeer lichte naar vergaande vormen van afstemming.

In 2008 en 2009 zullen de collectieplannen verder uitgewerkt en geïmplementeerd worden. Om dit goed te kunnen doen is interprovinciale en landelijke afstemming essentieel volgens DSP-groep en Hörnig Consultancy. Met het verdwijnen van het Procesbureau

Bibliotheekvernieuwing is de vraag welke landelijke partij daarin de regie zal nemen. Om te voorkomen dat er al in 2008 een 'gat' valt bevelen de onderzoekers aan dat het ministerie van OCW, IPO en VNG samen met de VOB zich hierover op korte termijn uitspreken.

Om de implementatie van de provinciale collectieplannen te doen slagen is afstemming noodzakelijk en dienen enkele onderdelen vanuit de provinciale collectieplannen op interprovinciaal/landelijk niveau te worden georganiseerd. De belangrijkste onderwerpen zijn:

- Landelijke afstemming beleid HBO+zwaartepuntencollectie: Het beleid van de HBO+/zwaartepuntencollectie zal interprovinciaal moeten worden afgestemd. Hiertoe dient een vorm van landelijke samenwerking tot stand te komen. De mogelijkheden voor de provinciale HBO+/zwaartepuntencollectie wordt mede bepaald door de financiering van de functie.
- Interprovinciale/landelijke organisatie rond bewaarbeleid: Het bewaarbeleid als onderdeel van het provinciaal collectiebeleid heeft een interprovinciaal/landelijk karakter. Het is van belang dat er interprovinciale/landelijke afspraken komen over dit bewaarbeleid inclusief afstemming met landelijke organisaties zoals KB/CDR. Bij dit onderdeel hoort ook een onderzoek voor het digitaal bewaren van objecten en levering via serviceconcepten zoals eBooks en PrintingOnDemand.
- Thuisgebruik digitale content: Landelijke digitale content en het thuisgebruik daarvan zijn onderwerp van landelijke samenwerking. De VOB onderhandelt daarvoor namens de bibliotheken met betrokken partijen.
- Muziek CD/DVD's: Muziek CD/DVD's van CDR (LeenDirect & DigiLeen) worden gezien als aanvulling op het de lokale aanbod van de bibliotheek. Afspraken met CDR over het beschikbaar stellen van informatie in de catalogus en opvragen via zoek&boek zijn onderwerp van landelijke samenwerking. De VOB maakt namens de bibliotheken afspraken met CDR.
- Afstemming NBD/Biblion: NBD/Biblion is een belangrijke partner in de keten van collectie-aanschaf. Het is belangrijk dat afspraken worden gemaakt met NBD/Biblion over aanbodinformatie en de wijze waarop dat wordt aangeboden. Dit is onderwerp van landelijke samenwerking.
- Interprovinciale/landelijke coördinatie en deskundigheidsbevordering: Interprovinciale/landelijke coördinatie is van belang voor afstemming over onderwerpen van gezamenlijk belang, landelijk brede keuze voor onderdelen van collectiebeleid en voor het stimuleren van kennisdeling en het organiseren van een uitwisselingsplatform.
- Landelijk project PvE collectieinstrumenten: Door de VOB en het Procesbureau is een opdracht verleend aan de Universiteit van Tilburg om een Programma van Eisen op te stellen voor collectiemanagement systemen. De verwachting is dat dit PvE samen met een afgestemde procedure een keurmerk voor op de markt bekende collectiemanagementsystemen zal opleveren.
- Landelijk Collectiebeleid & Brancheformule Collectiebeleid: Op landelijk niveau ligt het voornemen om te komen tot een landelijk collectiebeleid gebaseerd op de provinciale collectieplannen. Het landelijke collectiebeleid kan op haar beurt input leveren voor een toekomstige brancheformule. Gelaagd collectiebeleid wordt dan vastgelegd in een programma van eisen waarmee het collectiebeleid van betrokken organisaties kunnen worden getoetst, vergeleken en gecertificeerd. Als input voor de brancheformule gelden kwantitatieve en kwalitatieve criteria voor de basiscollectie. In het implementatietraject worden deze criteria verder onderzocht.
- Afstemming project Van Zwaartepunten naar Etalages: De VOB is voornemens een project uit te voeren waarin landelijk een aantal belangrijke en actuele thema's vast worden gesteld en daarover een uitgelezen collectie samen te stellen, die zowel fysiek als digitaal sterk gepresenteerd wordt. Van belang is dat de implementatie van het provinciale collectiebeleid goed wordt afgestemd met dit project.
- Ontsluiting en toegankelijkheid collectie: Verdere ontwikkeling van functionaliteiten als Aquabrowser, a-select en zoek&boek en integratie daarvan in het collectiebeleid.

## Certificering

Om de kwaliteit van de openbare bibliotheken te waarborgen diende een systeem van certificering te worden ingevoerd. Het ontwikkelen van een door de sector gedragen certificeringsnorm duurde langer dan oorspronkelijk voorzien. Pas medio 2006 lag er een algemeen geaccepteerde norm en kon daadwerkelijk begonnen worden met het certificeringsproces. Aangezien dit proces bestaat uit vierjaarlijkse cycli, waarin steeds alle basisbibliotheken een certificeringsaudit krijgen, kon de oorspronkelijke doelstelling, namelijk dat eind 2007 alle bibliotheken gecertificeerd zijn, onmogelijk gehaald worden. Immers, de eerste certificeringstermijn is pas eind 2009 afgelopen. In de Prioriteitenagenda is deze doelstelling dan ook aangepast en werd voor eind 2007 een percentage van 40% uitgevoerde audits nagestreefd.

Eind 2007 hebben 47% van alle basisbibliotheken een certificeringsaudit gehad, waarmee deze doelstelling dus ruim gehaald is. Van de bibliotheken die een audit gehad hebben blijkt 78% het certificaat te behalen. Nog eens 12% krijgt het certificaat onder voorbehoud, en daarmee de gelegenheid om binnen 6 maanden een aantal verbeteringen door te voeren om zo daadwerkelijk het certificaat te behalen. 10% van de bibliotheken wordt na een audit niet gecertificeerd.

Uit de certificeringsresultaten ontstaat de indruk dat basisbibliotheekvorming een positief effect heeft op de kwaliteit van de bedrijfsvoering. Gerealiseerde basisbibliotheken in meerdere gemeenten blijken namelijk tot nu toe allemaal het certificaat volledig of onder voorbehoud behaald te hebben. Onder stand alone bibliotheken is weliswaar het percentage volledig gecertificeerde bibliotheken iets hoger, maar er zijn ook 12% van deze bibliotheken niet gecertificeerd. Onder beoogde basisbibliotheken is zelfs 22% niet gecertificeerd.

Het certificeringsproces blijkt een zeer sterke impuls gegeven te hebben. Hoewel er aanvankelijk sprake was van enige weerstand toen de eerste audits van start gingen, maakte deze al snel plaats voor grote inzet en motivatie van bibliotheken. Opmerkelijk was dat een aantal PSO's op deze ontwikkeling inspeelden en pré-audits ter voorbereiding gingen aanbieden. Het gevolg was dat bibliotheken steeds beter voorbereid de audit ingingen en steeds vaker het certificaat behaalden. Eind 2007 resulteerde bijna iedere audit daadwerkelijk in een certificaat.

Tegelijkertijd begint een aantal tekortkomingen van de huidige certificeringsnorm zichtbaar te worden. De belangrijkste is het feit dat de norm zich uitsluitend uitspreekt over aspecten van bedrijfsvoering en niet over de output van bibliotheken. Dit blijkt er in de praktijk wel eens toe te leiden dat zeer vernieuwende bibliotheken het certificaat niet behalen, terwijl bibliotheken die hun klant een zeer traditioneel aanbod bieden maar hun beleid goed op orde hebben, het certificaat wél krijgen. Dit wordt nog eens versterkt door het feit dat de certificeringsnorm wel als eis stelt dát er een Klanttevredenheidsonderzoek heeft plaatsgevonden, maar de uitkomst daarvan niet laat meewegen bij het beoordelen van de bibliotheek. In theorie kan een bibliotheek dus zeer slecht beoordeeld worden door de klant, maar toch op alle punten van de certificeringsnorm hoog scoren.

Het verdient daarom nadrukkelijk aanbeveling om de norm ten behoeve van de volgende certificeringstermijn, die in 2010 begint, op een aantal punten te herzien. Het is van belang om de norm aan te vullen met outputeisen en met eisen ten aanzien van de mate waarin de bibliotheek haar klanten naar tevredenheid bedient. Gegeven het lange traject dat nodig was om te komen tot een norm die door de sector als geheel geaccepteerd werd, is het aan te raden dat VOB en VNG zo spoedig mogelijk gezamenlijk beginnen met een dergelijke aanpassing van de norm, opdat de volgende certificeringstermijn in 2010 met een verbeterde norm van start kan gaan.

Hiervoor kan de brief die de Stuurgroep Bibliotheken op 15 december 2005 aan de VOB en de VNG gestuurd heeft als kader dienen. In deze brief geeft de Stuurgroep aan dat

certificering een dynamisch instrument moet zijn dat niet uitsluitend kan dienen om een minimumniveau van dienstverlening vast te stellen. Het minimumniveau kan wel een onderdeel van de certificering vormen, mits het gehele certificeringssysteem twee uitgangspunten centraal stelt:

- inhoudelijke normen staan centraal
- kwaliteitsverbetering is de kern van certificering.

Dit houdt volgens de Stuurgroep in dat de huidige (minimum)norm gevolgd moeten worden door kwaliteitstoetsing volgens dezelfde methodiek maar op hogere niveaus, wil de beoogde dynamiek in kwaliteitsontwikkeling daadwerkelijk tot stand komen. In die zin kan er dan, aldus de Stuurgroep, gesproken worden over certificering met enkele, steeds hogere kwaliteitsniveaus – ook wel aangeduid als een sterrensysteem - waarvan uitsluitend het onderste niveau (één ster) overeenkomt met een inhoudelijk minimum.

Aanvullend op dit kader van de Stuurgroep zou het ook zinvol zijn om de methodiek van de Richtlijn in de certificeringsnorm te integreren. Dan kunnen bibliotheken getoetst worden op eisen ten aanzien van speerpunten zoals benoemd in de Richtlijn. Hierdoor kunnen bibliotheken kwalificaties op bepaalde speerpunten verwerven, waarbij de specialisatie van de bibliotheek vervolgens ook zichtbaar wordt in het certificaat.

#### Gebruikersonderzoek

Om te waarborgen dat bibliotheken klantgericht te werk gaan diende gebruikersonderzoek onderdeel te worden van de reguliere werkprocessen. Geconstateerd moet worden dat het uitvoeren van Klanttevredenheidsonderzoeken eind 2007 nog geen regulier onderdeel van de werkprocessen zijn. In de noordelijke provincies hebben nagenoeg alle bibliotheekorganisaties een KTO uit laten voeren, maar in de overige provincies is dit nog lang niet het geval. In Utrecht en Noord-Brabant zijn er medio 2007 zelfs nog erg weinig klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Aangezien de certificeringsnorm erom vraagt dat bibliotheken minimaal eens in de vier jaar een KTO laten uitvoeren is het van belang dat dergelijke onderzoeken onderdeel worden van de reguliere werkprocessen. De mate waarin PSO's deze onderzoeken aanbieden en de expertise die zij op dit gebied hebben loopt sterk uiteen. Het verdient aanbeveling dat dit op landelijk niveau sterker gecoördineerd wordt en dat alle PSO's bij kennisuitwisseling op dit gebied actief betrokken zijn, en niet, zoals nu, slechts enkele.

#### Benchmarking

Het vergelijken van prestaties van bibliotheken biedt goede informatie om te komen tot kwaliteitsverbetering. Daarom diende er een landelijk benchmarksysteem ontwikkeld te worden. Na een moeizaam en daardoor vertraagd traject om te komen tot een algemeen geaccepteerde benchmark is eind 2007 daadwerkelijk een landelijk benchmarksysteem operationeel.

Om de benchmark mogelijk te maken dienen bibliotheken gegevens over hun prestaties aan te leveren voor het Branche-informatiesysteem (BIS). De prioriteitenagenda had voor 2007 als doel gesteld dat 70% van alle bibliotheken deze gegevens aanlevert. Deze doelstelling is zeer ruim gehaald, 93% van alle bibliotheken heeft de benodigde gegevens aangeleverd.

Benchmarking kan weliswaar nog niet, zoals het Koepelconvenant voor eind 2007 als doel stelde, vanzelfsprekend genoemd worden, maar er is nu voldaan aan alle voorwaarden om hiermee van start te kunnen gaan.

Hierbij moet aangemerkt worden dat de begeleiding vanuit de VOB richting bibliotheken tijdens deze aanloopfase dusdanig intensief was (o.a. de vele individuele bibliotheken meerdere malen telefonisch verzoeken om de benodigde gegevens aan te leveren) dat dit niet op een dergelijke wijze gecontinueerd kan worden. Het is van belang dat het overgrote deel van de bibliotheken jaarlijks de gegevens voor het BIS aanlevert, zonder dat hier intensief aan getrokken hoeft te worden. Dit is enerzijds een kwestie van gewenning aan de

nieuwe BIS-systematiek en anderzijds iets dat voort dient te komen uit een gezamenlijk gevoeld belang van een goede benchmark voor de branche.

Het dient vanzelfsprekend te worden dat bibliotheken hun prestaties aan de hand van de benchmark met die van andere bibliotheken vergelijken om aanwijzingen te vinden voor kwaliteitsverbeteringen. Hiervoor is het ook van belang dat de sector aandacht besteedt aan de intussen ontstane discussie over het al dan niet anoniem verwerken van de gegevens en hierin een duidelijke beslissing neemt.

#### Gekwalificeerd personeel

Tot slot diende het bibliotheekpersoneel en -management over de volle breedte van de branche voldoende gekwalificeerd te zijn om de inhoudelijke vernieuwing te kunnen realiseren. Of dit in 2007 daadwerkelijk het geval is, is met de huidige gegevens niet vast te stellen. Het verdient aanbeveling om dit systematisch in kaart te brengen. Zinvol zou zijn om hiervoor gebruik te maken van bestaande gegevens over opleiding en ontwikkeling van personeel, zoals gebruikt worden voor OBIP+, van de evaluaties van de MD programma's Nieuw Elan, MBA en Impuls, en van het lopende arbeidsmarktonderzoek.

In ieder geval is er een begin gemaakt om te komen tot een samenhangend beleid van de openbare bibliotheken op het terrein van HRM: er ligt een strategisch HRM-plan dat is goedgekeurd door de Ledenvergadering. Dit plan wordt momenteel geoperationaliseerd tot concrete interventies voor de branche. Het verdient aanbeveling om hierbij te waken voor een versnipperd en onoverzichtelijk aanbod, gegeven de reeds bestaande programma's vanuit zowel VOB als WOB. Bundeling tot één overzichtelijk aanbod, waarbij de samenhang tussen de verschillende onderdelen duidelijk is, is van groot belang. Dat maakt tevens het aantonen van de effecten ervan op de kwaliteit van de dienstverlening gemakkelijker.

#### Ontwikkeling van de financiële middelen voor bibliotheekwerk

De beschikbare middelen en uitgaven voor bibliotheekwerk zijn op landelijk, provinciaal en gemeentelijk niveau tussen 2003 en 2007 gestegen.

De beschikbare rijksmiddelen liepen op van € 5,8 miljoen in 2003 tot € 20,3 miljoen in 2007, een stijging van 251%. De autonome provinciale middelen stegen van € 44,1 miljoen in 2003 naar € 50,1 miljoen in 2007, ofwel 14%.

De uitgaven van gemeenten aan bibliotheekwerk zijn in dezelfde periode met 12% toegenomen, van € 372 miljoen in 2003 tot € 418 miljoen in 2007.

Zowel door gemeenten als door provincies wordt jaarlijks meer uitgegeven aan de bibliotheekfunctie. De provinciale uitgaven stijgen sneller dan de gemeentelijke uitgaven. Zo zijn de provinciale uitgaven met 47% toegenomen ten opzichte van 2003. Het grootste deel van deze stijging is het gevolg van de sterk toegenomen beschikbare rijksmiddelen voor bibliotheekvernieuwing. De gemeentelijke uitgaven zijn in diezelfde periode met 12% toegenomen. De provinciale uitgaven per inwoner zijn ten opzichte van 2003 met 41% toegenomen (inclusief rijksmiddelen). De gemeentelijke uitgaven per inwoner in diezelfde periode met 10%.

Gemiddeld wordt er door gemeenten in 2007 € 25,55 per inwoner uitgegeven. Provincies geven in 2007 gemiddeld € 4,04 per inwoner uit aan bibliotheekwerk. Zowel voor gemeenten als provincies is dit bedrag ten opzichte van 2006 toegenomen (een toename van bijna 4% voor gemeenten en bijna 17% voor provincies. De hoge stijging bij provincies is weer mede het gevolg van de sterk toegenomen rijksmiddelen).

## 1. Onderzoeksopzet

De voorliggende monitor is de vijfde in een reeks monitoren, die de vorderingen in het proces van bibliotheekvernieuwing door de jaren heen in kaart gebracht hebben. Dit jaar wordt de periode waarin de Stuurgroep Bibliotheken en het Procesbureau Bibliotheekvernieuwing het bibliotheekvernieuwingsproces 'stimuleerden, faciliteerden en regisseerden' afgesloten. Daarom heeft de monitor 2007 de functie om in beeld te brengen in hoeverre de oorspronkelijke doelstellingen van de bibliotheek-vernieuwing behaald zijn en wat er nodig is om het ingezette vernieuwingsproces ook na opheffing van de Stuurgroep Bibliotheken eind 2007 te waarborgen en te faciliteren.

### 1.1. Vraagstelling monitor 2007

Voor de monitor 2007 is het bibliotheekvernieuwingsproces als geheel tegen het licht van de oorspronkelijke doelstellingen bekeken. De monitor 2007 is een evaluatie, die zich op de volgende vraagstelling richtte:

1. Doel  
Wat waren de doelstellingen bij aanvang van het proces van bibliotheekvernieuwing?  
Wat wilden de partijen bij aanvang van het proces bereiken?
2. Stand van zaken  
Waar staat de bibliotheeksector nu?
3. Evaluatie  
Wat is van de oorspronkelijke opzet verwezenlijkt?  
Wat is niet of onvoldoende tot stand gekomen?
4. Succesfactoren  
Welke kritische succesfactoren kunnen uit de reeds opgedane ervaringen rondom basisbibliotheekvorming en inhoudelijke vernieuwing gedestilleerd worden?
5. Aandachtspunten voor de toekomst  
Wat zijn de richtpunten voor verdere vernieuwing van de dienstverlening van openbare bibliotheken?  
Wat is er nodig om het ingezette vernieuwingsproces ook na opheffing van de Stuurgroep Bibliotheken eind 2007 te waarborgen en te faciliteren?  
Is er voldoende zelfsturend vermogen in de sector of dient er meer van bovenaf gestuurd te worden?

### 1.2. Methodologie

Om dit in kaart te brengen is een grote hoeveelheid onderzoeken en andere documentatie bestudeerd, zoals:

- documentatie die het begin van het vernieuwingsproces markeerde en die de na te streven doeleinden beschrijft, zoals het Koepelconvenant en de Aanvulling op het Koepelconvenant
- de Prioriteitenagenda Marsrouteplannen 2007, die uit deze doelstellingen een aantal prioriteiten kiest en nader concretiseert
- de vier eerdere monitoren over het vernieuwingsproces
- verslagen van voortgangsgesprekken met de twaalf provincies
- documentatie over netwerkvorming in de twaalf provincies
- financiële monitors van gemeentelijke en provinciale budgetten
- de resultaten uit het onderzoek naar kerncijfers op grond van de Richtlijn
- beschrijving van het verloop van het proces van bibliotheekvernieuwing
- trendrapportages rondom de certificering van bibliotheken

Daarnaast is gebruik gemaakt van een groot aantal gegevens, die door de twaalf provincies en de Vereniging van Openbare Bibliotheken verzameld en aangeleverd zijn om aan te tonen welke vorderingen gemaakt zijn op de verschillende punten uit de prioriteitenagenda. Tot slot is een aanvullende analyse uitgevoerd op de gegevens uit de monitor bibliotheekvernieuwing 2006, waarin de mate van inhoudelijke vernieuwing in beeld gebracht werd.

Het geheel van deze data is geanalyseerd en gerelateerd aan de oorspronkelijke doelstellingen van het bibliotheekvernieuwingsproces.

In de bijlage ('geraadpleegde documenten en data') is te zien welke documenten en aangeleverde gegevens voor dit onderzoek bestudeerd zijn.

### 1.3. Doelstellingen voor het bibliotheekvernieuwingsproces

Het vertrekpunt voor de voorliggende evaluatie van het bibliotheekvernieuwingsproces zijn de oorspronkelijke doelstellingen bij aanvang van het proces. In de loop van het proces zijn deze doelstellingen verder geconcretiseerd en deels aangepast.

De doelstellingen die het uitgangspunt voor dit onderzoek vormen zijn daarom afkomstig uit twee bronnen:

- het Koepelconvenant 'Herstructurering Openbaar Bibliotheekwerk' (2001)/ de Aanvulling op het Koepelconvenant (2004)
- de Prioriteitenagenda Actualisering Marsrouteplannen 2007

In de Aanvulling op het Koepelconvenant 'Herstructurering Openbaar Bibliotheekwerk' (2004), die een verdere uitwerking van het in 2001 verschenen Koepelconvenant is, worden met betrekking tot de bibliotheekvernieuwing twee sporen onderscheiden. Voorop staat verbetering en 'verbreding' van de dienstverlening van openbare bibliotheken aan hun gebruikers (spoor 1). Om deze inhoudelijke vernieuwing te kunnen verwezenlijken, is het nodig dat ook het bibliotheekstelsel zelf wordt vernieuwd (spoor 2).

In de aanvulling worden concrete doelstellingen voor beide sporen geformuleerd. Eind 2007 dient het bibliotheekwerk er als volgt uit te zien:

#### Spoor 1: inhoudelijke vernieuwing en maatschappelijke positionering

1. De kerntaken (informatieve, culturele, educatieve en maatschappelijke functie) zijn, afhankelijk van de beschikbare middelen, vernieuwd en verbreed.
2. Gemeenten en bibliotheken hebben weloverwogen keuzes gemaakt voor vernieuwings- en verbredingsactiviteiten op de diverse thema's op basis van een lokaal vastgestelde agenda.
3. Op elk bestuurlijk niveau (lokaal, provinciaal en landelijk) worden bibliotheken gezien als instrument van integraal beleid.
4. Bibliotheken zijn wendbare organisaties geworden die kansen zien en kunnen benutten.
5. Gebruikmakend van nieuwe media en communicatiemogelijkheden is een goed op elkaar afgestemd lokaal, regionaal en landelijk aanbod aan nieuwe of vernieuwde digitale diensten tot stand gebracht.
6. Dit aanbod kent een landelijke aansturing (bibliotheek.nl) ten einde de diensten binnen een krachtig netwerk tegen zo laag mogelijke kosten tot stand te brengen en een gestroomlijnd aanbod te creëren.
7. De landelijke portal 'bibliotheek.nl' moet eind 2007 zodanig zijn ontwikkeld dat deze - blijkens een monitoring - door bibliotheken en een aanzienlijk deel van de burgers wordt gebruikt.



## Spoor 2: stelselvernieuwing

1. Er bestaat een landelijk dekkend netwerk van voorzieningen, dat dankzij de vorming van basisbibliotheken en provinciale netwerken zodanig is versterkt dat de dienstverlening voldoet aan de Richtlijn voor Basisbibliotheken.
2. Eind 2005, of zoveel eerder als mogelijk, is hiertoe per provincie een principe-akkoord tot stand gebracht over de vorming van basisbibliotheken in relatie met de hervorming van de provinciale ondersteuningsorganisatie.
3. Alle basisbibliotheken zijn gecertificeerd en hanteren het INK-model voor kwaliteitszorg.
4. Bij alle bibliotheken zijn gebruikersonderzoek en evaluatie regulier onderdeel van de werkprocessen.
5. Benchmarking is vanzelfsprekend om prestaties van bibliotheken onderling te kunnen vergelijken.
6. Het bibliotheekpersoneel en -management is over de volle breedte van de branche voldoende gekwalificeerd om de inhoudelijke vernieuwing te kunnen realiseren.
7. Eind 2007 is de herpositionering van de provinciale ondersteuningsstructuur in alle provincies voltooid, zijn de provinciale netwerken gevormd en zijn de basisbibliotheken geïmplementeerd.

In de Prioriteitenagenda Actualisering Marsrouteplannen 2007, het resultaat van afspraken tussen de twaalf provincies, is een aantal doelstellingen verder geconcretiseerd en deels aangepast:

Vijf prioriteiten (waarbij de vijfde een noodzakelijke voorwaarde is voor de inhoudelijke prioriteiten) vormen de basis voor de Actualisering van de Marsrouteplannen 2007 en maken deel uit van het toetsingskader 2007 dat door de Stuurgroep Bibliotheken gehanteerd wordt bij de advisering aan de minister van OCW over de toekenning van beschikbare rijksmiddelen voor bibliotheekvernieuwing. Het uiteindelijke doel hiervan is om op 31 december 2007 te kunnen vaststellen dat gebruikers zichtbare verbetering ervaren als resultaat van het vernieuwingsproces.

De prioriteiten

### Spoor 1: Inhoud

De inhoudelijke prioriteiten zijn bepaald door de urgentie, belang en herkenbaarheid voor de gebruiker (zowel individueel, als institutioneel):

Prioriteit 1: Collectiebeleid

- Resultaat: Iedere inwoner van Nederland heeft volledige en onbelemmerde toegang tot een kwalitatief hoogwaardige Collectie Nederland en een gezamenlijke Collectie Nederland. Binnen de Collectie Nederland zijn zwaartepuntfuncties benoemd, die worden uitgevoerd door daartoe aangewezen bibliotheken. De zwaartepuntfuncties maken integraal deel uit van het collectiebeleid.

#### Voorwaarden:

De afspraken over de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de daarvoor noodzakelijke afspraken op lokaal, provinciaal en landelijk niveau zijn vastgelegd en door overheden en bibliotheken aanvaard en bevestigd als uitgangspunt voor beleid.

## Prioriteit 2: Digitale bibliotheek

### ➤ Resultaat:

- Het gebruik van Bibliotheek.nl, of onderdelen daarvan, is aanmerkelijk (minimaal 20% t.o.v. 2006) toegenomen, zoals blijkt uit metingen van de VOB
- Eind 2007 zijn minimaal twee nieuwe diensten van Bibliotheek.nl volledig operationeel, te weten Zoek & Boek en Schoolbieb.nl.

### Voorwaarden:

De noodzakelijke technische en inhoudelijke infrastructuur is op lokaal, provinciaal en landelijk niveau aanwezig, afspraken over inhoudelijk en technisch beheer zijn gemaakt en voldoen aan de operationele eisen, zoals die voortvloeien uit het beoogde resultaat.

## Prioriteit 3: Kwaliteit van dienstverlening

Om "stapeling" en overbelasting in 2007 bij de provincies te voorkomen is de oorspronkelijke prioriteitenagenda op dit punt aangepast. Onderwerpen als marketing en kwaliteitszorg maken hierdoor geen deel meer uit van de prioriteitenagenda en dus ook niet van de toetsing en advisering over de Marsrouteplannen 2007 door de Stuurgroep Bibliotheken aan de minister van OCW

### ➤ Resultaat:

Op ieder van de vijf kernfuncties van de Richtlijn voor basisbibliotheken is concrete en voor de gebruiker zichtbare verbetering van dienstverlening vast te stellen.

NB. De criteria voor het meten en vaststellen van de concrete verbeteringen moeten in een activiteitenprogramma voor deze prioriteit verder worden uitgewerkt. De Monitor 2006 zal hiervoor een basis zijn.

### Voorwaarden:

De hierna genoemde voorwaardelijke activiteiten zijn noodzakelijke elementen van een activiteitenprogramma, waarmee de resultaatafspraken bereikt moet worden.

#### 1. *Certificering:*

Resultaat: Voor eind 2009 vindt in alle bibliotheken een audit plaats op basis van de Certificeringsnorm openbare bibliotheken 2006/2009. Voor eind 2007 heeft in 40 % van de bibliotheken deze audit plaatsgevonden. Eind 2008 is dat in 80 % van de bibliotheken het geval. In 2009 heeft in alle bibliotheken de audit plaatsgevonden en is 80% gecertificeerd.

#### 2. *Benchmarking:*

Resultaat: 70% van de bibliotheken levert de noodzakelijke gegevens voor het BIS.

#### 3. *Personeelsbeleid:*

Resultaat: Eind 2007 zijn in een landelijk HRM-plan de gezamenlijke verplichtende afspraken voor een samenhangend beleid van de openbare bibliotheken op het terrein van HRM (met inbegrip van functie-innovatie) neergelegd.

Voor ieder van de bovengenoemde voorwaarden zijn voor eind 2007 de voorwaarden en afspraken voor uitvoering op lokaal, provinciaal en landelijk niveau vastgelegd en in uitvoering.

## Prioriteit 4: Functionele verbreding

### ➤ Resultaat:

Eind 2007 zijn bibliotheken voor gemeenten, provincies en rijksoverheid beschikbaar en toegerust als instrument van integraal beleid. Bewijsvoering door middel van excellente voorbeelden en modelbeschrijvingen op een van de in het werkprogramma van de Stuurgroep Bibliotheken genoemde terreinen van Draagvlakverbreding (onderwijs en educatie, publieksinformatie (WMO, Cultuurpunten), leefbaarheid en sociale cohesie, cultuur, integratie en inburgering). Dat betekent dat eind 2007 in ieder geval op een van de in het werkprogramma van de Stuurgroep Bibliotheken genoemde terreinen landelijk een concreet voorbeeld uitgewerkt en als model voor bredere toepassing op andere plaatsen beschikbaar is. Criteria voor beoordeling: zichtbaarheid en overdraagbaarheid.

Per provincie (= provinciaal netwerk) wordt minimaal één project in het Marsrouteplan opgenomen en uitgewerkt.

Spoor 2: Structuur:

De inhoudelijke ontwikkeling vereist van de bibliotheken vergaande, verplichtende vormen van samenwerking. Dat vraagt een duidelijke inrichting van het samenhangende netwerk van bibliotheken. Belangrijk element daarin is het provinciale bibliotheeknetwerk.

Prioriteit 5: Provinciale netwerkvorming gereed voor eind 2007.

➤ Resultaat:

Eind 2007 staat vast welke functies de provinciale bibliotheeknetwerken (PBN) als onderdeel van het landelijke bibliotheekbestel dienen te vervullen. De relatie tussen de PBN-en en het landelijke netwerk is verhelderd en uitgewerkt in een geheel van wederzijds verplichtende afspraken.

NB. Het gaat uitdrukkelijk om de externe functionele eisen. De wijze van interne organisatie is een zaak van de partijen in de provincie.

Voorwaarden:

In de periode september 2006 - december 2007 worden de functionele eisen van de PBN-en vastgesteld en inhoudelijk (in de bibliotheeksector) en bestuurlijk verankerd.

De twee sporen die de prioriteitenagenda onderscheidt lopen niet synchroon met de twee sporen die de Aanvulling op het Koepelconvenant hanteert. De prioriteitenagenda rekent alleen de vorming van de provinciale netwerken tot structuur en de overige prioriteiten tot inhoud. De Aanvulling op het Koepelconvenant benoemt echter de landelijke toegang tot de collecties, de certificering, benchmarking en gekwalificeerd personeel onder spoor 2, de stelselvernieuwing en niet onder spoor 1, de inhoudelijke vernieuwing. In deze monitor wordt de indeling van de Aanvulling op het Koepelconvenant gevolgd bij het beschrijven van de vorderingen op de diverse doelstellingen.

## 2. Evaluatie

Kort samengevat komen de hiervoor genoemde doelstellingen op het volgende neer: de kern van het bibliotheekvernieuwingsproces is verbetering en 'verbreding' van de dienstverlening van openbare bibliotheken aan hun gebruikers (spoor 1). Om deze inhoudelijke vernieuwing te kunnen verwezenlijken, is het nodig dat ook het bibliotheekstelsel zelf wordt vernieuwd (spoor 2). Hierna wordt geëvalueerd in hoeverre deze hoofddoelen en de subdoelen die hiervan zijn afgeleid in Koepelconvenant, Aanvulling Koepelconvenant en Prioriteitenagenda eind 2007 gerealiseerd zijn.

Deze evaluatie geschiedt thema-gewijs, waarbij meestal meerdere doelstellingen uit de verschillende beleidsdocumenten gebundeld zijn. De thema's die voor de evaluatie gehanteerd zijn, zijn de volgende:

1. Inhoudelijke vernieuwing en maatschappelijke positionering (spoor 1)
  - a. Kerntaken vernieuwd en verbreed
  - b. Vernieuwingsagenda's
  - c. Functionele verbreding
  - d. Digitale dienstverlening
  
2. Stelselvernieuwing (spoor 2)
  - a. Basisbibliotheekvorming
  - b. Provinciale netwerken
  - c. Gemeentelijk opdrachtgeverschap
  - d. Landelijk toegankelijke hoogwaardige collectie
  - e. Certificering
  - f. Gebruikersonderzoek
  - g. Benchmarking
  - h. Gekwalificeerd personeel

Hierna wordt voor ieder thema in de eerste plaats beschreven wat de oorspronkelijke doelstellingen waren.

Vervolgens wordt weergegeven hoe de stand van zaken voor dit thema eind 2007 is, waar nodig geïllustreerd aan de hand van de ontwikkeling door de jaren heen.

Ieder thema wordt afgesloten met een conclusie en aanbevelingen.

## 2.1. Inhoudelijke vernieuwing en maatschappelijke positionering (spoor 1)

### a. Kerntaken vernieuwd en verbreed

Doelstelling uit de Aanvulling op het Koepelconvenant (2004):

- Eind 2007 zijn de kerntaken (informatieve, culturele, educatieve en maatschappelijke functie), afhankelijk van de beschikbare middelen, vernieuwd en verbreed.

Stand van zaken inhoudelijke vernieuwing eind 2007

In de monitor bibliotheekvernieuwing 2006 is nagegaan in hoeverre de kerntaken zoals omschreven in de 'Richtlijn voor basisbibliotheken' vernieuwd en verbreed zijn. De resultaten die in deze monitor beschreven zijn hebben betrekking op de situatie in het voorjaar van 2006. Dit is de meest recente beschikbare studie naar de inhoudelijke vernieuwing, waardoor op deze plaats niet exact weergegeven kan worden hoe dit punt eind 2007 scoort. Wel kan ervan uitgegaan worden dat de trend die in 2006 gesignaleerd is verder is doorgezet en het verdient aanbeveling om in 2008 na te gaan of dit inderdaad het geval is.

De centrale vraag in de monitor bibliotheekvernieuwing 2006 was: wat merkt de gebruiker nu van bibliotheekvernieuwing?

Inhoudelijke vernieuwing is voor dit onderzoek geoperationaliseerd aan de hand van vier hoofdlijnen:

1. de bibliotheek is er voor iedereen
2. de bibliotheekproducten zijn gemakkelijk toegankelijk (fysieke en digitale toegankelijkheid)
3. de bibliotheek staat midden in de samenleving (horizontale verbreding)
4. in de bibliotheek is niemand te oud of te jong om te leren (een leven lang leren).

Voor alle twaalf provincies is gekeken hoe de bibliotheken scoren op de vier hoofdlijnen van inhoudelijke vernieuwing en op de totaalscore.

Totaalscore voor inhoudelijke vernieuwing

Wanneer we kijken naar de totaalscore voor inhoudelijke vernieuwing per provincie zien we in 2006 een groep koplopers, een middenmoot en achterblijvers.

De koplopers, waar 75% of meer van de bezochte bibliotheken voldoende scoren op het totaal van inhoudelijke vernieuwing zijn Drenthe (als enige provincie 100% van de bezochte bibliotheken voldoende), Groningen, Utrecht, Noord-Holland en Zuid-Holland.

De middenmoot, waar 50 tot 63% van de bezochte bibliotheken voldoende scoorde wordt gevormd door de provincies Friesland, Overijssel, Gelderland, Flevoland, Zeeland en Noord-Brabant.

Achterblijver met slechts 36% bibliotheken die op het totaal voldoende scoorden is Limburg, hetgeen zeker voor een deel te verklaren valt uit de problemen die deze provincie de afgelopen jaren rondom de provinciale steunorganisatie heeft gehad.

Naast de verhouding tussen voldoende en onvoldoende scorende bibliotheken is ook de vraag interessant waar uitzonderlijk goede bibliotheken voorkomen.

De meeste goede en zeer goede bibliotheken blijken in 2006 te vinden in Groningen, Flevoland, Noord-Holland, Zuid-Holland en Zeeland.

Op deze plaats moet opgemerkt worden dat de totaalscore met grote voorzichtigheid gebruikt moet worden, omdat provincies op de achterliggende hoofdlijnen een heel ander beeld te zien kunnen geven. Zo kunnen provincies, waar veel bibliotheken in de totaalscore op onvoldoende uitkomen, soms op enkele onderdelen van de vier hoofdlijnen wel een hoge mate van inhoudelijke vernieuwing te zien geven.

Hoofdlijn 1: de bibliotheek is er voor iedereen

Deze hoofdlijn van inhoudelijke vernieuwing komt zeer positief naar voren uit het onderzoek. Voor deze hoofdlijn is gekeken naar factoren als bereikbaarheid, entourage en inrichting,

bejegening en klantvriendelijkheid, overzichtelijkheid, uitnodigend tot verblijf en collectie voor specifieke doelgroepen.

In bijna alle provincies scoort de overgrote meerderheid van bibliotheken in 2006 voldoende op de hoofdlijn 'de bibliotheek is er voor iedereen'.

Ruim drie kwart van de bibliotheken in alle provincies scoort zelfs goed of hoger op deze hoofdlijn. Zelfs in de provincies met de laagste scores op dit punt, Drenthe en Limburg, presteert nog ongeveer de helft van de bibliotheken goed in dit opzicht.

#### Hoofdlijn 2: Fysieke en digitale toegankelijkheid

Op het gebied van fysieke en digitale toegankelijkheid ontstaat een zeer divers beeld. De bibliotheken in 9 van de 12 provincies scoren op dit punt in 2006 in grote meerderheid voldoende, in Groningen, Drenthe en Zeeland zelfs alle bibliotheken. Maar in Flevoland en Limburg scoort 60 en 63% van de bibliotheken op dit punt beneden de maat.

Groningen is wederom koploper met bibliotheken die goed of zeer goed presteren op de digitale en fysieke toegankelijkheid, gevolgd door bibliotheken in Zeeland, Zuid-Holland, Drenthe, Noord-Holland, Noord-Brabant en Friesland. In al deze provincies scoort meer dan de helft goed tot zeer goed op dit punt.

#### Hoofdlijn 3: de bibliotheek staat midden in de samenleving

Wanneer we kijken naar de vraag of de bibliotheek 'midden in de samenleving staat', oftewel de vraag naar de horizontale samenwerking met andere partners, ontstaat een totaal ander beeld dan bij de vorige twee hoofdlijnen.

In dit opzicht scoren de bibliotheken in 2006 in bijna alle provincies nog in ruime mate onvoldoende. Grote uitzondering hierop is de provincie Utrecht, waar maar liefst 74% van de bibliotheken voldoende scoort op horizontale samenwerking en 37% goed tot zeer goed.

Zorgwekkend is de horizontale samenwerking (of althans de zichtbaarheid daarvan voor de klant) in bibliotheken in Gelderland, Overijssel, Zeeland, Noord-Holland, Limburg en verrassenderwijs Groningen.

#### Hoofdlijn 4: een leven lang leren

De hoofdlijn 'In de bibliotheek is niemand te oud of te jong om te leren' geeft in 2006 een zeer wisselend en deels zeer zorgelijk beeld. Terwijl Groningen en Drenthe 100% voldoende scoren is de situatie in met name Noord-Brabant (77% onvoldoende), Friesland, Limburg en Zeeland zeer zorgwekkend. Ook in Overijssel, Flevoland, Gelderland en Utrecht scoren grote aantallen bibliotheken onvoldoende op dit punt.

Hier staat tegenover dat in alle provincies ook veel bibliotheken goed tot zelfs uitmuntend scoren op deze hoofdlijn.

Koploper is in dit opzicht wederom Groningen met 87% goede tot uitmuntende bibliotheken, gevolgd door Noord-Holland, Zuid-Holland en Gelderland.

Voor deze hoofdlijn geldt dat in alle provincies goede voorbeelden te vinden zijn, zodat het zaak is om hiermee de vele achterblijvers op een hoger niveau te tillen.

#### Sterke en zwakke punten van inhoudelijke vernieuwing per provincie

De situatie in 2006 geeft een aantal patronen van sterke en zwakke punten te zien.

- Specifieke informatie: De drie noordelijke provincies bieden veel vaker dan de andere provincies specifieke informatie op diverse gebieden aan via folders, infozulen of loketten. Het gaat daarbij om informatie over jeugd, gezondheid, opvoeding, zorginstellingen en welzijnsinstellingen. Het lijkt daarbij om een provinciebrede aanpak te gaan, omdat systematisch alle bezochte bibliotheken in deze provincies dergelijke informatie blijken aan te bieden. Daarentegen bieden deze provincies zelden informatie aan voor werkzoekenden, wat weer veel vaker gebeurt in Noord- en Zuid-Holland.
- Personeel: De bejegening, professionaliteit en klantvriendelijkheid van het personeel scoort systematisch hoog in alle bibliotheken van Groningen, Friesland, Utrecht, Flevoland, Zuid-Holland en de meeste bibliotheken van Noord-Holland. Ook hier kan men zich afvragen of hier een provinciebrede visie aan ten grondslag ligt.

- Breed aanbod: De breedte van het aanbod (informatie, cultuur, educatie) door de bibliotheken is erg groot in de provincies Drenthe, Flevoland, Zeeland en Limburg. Hier wordt veel gedaan op het gebied van informatie over aanpalende terreinen (overheid, regionale activiteiten, cursussen, culturele instellingen) en vinden veel activiteiten plaats, zoals literaire cursussen, avonden voor poëzie e.d. Soms worden zelfs kaarten voor cultuur- en muziekvoorstellingen verkocht.
- Horizontale samenwerking: Samenwerking met diverse andere instellingen vindt opvallend vaak plaats in Flevoland, Utrecht en Noord-Brabant.
- Doelgroepen: Sommige doelgroepen kunnen in bepaalde provincies in alle bibliotheken terecht en in andere provincies juist bijna nergens.  
 Zo hebben alle bezochte bibliotheken in Utrecht hulpmiddelen voor blinden en slechtzienden, terwijl geen enkele van de bezochte bibliotheken in Drenthe hierover beschikt. Ook in Friesland, Overijssel, Zeeland en Limburg kunnen blinden op veel plaatsen niet terecht, terwijl bibliotheken in Groningen en Noord-Holland juist wel vaak hulpmiddelen voor blinden en slechtzienden hebben.  
 Dyslectici daarentegen vinden in alle bibliotheken in Friesland, Overijssel en Noord-Brabant hulpmiddelen, maar veel minder vaak in Noord-Holland en Zeeland  
 Laaggeletterden kunnen terecht in veel bibliotheken in Friesland en Zeeland, maar juist zelden in Noord-Holland.  
 Opvallend genoeg kunnen anderstaligen juist in Zuid-Holland, waar veel allochtonen wonen, minder vaak terecht, wat ook nog eens gepaard gaat met het feit dat bibliotheken hier minder vaak dan gemiddeld specifieke programma's voor de bestrijding van onderwijsachterstanden hebben. Anderstaligen kunnen ook minder vaak terecht in Drenthe, Zeeland en Limburg. Deze doelgroep kan wél terecht in veel bibliotheken in Overijssel en Utrecht.  
 Programma's voor de bestrijding van onderwijsachterstanden komen veel voor in bibliotheken in Drenthe, Utrecht, Flevoland en Noord-Brabant en duidelijk minder vaak in Zeeland, Limburg en zoals al vermeld in Zuid-Holland.

#### Inhoudelijk vernieuwing en schaalgrootte van bibliotheken

In de monitor is nagegaan of de verschillen in inhoudelijke vernieuwing samenhangen met de omvang van bibliotheken. Immers, kleine bibliotheken hebben doorgaans minder financiële en personele mogelijkheden, wat zijn weerslag zou kunnen hebben op de mate van inhoudelijke vernieuwing.

De mate van inhoudelijke vernieuwing bleek inderdaad samen te hangen met de schaalgrootte van bibliotheken. Samenvattend kan gezegd worden dat grote bibliotheken over het geheel genomen duidelijk hoger scoren op inhoudelijke vernieuwing dan kleine bibliotheken.

In de eerste plaats scoren zij vaker dan kleine bibliotheken *voldoende* op de verschillende hoofdlijnen van inhoudelijke vernieuwing. Dit geldt met name voor hoofdlijn 4, een leven lang leren.

Daarnaast geldt voor alle hoofdlijnen dat *zeer goede* bibliotheken veel vaker onder grote dan onder kleine bibliotheken te vinden zijn.

Hierop is één uitzondering: de bejegening en klantvriendelijkheid van het personeel, een deelaspect van hoofdlijn 1, de bibliotheek is er voor iedereen.

Op dit aspect zien we het omgekeerde: kleine bibliotheken scoren veel vaker dan grote bibliotheken *zeer goed* en zelfs *uitmuntend* op klantvriendelijkheid en bejegening door het personeel. Dit betekent dat de grootste kracht van kleine bibliotheken gelegen is in hun personeel.

Tevens is het een aandachtspunt voor grote bibliotheken om erop te letten dat professionalisering en schaalvergroting niet leiden tot afnemende klantvriendelijkheid.

Deze relatie tussen omvang van bibliotheken en de mate van inhoudelijke vernieuwing roept de vraag op of de verschillen in inhoudelijke vernieuwing tussen de provincies mogelijk verklaard kunnen worden door hun wisselende (bevolkings)samenstelling. Het zou kunnen zijn

dat provincies met veel kleine bibliotheken hierdoor als geheel slechter scoren op inhoudelijke vernieuwing.

Dit blijkt echter niet het geval. De provincies met verhoudingsgewijs de meeste kleine bibliotheken zijn Groningen, Friesland, Zuid-Holland en Limburg. Twee hiervan scoren als koploper, één in de middenmoot en één als achterblijver.

De hoeveelheid grote en kleine bibliotheken kan dus niet als verklaring gezien worden waarom bepaalde provincies beter of slechter scoren op inhoudelijke vernieuwing.

**Inhoudelijke vernieuwing en provinciale structuur c.q. aansturing**

Een andere mogelijke verklaring voor verschillen in inhoudelijke vernieuwing per provincie is de inrichting van het provinciale netwerk en de aansturing ervan. Nagegaan is of de keuze voor cohesie- of marktmodel samenhangt met de mate van inhoudelijke vernieuwing. Dit bleek niet het geval te zijn.

Ook is gekeken of de wijze van aansturing hier nog invloed op zou kunnen hebben. Gekeken is of er verschillen in inhoudelijke vernieuwing te zien zijn al naar gelang de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van bibliotheekvernieuwing belegd is bij de provinciale steunorganisatie (PSO), het provinciale directeurenoverleg (PDO) of de PSO en PDO gezamenlijk. Ook hier bleek geen duidelijke samenhang te zijn tussen de mate van inhoudelijke vernieuwing en de wijze waarop de aansturing van het netwerk is georganiseerd.

Geconstateerd moet dus worden dat noch de omvang van bibliotheken, noch de gekozen provinciale structuren een verklaring kunnen bieden voor de verschillen in inhoudelijke vernieuwing tussen de provincies.

Dit betekent dat vermoedelijk met name de inhoudelijke keuzes die tot nu toe gemaakt zijn hetzij door de provinciale steunorganisaties, hetzij door de provincies bij de inzet van gelden, een sterk stempel drukken op de mate waarin de bibliotheken per provincie voldoen aan de criteria van inhoudelijke bibliotheekvernieuwing.

**Inhoudelijke vernieuwing en basisbibliotheekvorming**

In een aanvullende analyse op de gegevens van de monitor 2006 is nagegaan of er een verband is tussen de mate van inhoudelijke vernieuwing en basisbibliotheekvorming. Voor dit doel is gekeken hoe de resultaten op het gebied van inhoudelijke vernieuwing zijn wanneer onderscheid gemaakt wordt naar verschillende typen bibliotheek. De drie typen die hierbij onderscheiden zijn, zijn:

1. gerealiseerde basisbibliotheken in meerdere gemeenten,
2. beoogde basisbibliotheken in meerdere gemeenten, en
3. stand alone bibliotheken in 1 gemeente

Deze uitsplitsing leidde tot de opvallende en enigszins schokkende uitkomst dat gerealiseerde basisbibliotheken in meerdere gemeenten over het geheel en per hoofdlijn duidelijk lager scoren dan beoogde basisbibliotheken in meerdere gemeenten en stand alone bibliotheken. Dit geconstateerde verschil is het grootst voor hoofdlijn 3 (horizontale samenwerking) en hoofdlijn 4 (een leven lang leren).

Gegeven het feit dat de gedachte achter de basisbibliotheekvorming de aanname is, dat het creëren van grotere organisaties een betere output (dus meer inhoudelijke vernieuwing) mogelijk zou maken is deze uitkomst verontrustend.

Hoe moet dit gegeven nu geïnterpreteerd worden? Het is niet erg aannemelijk dat bij een beoogde basisbibliotheek de output ineens verslechtert op het moment dat de basisbibliotheek gerealiseerd wordt. De outputmaten die voor de monitor gehanteerd zijn, zijn allemaal zaken die op de lange termijn betrekking hebben en die niet plotseling veranderen door bijvoorbeeld een tijdelijke verlegging van de aandacht van de bibliotheek naar een fusieproces.

Daarom is nagegaan of er wellicht een andere factor achter deze indeling in drie typen ligt, die de verschillen in de resultaten zou kunnen verklaren. Aangezien uit eerdere analyses



bleek dat kleine bibliotheken duidelijk lager scoorden dan middelgrote en grote is gekeken hoe deze grootteklassen verdeeld zijn over de drie typen bibliotheken.

Hier bleek inderdaad een significante samenhang te zijn. In de groep gerealiseerde basisbibliotheken zitten verreweg de meeste kleine bibliotheken, en duidelijk meer dan in de groep beoogde basisbibliotheken. Dat in de groep stand alone bibliotheken voor het merendeel middelgrote en grote bibliotheken zitten zal geen verbazing wekken, maar dat gerealiseerde en beoogde basisbibliotheken verschillen qua grootteklassen is een belangrijke factor bij de interpretatie van de gevonden resultaten. Kennelijk zijn de kleine bibliotheken eerder begonnen met de basisbibliotheekvorming dan de middelgrote, en de grote bibliotheken nemen verhoudingsgewijs weinig deel aan de basisbibliotheekvorming. Hierdoor zit in de groep gerealiseerde basisbibliotheken een onevenredig groot percentage kleine bibliotheken, wat waarschijnlijk de verklaring is voor de lage output.

Het verdient aanbeveling om bij volgende monitors van de output van bibliotheken het onderscheid in enerzijds basisbibliotheken in meerdere gemeenten en anderzijds stand alone bibliotheken van begin af aan in te bouwen en het verschil in grootteklassen hier uit te filteren. Dan kan men zien of kleine bibliotheken die onderdeel zijn van een basisbibliotheek in meerdere gemeente hoger of lager scoren dan kleine stand alone bibliotheken. Pas dan kan men werkelijk nagaan wat de invloed van basisbibliotheekvorming is op de kwaliteit van de output.

#### Conclusie en aanbevelingen ten aanzien van inhoudelijke vernieuwing

De stand van de inhoudelijke vernieuwing is voor het laatst in de monitor 2006 in kaart gebracht. Medio 2006 bleek dat bibliotheken op een aantal gebieden van inhoudelijke vernieuwing al zeer goed scoorden en op andere gebieden nog ruim onvoldoende.

Voor de monitor is inhoudelijke vernieuwing geoperationaliseerd aan de hand van vier hoofdlijnen. Op de eerste hoofdlijn, 'de bibliotheek is er voor iedereen', scoorde in bijna alle provincies de overgrote meerderheid van bibliotheken in 2006 voldoende. Voor deze hoofdlijn is gekeken naar factoren als bereikbaarheid, entourage en inrichting, bejegening en klantvriendelijkheid, overzichtelijkheid, uitnodigend tot verblijf en collectie voor specifieke doelgroepen. Op dit gebied, waarop volgens het advies 'Open poort tot kennis' in 2000 duidelijk verbetering nodig was, blijkt de bibliotheekvernieuwing dus al in 2006 tot resultaten geleid te hebben.

Op de tweede hoofdlijn, de fysieke en digitale toegankelijkheid, was het beeld in 2006 zeer divers. De bibliotheken in 9 van de 12 provincies scoorden op dit punt in 2006 in grote meerderheid voldoende, in Groningen, Drenthe en Zeeland zelfs alle bibliotheken. Maar in Flevoland en Limburg scoorde 60 en 63% van de bibliotheken op dit punt beneden de maat. Op dit punt is dus nog het nodige werk te verzetten. De ontwikkelingen, zoals beschreven in het hoofdstuk over digitale dienstverlening, bieden wel steeds meer mogelijkheden voor een optimale toegankelijkheid, dus ook deze hoofdlijn ontwikkelt zich de goede kant op.

Voor de derde hoofdlijn is gekeken naar de vraag of de bibliotheek 'midden in de samenleving staat', oftewel de vraag naar de horizontale samenwerking met andere partners. Op deze hoofdlijn was de situatie medio 2006 zorgelijk. Op dit punt scoorden de bibliotheken in 2006 in bijna alle provincies nog in ruime mate onvoldoende. Grote uitzondering hierop was de provincie Utrecht, waar maar liefst 74% van de bibliotheken voldoende scoort op horizontale samenwerking en 37% goed tot zeer goed.

Zorgwekkend was de horizontale samenwerking (of althans de zichtbaarheid daarvan voor de klant) medio 2006 in bibliotheken in Gelderland, Overijssel, Zeeland, Noord-Holland, Limburg en verrassenderwijs Groningen. Hierbij moet opgemerkt worden dat vormen van samenwerking die niet direct zichtbaar zijn voor de gebruiker buiten het onderzoek vielen, omdat in deze monitor het perspectief van de gebruiker het uitgangspunt was. Voor deze hoofdlijn is van belang dat de komende tijd in beeld gebracht wordt of er verbetering

plaatsvindt. Dit is wel te verwachten, aangezien er medio 2006 veel vormen van horizontale samenwerking nog in ontwikkeling waren, die echter nog niet zichtbaar waren voor de gebruiker. In het hoofdstuk over functionele verbreding is te zien welke samenwerkingsvormen inmiddels ontwikkeld zijn, maar het verdient aanbeveling systematisch in kaart te brengen wat de gebruiker hiervan merkt.

De vierde hoofdlijn 'In de bibliotheek is niemand te oud of te jong om te leren' gaf in 2006 een zeer wisselend en deels zeer zorgelijk beeld. Terwijl Groningen en Drenthe 100% voldoende scoorden was de situatie in met name Noord-Brabant (77% onvoldoende), Friesland, Limburg en Zeeland zeer zorgwekkend. Ook in Overijssel, Flevoland, Gelderland en Utrecht scoorden grote aantallen bibliotheken onvoldoende op dit punt. Hier staat tegenover dat in alle provincies ook veel bibliotheken goed tot zelfs uitmuntend scoorden op deze hoofdlijn. Voor deze hoofdlijn geldt dat in alle provincies goede voorbeelden te vinden zijn, zodat het zaak is om hiermee de vele achterblijvers op een hoger niveau te tillen.

De mate van inhoudelijke vernieuwing bleek samen te hangen met de omvang van bibliotheken en het type bibliotheek.

Kleine bibliotheken bleken beduidend lager te scoren dan middelgrote en grote bibliotheken, op alle aspecten van inhoudelijke vernieuwing, behalve klantvriendelijkheid. Op dit punt bleken juist de kleine bibliotheken het hoogst te scoren.

Uit een aanvullende analyse op de gegevens uit de monitor 2006 bleek verder dat gerealiseerde basisbibliotheken in meerdere gemeenten lager scoorden dan beoogde basisbibliotheken en stand alone bibliotheken. Dit gegeven is zorgelijk, aangezien juist het samengaan tot grotere basisbibliotheken zou moeten leiden tot een betere output. Nadere analyse liet zien dat in de groep gerealiseerde basisbibliotheken erg veel kleine bibliotheken bleken te zitten, hetgeen waarschijnlijk de verklaring voor de lage scores is. Kennelijk zijn de kleine bibliotheken eerder begonnen met de basisbibliotheekvorming en zitten er in de groep 'beoogde basisbibliotheken' meer middelgrote bibliotheken. Het is echter van belang om deze groep bibliotheken goed te blijven monitoren. Immers, het doel van basisbibliotheekvorming was het mogelijk maken van inhoudelijke vernieuwing, en medio 2006 bleek de inhoudelijke vernieuwing juist in deze groep basisbibliotheken nog erg laag.

## b. Vernieuwingsagenda's

Doelstelling uit de Aanvulling op het Koepelconvenant (2004):

- Gemeenten en bibliotheken hebben weloverwogen keuzes gemaakt voor vernieuwings- en verbredingsactiviteiten op de diverse thema's op basis van een lokaal vastgestelde agenda.

Stand van zaken vernieuwingsagenda's eind 2007

In 2005 werd de vernieuwingsagenda geïntroduceerd. Deze vernieuwingsagenda, waarin alle onderwerpen uit de Richtlijn voor basisbibliotheken zijn opgenomen, dient door bibliotheek en gemeente gezamenlijk ingevuld te worden en bij de provincie ingediend te worden. In het eerste jaar was dit nog op vrijwillige basis, daarna was het jaarlijks verplicht.

Van de invoering van de vernieuwingsagenda ging een krachtige impuls uit. Het noodzaakte gemeenten en bibliotheken om om de tafel te gaan zitten en over een groot aantal inhoudelijke zaken beleidskeuzes te formuleren. Ook moesten provincies hiervoor hun regierol intensiveren, om gemeenten op grote schaal ertoe te bewegen om invulling aan hun opdrachtgeversrol te geven.

Dit leidde ertoe dat in ieder geval in 2006 in alle provincies door vrijwel alle gemeenten samen met hun bibliotheek vernieuwingsagenda's zijn ingediend. Voor 2007 is op landelijk niveau niet precies in beeld gebracht hoeveel van de gemeenten dit wederom deden.

De vernieuwingsagenda is een krachtig instrument gebleken om bibliotheekvernieuwing op de politieke agenda te zetten. Wel bestaat de indruk dat het jaarlijks opstellen van een vernieuwingsagenda leidt tot een herhaling van zetten en dat een wat langere cyclus wellicht wenselijk is. Ook is gebleken dat de vernieuwingsagenda, die de Richtlijn voor basisbibliotheken volgt, tot nu toe voornamelijk gericht is op outputafspraken. De maatschappelijke positionering van de bibliotheek binnen het gemeentelijk beleid komt hierin nog onvoldoende uit de verf.

Conclusie en aanbevelingen ten aanzien van de vernieuwingsagenda's

De vernieuwingsagenda blijkt een bruikbaar instrument om bibliotheekvernieuwing te agenderen en het gemeentelijk opdrachtgeverschap te stimuleren. Daarom verdient het aanbeveling om dit instrument in de toekomst te continueren, met daarbij een aantal aanpassingen en randvoorwaarden:

- in plaats van een jaarlijkse vernieuwingsagenda zou een cyclus van vier jaar voor een bibliotheekagenda aan te bevelen zijn. Dit voorkomt onnodige herhaling en kan goed aansluiten bij meerjarenbeleidsplannen en prestatieafspraken tussen bibliotheek en gemeente.
- Naast de output-variabelen die in de huidige vernieuwingsagenda zijn opgenomen, verdient het aanbeveling om in de vier-jaarlijkse bibliotheekagenda ook expliciet in te gaan op de rol die bibliotheek in het gemeentelijk beleid en de lokale samenleving dient te vervullen. Daarbij gaat het dus niet alleen om de prestaties (output) van de bibliotheek, maar ook om de maatschappelijke effecten die een gemeente hiermee kan bereiken (outcome).
- Tot slot verdient het aanbeveling om deze bibliotheekagenda's, net als voorheen, vanuit de provincie te coördineren, zodat de lokale agenda's aansluiten op het provinciale bibliotheek(vernieuwings)beleid.

### c. Functionele verbreding

De term functionele verbreding komt grotendeels overeen met 'horizontale samenwerking', waarvan in het hoofdstuk 'kerntaken vernieuwd en verbreed' in algemene zin geconstateerd werd, dat er medio 2006 nog veel werk te verzetten was. Inmiddels is in 2007 een en ander verder uitgekristalliseerd.

Functionele verbreding heeft betrekking op meerdere van de oorspronkelijke doelstellingen uit het Koepelconvenant, namelijk:

Doelstelling uit de Aanvulling op het Koepelconvenant (2004):

- De kerntaken (informatieve, culturele, educatieve en maatschappelijke functie) zijn, afhankelijk van de beschikbare middelen, vernieuwd en verbreed.
- Gemeenten en bibliotheken hebben weloverwogen keuzes gemaakt voor vernieuwings- en verbredingsactiviteiten op de diverse thema's op basis van een lokaal vastgestelde agenda.
- Op elk bestuurlijk niveau (lokaal, provinciaal en landelijk) worden bibliotheken gezien als instrument van integraal beleid.
- Bibliotheken zijn wendbare organisaties geworden die kansen zien en kunnen benutten.

Doelstelling uit de Prioriteitenagenda Actualisering Marsrouteplannen 2007:

- Resultaat:  
Eind 2007 zijn bibliotheken voor gemeenten, provincies en rijksoverheid beschikbaar en toegerust als instrument van integraal beleid. Bewijsvoering door middel van excellente voorbeelden en modelbeschrijvingen op een van de in het werkprogramma van de Stuurgroep Bibliotheken genoemde terreinen van Draagvlakverbreding (onderwijs en educatie, publieksinformatie (WMO, Cultuurpunten), leefbaarheid en sociale cohesie, cultuur, integratie en inburgering).  
Dat betekent dat eind 2007 in ieder geval op een van de in het werkprogramma van de Stuurgroep Bibliotheken genoemde terreinen landelijk een concreet voorbeeld uitgewerkt en als model voor bredere toepassing op andere plaatsen beschikbaar is. Criteria voor beoordeling: zichtbaarheid en overdraagbaarheid.  
Per provincie (= provinciaal netwerk) wordt minimaal één project in het Marsrouteplan opgenomen en uitgewerkt.

#### Stand van zaken functionele verbreding eind 2007

In 2006 bleek in de monitor dat de bibliotheken in bijna alle provincies, met uitzondering van Utrecht, nog in ruime mate onvoldoende scoorden op het gebied van de horizontale samenwerking. Hierbij moet wel worden vermeld dat in deze monitor uitsluitend vanuit het perspectief van de klant gekeken is. Dit betekent dat alle vormen van horizontale samenwerking die achter de schermen plaats vinden en dus niet zichtbaar zijn voor de klant buiten het onderzoek vielen. Bovendien waren veel bibliotheken in de onderzoeksperiode, medio 2006, juist sterk gericht op het ontwikkelen van horizontale samenwerking, maar aangezien dit nog niet in een stadium verkeerde waarin de klant er gebruik van kon maken, werd dit niet zichtbaar in de monitor 2006.

Voor de monitor 2007 werden de provincies door het Procesbureau Bibliotheekvernieuwing gevraagd om minimaal één voorbeeld van een project van functionele verbreding aan te leveren. Deze vraagstelling maakt het lastig om een goed beeld te geven van de vorderingen van de provincies op dit punt.

Er zijn grote verschillen in de voorbeelden die provincies aangeleverd hebben. Sommige provincies hebben één project aangeleverd, andere provincies grote aantallen. Het aanleveren van slechts één project hoeft echter niet te betekenen dat er niet nog meer projecten in de provincie uitgevoerd worden, aangezien er slechts om minimaal één voorbeeld is gevraagd.

Sommige provincies hebben het aanleveren van de voorbeelden uitbesteed aan individuele bibliotheken, waardoor de beschrijving van de projecten weinig samenhang en provinciale

visie laat zien, maar dit hoeft niet te betekenen dat deze visie in de betreffende provincie ontbreekt. Wel is het een indicatie dat de individuele bibliotheken in ieder geval hun project niet duidelijk aan de provinciale visie gekoppeld hebben.

Sommige provincies hebben de voorbeelden laten aanleveren door hun PSO, hetgeen in de beschrijving veel meer samenhang en een beleidsvisie laat zien. Daarmee is echter nog niet duidelijk of dit op het niveau van de bibliotheken ook zo gezien en uitgevoerd wordt.

Kortom, voor een gedegen beschrijving van de vorderingen op het gebied van horizontale samenwerking zou een uitgebreider onderzoek nodig zijn.

Met de beschikbare gegevens kan in deze monitor uitsluitend een opsomming gegeven worden van voorbeelden die in de provincies voorkomen. In kwalitatieve zin kunnen hierop geen uitspraken gebaseerd worden.

Uit de aangeleverde voorbeeldprojecten blijkt dat in 2007 in alle provincies concrete voorbeelden van horizontale samenwerking op gang zijn gekomen.

Opvallend is dat veel voorbeelden van functionele verbreding betrekking hebben op informatievoorziening. Zo biedt de G!DS goede mogelijkheden voor horizontale samenwerking.

Hieronder worden de aangeleverde voorbeeldprojecten per provincie kort beschreven:

#### Groningen

In de provincie Groningen is een groot aantal voorbeelden van functionele verbreding ontwikkeld.

- Digitaal loket voor dorpsvoorzieningen : Versterken van de leefbaarheid van het platteland door het koppelen van de functies wonen, welzijn, zorg en cultuur waardoor vitale functies op het platteland behouden blijven of terugkeren en een alternatief geboden wordt voor het sociaal isolement dat ontstaat in het geval voorzieningen verdwijnen. Uitgangspunt is samenwerking tussen verschillende partijen waardoor de krachten gebundeld worden. De bestaande infrastructuur van steunstees wordt ingezet om de dienstverlening voor gebruikers toegankelijk te maken. Het digitaal loket van de steunstees zal worden uitgebreid met de resultaten van het project Lokaal loket WMO en het project Lokaal loket Opleiding en Beroep.
- Historisch Informatiepunt Groningen: Het doel van het Historisch Informatiepunt Groningen is om informatie over Groningen zodanig gestructureerd en aantrekkelijk aan te bieden dat daarmee de belangstelling voor de eigen geschiedenis wordt gestimuleerd. Het Historisch Informatiepunt Groningen is een project dat zich richt op de verbetering van het bereik van de bestaande Groningana-collecties in Groningse openbare bibliotheken. Startpunt vormt de omvangrijke collectie van de Stadsbibliotheek te Groningen. Omdat de belangstelling voor geschiedenis, met name voor lokale en regionale geschiedenis, groot is zal een beter en breder aanbod (inclusief activiteiten op dit gebied) daarom goed aanslaan. Het informatiepunt krijgt behalve een fysieke een sterke digitale component.
- Lezers in het web, netwerken die de doorgaande leeslijn in de provincie Groningen tot stand brengen. Het project *Lezers in het web* biedt gemeenten een kans om leesbevordering samen met de bibliotheken en het onderwijs een nieuw en stevig fundament te geven door de vorming van gemeentelijke netwerken. Door binnen een gemeente een leesbevorderingsnetwerk te ontwikkelen kan een meer vraaggericht productaanbod ontstaan. De klant/afnemer komt centraal te staan en de betrokkenheid van de organisaties wordt verder vergroot.  
Het doel van het project is gemeenten te stimuleren om met bibliotheken, onderwijs en andere instellingen een actief beleid te voeren op het gebied van leesbevordering. Samenwerking en vernieuwing zijn begrippen die in dit beleid centraal staan.
- Makkelijk lezen plein : Het 'Makkelijk Lezen Plein' is een speciaal ingerichte ruimte in de bibliotheek met materialen voor kinderen en volwassenen met leesproblemen.

Hoofddoel is kinderen en volwassenen die specifieke belemmeringen ondervinden bij het lezen in staat te stellen kennis te nemen van literatuur, zowel fictie als non-fictie. In het *Makkelijk Lezen Plein* staat ook een collectie boeken, tijdschriften en foldermateriaal over leer- en leesproblemen voor ouders en leerkrachten. Tenslotte beschikt het *Makkelijk Lezen Plein* over apparatuur waarmee lees- en luistermaterialen kunnen worden afgespeeld, een computer met geschikte software en speciale internetpagina's. Het *Makkelijk Lezen Plein* biedt vele mogelijkheden tot samenwerking met en voorlichting aan andere instanties, bijvoorbeeld het onderwijs, de vereniging Balans (voor ouders van kinderen met leer- en leesproblemen) en voorzieningen voor ouderen.

- Onderwijsprojectenplein: Het toegankelijk maken van kennis en informatie is een belangrijke taak die openbare bibliotheken in de samenwerking met het onderwijs hebben. Een *Onderwijsprojectplein* waarop regionale educatieve projecten gepresenteerd worden die ontwikkeld zijn door educatieve instellingen, scholen, peuterspeelzalen en kindercentra in de provincie Groningen is hierbij een goed hulpmiddel. De website [www.onderwijsprojectenplein.nl](http://www.onderwijsprojectenplein.nl) bestaat al in beperkte vorm voor scholen en onderwijsinstellingen in de gemeente Groningen. De voortzetting van het project heeft de basis gelegd voor het beschikbaar komen van de website voor alle scholen in de provincie Groningen. Projecten op de website worden door Biblionet aangevuld met nieuwe content zoals bijvoorbeeld interessante websites, boeken- en mediatips en landelijke ontwikkelingen. Op de website is tevens een forum aanwezig om van gedachten te kunnen wisselen over de ervaringen met de opgenomen projecten. De website geeft ook de mogelijkheid om projecten van studenten van pabo-opleidingen en andere educatieve opleidingen een plek te geven.
- Portal Cultuur generiek: De ontwikkeling van Cultuurpunten vindt plaats op twee niveaus, het lokale niveau en het (generieke) provinciale niveau.
  - Lokaal Portal Cultuur: De projectvoorstellen die voor de lokale bibliotheken zijn ingediend voorzien in het inrichten van het lokale deel van het Portal Cultuur. In dit project gaat het vooral om personele kosten voor de redactie (het 'vullen' van het portal), lokale coördinatie, lokale marketing en public relations.
  - Generiek Model: De ontwikkeling van het generiek model moet er voor zorgen dat het op te leveren portal voor de eerste Groninger gemeenten eveneens geschikt is voor de andere Groninger gemeenten die Cultuurpunten willen inrichten. Dit generieke deel van het portal wordt door de serviceorganisatie ontwikkeld. Bij het generiek model spelen vooral kosten voor het ontwikkelen van het functioneel ontwerp, het technisch ontwerp, het (technisch) inrichten van de infrastructuur van het portal en de coördinatie en afstemming tussen het lokale deel van het portal en de provinciale infrastructuur een rol. Voor de ontwikkeling van Cultuurportals wordt gebruik gemaakt van 'Gids' software.
- Streekhistorisch InformatiePunt : dit is een project dat zich richt op het zichtbaar maken van het cultureel erfgoed van de Kanaalstreek en Westerwolde in de openbare bibliotheek (inrichten streekkamer) en het ontsluiten van de streekcollectie van het Streekhistorisch Centrum in de internetcatalogus van de Groninger openbare bibliotheken (collectiemobiliteit). Deze aanpak brengt met zich mee dat de collectie van het Streekhistorisch Centrum niet alleen te zien zal zijn in Stadskanaal en directe omgeving, maar toegankelijk is in de gehele provincie Groningen en in het verlengde daarvan in de collectie Nederland
- Lokaal digitaal loket WMO: Een lokaal digitaal loket is een middel om de openbare bibliotheek als toegangspoort voor informatie over het maatschappelijk middenveld zichtbaar te maken voor gemeenten. Hierbij draait het om de bibliotheek als partner bij het verzamelen, ontsluiten en beschikbaar stellen van maatschappelijke informatie, in nauwe samenwerking met andere organisaties. Dit project richt zich op de WMO. Omdat per 1 januari 2007 de Wet Maatschappelijke Ondersteuning van kracht is geworden sluit dit project aan op de actuele vraag van gemeenten. Want binnen het lokale

welzijnsbeleid kan de bibliotheek een ondersteunende rol vervullen en kan de bibliotheek voor de gemeente een bijdrage leveren aan het realiseren van een groot aantal doelstellingen waar gemeenten toe verplicht zijn in het kader van de WMO. De ontwikkeling van het Lokaal loket WMO vindt plaats in het kader van het 'Handboek van de samenleving/De G!ds'. Het lokaal loket biedt niet alleen informatie voor burgers als primaire doelgroep maar ook voor adviseurs en ondersteuners van zorgverleners en zorgaanbieders.

#### Friesland

In Friesland worden de volgende projecten op het gebied van functionele verbreding uitgevoerd:

- Historische Informatie Punten: Het opzetten van een plek in de bibliotheek waar historische informatie ontsloten wordt en waar activiteiten plaatsvinden. Doel is om door samenwerking niet alleen passief maar vooral ook actief cultuurhistorische informatie te ontsluiten en met activiteiten, lesbrieven, routes het publiek te informeren. Bij dit project zijn Tresoar, gemeenten, lokale historische verenigingen, archiefinspectie, bibliotheken betrokken.
- WMO-loketten: Als pilot worden in de gemeente Wûnseradiel fysieke en digitale WMO-loketten in de vaste vestigingen en uitleenpunten van de gemeente ingericht.
- Brede scholen:
  - om de Brede school Zuiderveldwijk Joure vorm te geven wordt samengewerkt door een groot aantal partijen, namelijk de Gemeente Skarsterlân, E.A. Borgerschool, SKIK-kinderopvang, Stichting Peuterspeelzalen Skarsterlân, Stichting Maatschappelijk Werk Fryslân, Stichting Kunstzinnige vorming "It Toanhûs", Miks Welzijnsorganisatie Skarsterlân, Thuiszorg Zuidwest Friesland, St. Bibliotheken Súd Fryslân, Zuiderveld aan zet, Woningstichting Haskerland en Stichting Bibliotheken Súd Fryslân.  
Er is géén gezamenlijk gebouw. Partijen werken vanuit de instellingen met elkaar met als resultaat een sluitend zorgsysteem voor kinderen van 0-13 jaar, buurtontmoeting (buurtfeest, koffieochtenden), culturele activiteiten (dans, drama en beeld, doorstroom buitenschoolse activiteiten), leesbevordering (project bouwen brede school), voorlezen, informatie / introducties bibliotheek, participatie in buurtontmoeting. De samenwerking is zodanig dat partijen werken aan de realisering van een nieuw gebouw om de brede school ook fysiek vorm te geven.
  - De Brede School Haulerwijk richt zich op het bereiken van kinderen en jongeren van 0-18 jaar, het bieden van (ontwikkelings) kansen aan de genoemde doelgroep, kinderen en jongeren activeren in deelname aan: sport, cultuur en vrijetijdsbesteding, vergroten van de betrokkenheid van ouders bij hun kinderen, afstemming in de zorgstructuur, en het bevorderen van de participatie in de samenleving van inwoners in Haulerwijk. De gezamenlijke huisvesting in één accommodatie zorgt hierbij voor een laagdrempelige, vertrouwde en veilige plek in het dorp waar (het risico van) achterstand veelvuldig voorkomt. Partners in deze brede school zijn Openbare en Christelijke basisschool, Bibliotheek, Peuterspeelzaal, Speel-o-theek, Plaatselijk belang (jongerenruimte), Consultatiebureau en Gemeente (WMO loket).  
De Brede School functioneert boven verwachting, met name wat de samenwerking betreft. Concreet resultaat van de bibliotheek: Het totaal aantal uitleningen is toegenomen met 35%. Het aantal uitleningen onder de jeugd is toegenomen met meer dan 50%. Door samen te gaan in één accommodatie zijn de openingsuren van de bibliotheek uitgebreid van 10 naar 17,5 uur per week zonder extra kosten. Het ledenaantal is in het eerste jaar gestegen met 12,5%
- Samenwerking bibliotheek / MBO-opleidingen van het Friesland College: dit project heeft tot doel om het gebruik van de bibliotheek te bevorderen, het imago van de bibliotheek te verbeteren, leesplezier te bevorderen bij studenten van het MBO-onderwijs door ze in

te zetten bij leesbevorderingsactiviteiten basisscholen en restyling / herinrichting van de bibliotheek Heerenveen

- Informatieplein bibliotheek Heerenveen: dit project beoogt door middel van het realiseren van informatieloketten de informatievoorziening uit te breiden en te verdiepen. Beoogde resultaten van dit project zijn het koppelen van de collectie aan het vakgebied van het loket en zo samen meerwaarde behalen, niet-leden over de vloer krijgen en te interesseren voor het gebruik van de bibliotheek, bibliotheek als openbare instelling en ontmoetingsplaats promoten. Partners in dit project zijn Informatiebeheer groep (IBG), AGIS ziektekostenverzekeraar, Vrijwilligersservicepunt van Caleidoscoop, Speeltheek.

## Drenthe

Een groot deel van de functionele verbreding realiseren de Drentse bibliotheken langs de digitale weg. Er zijn daarnaast tal van projecten voor fysieke verbreding en samenwerking. De samenwerkende bibliotheken startten eerder, in het kader van 'kleine kernen en wijken' projecten als de senioren catalogus en 'informatie op locatie'. Voorbeelden van lokale ontwikkelingen zijn:

- samenwerking met de Kunsttuin (Noordenveld)
- samenwerking met de VVV (Borger-Odoorn)
- samenwerking met de historische verenigingen e.d. al dan niet in een pilot erfgoedlokaal (Tynaarlo, Coevorden, Noordenveld, Emmen, Midden-Drenthe, Meppel), eventueel ook specifiek voor jeugd- en jongeren zoals in Hoogeveen.
- samenwerking met woonstichting en zorgaanbieder (Borger-Odoorn)
- samenwerking met de Speel-o-theek (Noordenveld)
- samenwerking met jongerencentrum (Midden-Drenthe)
- samenwerking in het kader van de Brede School (Emmen, Hoogeveen)
- koppeling van leesbevordering aan onderwijsachterstandenbeleid en volwasseneducatie (Coevorden, Meppel)
- aansluiting bij cultuureducatie (Meppel)
- aansluiting bij project 'Vitaal Platteland' (Coevorden)
- ontwikkeling jongerenplatform (Meppel)
- aanbod cursussen 'Cultureel Ondernemerschap' (Coevorden)
- breed (mede) gebruik van de bibliotheek (Aa en Hunze; Midden-Drenthe)
- cursus Seniorweb (Tynaarlo)
- podiumfunctie bibliotheek (Borger-Odoorn, Meppel en Emmen 'Plein Publiek')
- openstelling van de accommodatie buiten openingstijden (Meppel)

In de provinciale samenwerking heeft het Netwerk projectplannen benoemd op de afzonderlijke functies: informatie (bijvoorbeeld WMO), cultuur (bijvoorbeeld samenwerking met de artotheek), educatie (bijvoorbeeld ontwikkeling van cursusprogramma's), lezen (ondersteuning van leesclubs) en ontmoeting en debat (waaronder bijvoorbeeld online game parties)

Een aantal van de bovengenoemde 'lokale' projecten (afkomstig uit de gemeentelijke vernieuwingsagenda's) zijn gecombineerd met en/of verbreed tot Netwerkprojecten en dan ook deels gefinancierd uit vernieuwingsgelden die in principe toegewezen zijn/waren aan door het Netwerk ingediende projecten.

Enkele opvallende voorbeelden hiervan zijn:

- de implementatie van de zgn. podiumfunctie (in het kader van het accentueren van de culturele functie) in de bibliotheken van Vries, Zuidlaren en De Wijk;
- het nieuwe bibliotheekconcept in Tweede Exloërmond: splitsing van de jeugd afdeling en de afdeling voor volwassenen die vervolgens ondergebracht zijn in resp. een school en een zorgcentrum en waarvan de laatste uitgebreid is met het zgn. verhalen tafel-concept;
- het IVO-inlooppunt in woonzorgcentrum Het Bastion in Coevorden (IVO = Informatie Voor Ouderen): een samenwerkingsproject van de Openbare Bibliotheek Coevorden, woningcorporatie Domesta, Stichting Welzijn 2000 en zorgorganisatie Icare



## Overijssel

Functionele verbreding richtte zich in Overijssel onder de naam Cultureel Ondernemerschap in 2007 volledig op activiteiten programmering en de overdraagbaarheid daarvan. Hiervoor zijn 3 projecten uitgekozen waarop gefocust werd. Visiebepaling en strategische inzet van cultureel ondernemerschap is meegenomen in het meerjarenprogramma voor de periode 2008-2011. In 2007 zijn/worden de volgende projecten uitgevoerd:

- Urban Poetry Battle: In 2007 is in Overijssel de Urban Poetry battle gehouden, waarin de literaire waarden binnen hiphopmuziek verkend werden door jongeren.
- Cultuur op Ongewone Plekken: Getracht wordt cultuur meer toegankelijk te maken en daardoor een bijdrage te leveren aan een groter publieksbereik. Onder cultuur wordt hierbij de in Overijssel aanwezige collecties in verschillende musea op het terrein van kunst, historie, erfgoed en kunstnijverheid verstaan. Het betreft rondreizende tentoonstellingen (4 stuks) die wordt samengesteld door bekende Overijsselenaars.
- De Gelukkige Klas: Nederland Leest! heeft zijn tweede editie beleefd. De insteek was om nog meer rendement uit deze VOB/CPNB campagne te halen door aansluitende activiteiten te organiseren. Het Overijssels Jeugdtheater Sonnevand heeft een theaterbewerking gemaakt van het boek de Gelukkige Klas. Dit is in de periode van Nederland Leest in alle bibliotheken gespeeld.
- Nieuwe lokale projecten
  - Dag van het literaire theater: bibliotheken Zwolle, Raalte en Deventer
  - Geen dag zonder gedicht, activiteit van Stichting Literaire Wandelingen i.s.m.RTV Oost; promoten in de bibliotheek
  - Textielproject Stof tot praten: bibliotheken Enschede, Losser, Dinkelland en Oldenzaal.

## Gelderland

Voorbeelden van functionele verbreding in Gelderland zijn o.a.

- Jongin.naamgemeente.nl. Dit is een interactieve website die alle informatie voor jongeren per gemeente / provincie bundelt. Aan de website is een digitale sociale kaart gekoppeld: [www.jeugdwijsnergelderland.nl/G!DS](http://www.jeugdwijsnergelderland.nl/G!DS). Bij dit project zijn Provincie, gemeenten, jongeren, jeugdwerk, jeugdzorg, bibliotheken, WMO-loketten, Centra voor Jeugd en Gezin betrokken.
- Noord-Veluwe.mijngelderland.nl. Dit project richt zich op samenwerking en informatieverspreiding op het gebied van cultureel erfgoed. Bij dit project zijn diverse erfgoedorganisaties betrokken, zoals het Gemeentemuseum Elburg, Heemkundige Vereniging Nuwenspete, Heerder historische vereniging, Historische vereniging Ampt Epe, Oudheidkamer Nunspeet, Oudheidkundige Vereniging De Broeklanden, Vereniging Heemkunde Hattem, Streekarchivariaat Noord-Veluwe, Streekarchivariaat Noordwest-Veluwe, Hagedoornse Plaatse en Bakkerijmuseum Hattem. In de toekomst schuiven mogelijk nog meer partners aan. (Inmiddels is ook het Voerman museum aangesloten). Het project moet leiden tot een Noord-Veluws samenwerkingsverband, een website Noord-Veluwe.mijngelderland.nl, Historisch Informatie Punten in de bibliotheekvestigingen en vooronderzoek naar Cultuurhistorische- en toeristisch arrangementen.
- Opvoedenin.naamgemeente.nl is een website die alle informatie voor opvoeders per gemeente/provincie bundelt. Ook aan deze website is de digitale sociale kaart [www.jeugdwijsnergelderland.nl/G!DS](http://www.jeugdwijsnergelderland.nl/G!DS) gekoppeld. Bij dit project zijn Provincie, gemeenten, jongeren, jeugdwerk, jeugdzorg, bibliotheken, WMO-loketten, Centra voor Jeugd en Gezin betrokken.

## Utrecht

- Cultuurhuizen: In een cultuurhuis worden naast de bibliotheek een aantal maatschappelijke voorzieningen op het gebied van cultuur, educatie, recreatie, informatie, zorg en welzijn onder één dak samengebracht. De bibliotheek kan zich op deze wijze positioneren als lokaal trefpunt en als centraal informatieloket voor de burger.

Het gezamenlijk beheer van het gebouw en de programmatische samenwerking van de deelnemers zijn belangrijke kenmerken. Cultuurhuizen verbreden de functie van bibliotheken toegesneden op de wensen van de gebruikers. Door voorzieningen te bundelen roepen cultuurhuizen een halt toe aan het teruglopende voorzieningenniveau in (middelgrote)gemeenten en kleine kernen. Door samen te werken in beheer, management en programmering biedt het cultuurhuis meerwaarde.

Door de provincie Utrecht zijn 17 cultuurhuisaanvragen gehonoreerd. Voor de komende jaren is door de provincie 2 mln. gereserveerd om een vervolg te geven aan deze regeling en zal vooral aandacht besteed worden aan de ontwikkeling van cultuurhuizen in kleine en middelgrote kernen.

- Historische Informatie Punten Eemland & Gezamenlijke Ontsluiting Informatiebronnen Eemland: Het HIP heeft als doel om in samenwerking met lokale partners inwoners te stimuleren om op interactieve wijze informatie cq content te ontwikkelen, te verkrijgen, te verspreiden en te delen over de geschiedenis, het karakter en de kenmerken van de eigen plaats en streek. Het project Gezamenlijke Ontsluiting Informatiebronnen Eemland is een vervolg op het HIP, waarbij het HIP in het Huis aan de Eem wordt uitgebouwd tot een super-HIP, een historische lijn die Bibliotheek en Archief verbindt en waarbij het lokale verbonden wordt met een bredere context. Er wordt een associatieve zoekmachine ontwikkeld en een gezamenlijk digitaal inlichtingenbureau opgezet. Bij het project zijn Regiobibliotheek Eemland (i.o.), Historische Kring Hoogland, Historische Kring Leusden, Historische vereniging Bunschoten, Archief Eemland, Flehite museum en Erfgoedhuis Utrecht betrokken. Het project HIP is bedoeld om het gebruik van collecties historische informatie te stimuleren. Eind 2007 moeten er 4 uitgevoerde HIP's zijn, een website/portal met content gebaseerd op de G!ds en de organisatie van minimaal 4 publieksactiviteiten per jaar rondom thema's, waaronder 1 project voor het basisonderwijs. Hier op volgend moet met het project Gezamenlijke Ontsluiting Informatiebronnen Eemland bereikt worden dat in 2010 een associatieve zoekmachine ingebed is in de totaliteit van collecties van Bibliotheken Eemland en Archief Eemland. Daarnaast wordt een gezamenlijk digitaal inlichtingenbureau opgezet.
- Netwerk Cultuurinformatie Utrecht (NCU): Het project Netwerk Cultuurinformatie Utrecht (NCU) bestaat uit drie verschillende projectlijnen: de toegang tot cultuur (Portal "Uit in Utrecht"), de provinciale cultuurdatabase (de G!ds) en het provinciale cultuurnetwerk Utrecht (opgebouwd m.b.v. cultuurconsulenten). Het project moet leiden tot zeven regionale cultuurnetwerken die groeien naar één provinciebreed Cultuur Netwerk Utrecht; een regionaal platform waarin ook burgers kunnen participeren in elk van de zeven regio's; samenwerkings-verbanden tussen de participanten in het netwerk (al dan niet met dwarsverbanden tussen sectoren/disciplines binnen cultuur); nieuw cultureel aanbod aan de burger (1 nieuwe publieksactiviteit in elke regio); een zo volledig en actueel mogelijk (digitaal) overzicht van spelers in het culturele veld en hun activiteiten-aanbod (agenda) en minstens 1 fysiek Cultuur Informatie Punt in elke regiobibliotheek
- WMO loket: Het project WMO loket heeft als doel fysieke en digitale informatiepunten in het kader van de WMO te realiseren en het verschaffen van informatie omtrent de WMO. De G!ds vormt hiervoor de basis. Eind 2007 is de regionale G!ds gevuld met relevante adressen voor de WMO en kunnen de inwoners van de regio op diverse manieren gebruik maken van de informatie uit de G!ds. Voor de burgers betekent het WMO loket: minder bureaucratie en meer eigen verantwoordelijkheid. Door de laagdrempelige manier van aanbieden is het WMO loket voor iedereen toegankelijk. Het project is in 2006 van start gegaan en duurt voort tot eind 2007. Inmiddels een WMO loket gerealiseerd in de gemeente IJsselstein.

## Flevoland

- Historische informatiepunten: De openbare bibliotheken in Flevoland, het Servicecentrum Flevolandse Bibliotheken (SFB) en Nieuw Land Erfgoedcentrum willen in samenwerking met elkaar 'een bijdrage leveren aan de gemeenschappelijke kennis van de lokale en regionale geschiedenis'. Het doel is zo veel mogelijk Flevolandse te interesseren en te stimuleren kennis te nemen van de geschiedenis van hun stad en van de provincie in al haar facetten, door het realiseren van informatiepunten met bijbehorend programma en van samenwerkingsverbanden, op zowel lokaal als regionaal niveau. Partners in dit project zijn gemeentelijke archieven, gemeentelijke archeologen, Gemeentemuseum Urk, Geheugen van Almere, Het verhaal van Lelystad, Historische kringen, archeologische verenigingen, genealogische verenigingen, Omgevingseducatie, Cultuureducatie, scholen (basis en voortgezet onderwijs), lokale kranten en huis-aan-huisbladen, lokale en regionale radio en televisieomroepen, Flevolandse uitgeverijen.

## Noord-Holland

- Uit in Noord-Holland: Dit project heeft als doel het bevorderen van de cultuurparticipatie van de bevolking van Noord Holland. De betrokken partijen zijn de basisbibliotheken in Noord Holland, Kunst en Cultuur Noord-Holland, RTV NH en ProBiblio. Dit project beoogt de toegankelijkheid van culturele activiteiten in Noord Holland te vergoten door een betere ontsluiting via een eigen website en de reguliere dienstverlening van de bibliotheken via hun catalogi en informatiebalies.

Concrete beoogde resultaten:

- Uit in NH is geïntegreerd in de Provinciale Catalogus van de Openbare Bibliotheken
- In tenminste 6 basis bibliotheken zijn Uit punten ( informatiebalies) operationeel

## Zuid-Holland

Provinciebreed plan OB-en en laaggeletterdheid: dit project biedt openbare bibliotheken een opzet om bibliotheekconcepten te ontwikkelen, op te zetten en uit te bouwen gericht op laaggeletterden en risicogroepen in relatie tot het ZH aanvalsplan laaggeletterdheid. Samenwerking met opleidingscentra, onderwijs en doelgroeporganisaties zijn hierin leidend. De uitkomst: fysieke plekken in bibliotheken gericht op laaggeletterden als uitvalsbasis voor dienstverlening en activiteiten. Het project richt zich op de ontwikkeling van fysieke plekken in openbare bibliotheken gericht op enerzijds laaggeletterde volwassenen en anderzijds jongeren die niet of nauwelijks lezen. Scholing, kennisdeling en communicatieplannen complementeren het geheel. Alles in onderlinge samenwerking en samen met ROC's, onderwijs en andere doelgroeporganisaties.

## Zeeland

- Inrichting bibliotheekfiliaal in school voor voortgezet onderwijs: dit project beoogt door het vestigen van een volwaardig, maar op de doelgroep afgestemd bibliotheekfiliaal in een VO-school de volgende doelen te bereiken:

- een zo groot mogelijke groep jongeren bereiken;
- plezier in lezen bijbrengen;
- informatievaardigheden aanleren;
- bijdrage leveren aan onderwijsdifferentiatie (gevarieerd leren in het studiehuisconcept).

Inmiddels benutten wekelijks 6.000 leerlingen (op een school van 1.450 leerlingen) de mediatheek intensief. De bibliotheek wordt steeds intensiever betrokken bij media-educatieve activiteiten en vormt met docenten steeds meer één team.

- Gemeentelijk informatiebeleid: door de kernfunctie informatieverstrekking van de bibliotheek dienstbaar te maken aan de gemeentelijke organisatie en haar burgers beoogt dit project:

- o het informeren van burgers door de gemeente gevarieerder en meer laagdrempelig maken;
- o het informatiebeleid van passief naar actief ombuigen;
- o het informatieproces interactief maken;
- o de betrokkenheid van burgers bij de stad verhogen.

De bibliotheek verbreedt inmiddels de gemeentelijke stadhuis-website naar een brede portal, ook voor de thema's onderwijs, kunst & cultuur, toerisme en maatschappij. Jaarlijks trekt deze website meer dan een half miljoen bezoekers. Met de dienst G!DS is de bibliotheek dé leverancier van lokale informatie geworden. Interactieve voorbeelden op de website slaan aan; Bibliotheek wordt gevraagd voortaan ook exposities in het stadhuis te gaan organiseren. Bovendien moet er uitbreiding komen van de informatiefunctie aan bestuurders en ambtenaren.

#### Noord-Brabant

In Noord-Brabant krijgt functionele verbreding o.a. vorm via de volgende projecten:

- UITpunten: een UITpunt is een fysieke plaats in de openbare bibliotheek gekoppeld aan een virtuele plek, namelijk de database op het internet. Hier kunnen geïnteresseerden alle informatie kunnen vinden over kunst, cultuur en uitgaan in een Brabantse stad of regio. Het provinciale Netwerk Uitpunten bevordert de professionaliteit op lokaal niveau. Uitpunten hebben de ambitie om - in samenwerking met lokale culturele partners - het publieksbereik van culturele initiatieven duurzaam te verhogen. Uitpunten willen zichtbaar zijn voor het culturele veld, en daarvoor dienstverlenend, initiërend en innoverend handelen. Bij de UITpunten zijn bibliotheken, provincie, gemeenten, Uitmarketingburo, UitinBrabant betrokken. Binnen het project zijn verschillende vormen van partnership aangegaan met: Omroep Brabant, VVV's, Culturele instellingen, Nederlands Uitbureau. Inmiddels zijn in 20 van de 23 basisbibliotheken UITpunten gerealiseerd.

Servicepunten: Servicepunten dragen bij aan de leefbaarheid van kern en wijk. In Servicepunten komt de professionaliteit van bibliotheken tot uiting in de kwaliteit van de collectie, de informatiefunctie, de leesplezierbevordering via boekenweek en andere activiteiten. De professionaliteit van de vrijwilliger is zijn/haar betrokkenheid bij de lokale gemeenschap. Bij de servicepunten zijn bibliotheken, provincie, gemeenten, dorpsraden, dorpshuizen, zorgcentra, belangengroeperingen betrokken. In de Brabantse dorpen Borkel en Schaft, Nieuw-Vossemeer, Kruisland en Gassel zijn inmiddels servicepunten operationeel. Omdat de servicepunten onderdeel uitmaken van bestaande accommodaties als dorpshuizen, ontmoetingscentra scholen en verzorgingshuizen betekent het dat de bibliotheekfunctie ingebed wordt in een sociaal, dynamische omgeving waardoor "nieuwe mensen" de bestaande accommodatie/functie komen bezoeken om daar bibliotheekproducten af te nemen.

#### Limburg

- Limburgweek: In opdracht van het Directeurenoverleg Limburg organiseerde de Werkgroep PR en evenementen een Limburgweek voor de ca. 120 aangesloten vestigingen van openbare bibliotheken met als thema 'laat jouw taal spreken'/'Vertel je taalverhaal'. Dit thema is gekozen omdat het gebruik van verschillende dialecten en talen in Limburg de provincie uniek maakt. Door het gebruik van dialecten en talen geven mensen invulling aan cultuur in Limburg. Men kon in de Limburgweek actief bezig zijn met taal, de creativiteit werd aangesproken en er was ruimte voor bewustwording van de eigen identiteit. Diverse doelgroepen werden aangesproken zoals jeugd-jongeren, ouderen, scholieren, studenten, ouders, leraren etc. In het voortraject en in de uitvoering bood het thema intern ook veel kansen voor de samenwerkende Limburgse bibliotheken. De bibliotheekmedewerkers en de verschillende gremia van overlegsituaties waren ook doelgroep van de Limburgweek. Zo werd de onderlinge samenwerking bevorderd, de coherentie versterkt, de deskundigheid bevorderd en het taalbewustzijn verrijkt. Het programma van de Limburgweek bestond uit de volgende onderdelen: een schrijverstrein, een workshop T-shirttaal, een workshop vergeten groeten, een poppentheater, muzikale workshops, een rockband en Limburgse zangers.

### Conclusie en aanbevelingen ten aanzien van functionele verbreding

Samenvattend kan gezegd worden dat er in het hele land een breed scala aan projecten tot stand is gekomen dat zich richt op functionele verbreding. Veel van deze projecten richten zich op culturele uitpunten en netwerken, historische informatiepunten en ontsluiting van cultureel erfgoed, informatievoorziening in kleine kernen, WMO-loketten en samenwerking met scholen op uiteenlopende wijze.

Uit de aangeleverde projecten ontstaat de indruk dat sommige provincies zich op slechts één of enkele onderwerpen richten, terwijl andere over de hele breedte projecten hebben geïnitieerd. Echter, zoals hiervoor geschetst, laat de vraagstelling richting provincies voor het aanleveren van de gegevens (minimaal één voorbeeldproject van functionele verbreding) deze conclusie niet toe. Om een uitspraak te kunnen doen over de breedte van het aanbod in de verschillende provincies en over de kwaliteit ervan zou aanvullend onderzoek nodig zijn. Opvallend is dat voor zeer veel projecten gebruik gemaakt wordt van de G!ds. Deze biedt goede mogelijkheden om het aanbod van diverse uiteenlopende organisaties digitaal toegankelijk te maken voor burgers. Het verdient dan ook aanbeveling om het gebruik van de G!ds verder te stimuleren en uit te bouwen.

Verder ontstaat uit de wijze waarop de informatie over de projecten is aangeleverd de indruk dat een actieve rol van een PSO of provincie bij functionele verbreding leidt tot grotere overdraagbaarheid van projecten, waardoor individuele bibliotheken niet ieder opnieuw het wiel hoeven uit te vinden. Het is daarom aan te bevelen dat er bij projecten op het gebied van functionele verbreding een sterke regie op provinciaal niveau ligt of dat deze in ieder geval worden ingebed in een duidelijk provinciaal kader. Van veel projecten zijn inmiddels draaiboeken beschikbaar, waardoor een groot deel van de opgedane ervaringen door anderen overgenomen kan worden.

#### d. Digitale dienstverlening

Doelstellingen uit de Aanvulling op het Koepelconvenant (2004):

- Gebruikmakend van nieuwe media en communicatiemogelijkheden is een goed op elkaar afgestemd lokaal, regionaal en landelijk aanbod aan nieuwe of vernieuwde digitale diensten tot stand gebracht.
- Dit aanbod kent een landelijke aansturing (bibliotheek.nl) ten einde de diensten binnen een krachtig netwerk tegen zo laag mogelijke kosten tot stand te brengen en een gestroomlijnd aanbod te creëren.
- De landelijke portal 'bibliotheek.nl' moet eind 2007 zodanig zijn ontwikkeld dat deze - blijkens een monitoring - door bibliotheken en een aanzienlijk deel van de burgers wordt gebruikt.

Doelstellingen uit de Prioriteitenagenda Actualisering Marsrouteplannen 2007

- Resultaat:
  - Het gebruik van Bibliotheek.nl, of onderdelen daarvan, is aanmerkelijk (minimaal 20% t.o.v. 2006) toegenomen, zoals blijkt uit metingen van de VOB
  - Eind 2007 zijn minimaal twee nieuwe diensten van Bibliotheek.nl volledig operationeel, te weten Zoek & Boek en Schoolbieb.nl.

#### Voorwaarden:

De noodzakelijke technische en inhoudelijke infrastructuur is op lokaal, provinciaal en landelijk niveau aanwezig, afspraken over inhoudelijk en technisch beheer zijn gemaakt en voldoen aan de operationele eisen, zoals die voortvloeien uit het beoogde resultaat.

Stand van zaken digitale dienstverlening eind 2007

In de loop van het vernieuwingsproces is een groot aantal landelijke digitale diensten ontwikkeld, zoals:

Bibliotheek.nl: Bibliotheek.nl is de bibliotheek op internet. Bezoekers kunnen hier vragen stellen over alle denkbare onderwerpen aan de online vragendienst. Men kan hier 24 uur per dag en vanuit huis boeken en andere media zoeken. Vanaf april 2007 behoort ook het online aanvragen van deze media tot de mogelijkheden.

Al@din: Al@din is de persoonlijke vragendienst van de openbare bibliotheken en geeft gratis antwoord op alle vragen. Als er een vraag aan Al@din wordt gesteld, zoekt een bibliotheekmedewerker persoonlijk het juiste antwoord op. De vragensteller ontvangt een e-mail met het antwoord, compleet met bronvermelding (zoals websites, tijdschrift- of krantenartikelen of boeken)

Zoek&boek: Met zoek&boek heeft men via internet de beschikking over in totaal 35 miljoen boeken, cd's muziek-dvd's en muziekpartituren. Wanneer het item zich niet in de collectie van de eigen bibliotheek bevindt, verzorgt zoek&boek de aanvraag bij een andere bibliotheek. Tegen een kleine vergoeding zijn de aangevraagde titels binnen een week op te halen bij de eigen bibliotheek.

Aquabrowser: De aquabrowser is een zoekmachine die tegelijkertijd zoekt naar boeken, websites en in de archieven van Nederlandse kranten en tijdschriften. Men kan niet alleen associatief zoeken, ook kan het aantal zoekresultaten verkleind worden door de zoekopdracht te verfijnen. Er is een landelijke aquabrowser via bibliotheek.nl, maar er zijn ook lokale aquabrowsers waarmee de collectie van de betreffende bibliotheek doorzocht kan worden.

De G!ds: De G!ds is een database voor cultureel maatschappelijke informatie. Het leeuwendeel van de gegevens heeft betrekking op organisaties in het cultureel maatschappelijk veld. Naast de basisgegevens als naam, adres en woonplaats worden omschrijvingen van organisaties opgenomen. Ook het aanbod van de organisaties, in de

vorm van producten, diensten en evenementen, kunnen systematisch ingevoerd worden in de G!DS. Om de informatievoorziening compleet te maken biedt de G!DS de mogelijkheid links naar websites op te nemen die inhoudelijke informatie geven over cultureel maatschappelijke onderwerpen.

De kracht van de G!DS is dat er in gezamenlijkheid gewerkt wordt aan een zeer uitgebreide database waarvan de gegevens voor diverse doeleinden gebruikt kunnen worden. Gegevens worden éénmaal ingevoerd en vervolgens kunnen dezelfde gegevens op verschillende plekken getoond worden, op websites, maar ook in gedrukte media. De G!DS zelf is geen website.

Inmiddels bevat de G!DS vele duizenden omschrijvingen van organisaties, verenigingen en stichtingen en hun aanbod. Het streven is dat de organisaties zoveel mogelijk zelf hun eigen gegevens invoeren en actueel houden. Om dat op een eenduidige manier te laten verlopen krijgen organisaties een training van de bibliotheek. De bibliotheek heeft de eindverantwoordelijkheid voor de gegevens. Het beheer vindt plaats op lokaal, provinciaal en landelijk niveau, al naar gelang het werkgebied van een organisatie.

Schoolbieb.nl: Schoolbieb.nl is de bibliotheek op het internet voor het onderwijs: voor leerlingen, maar ook voor leerkrachten/docenten en mediathecarissen. Op schoolbieb.nl staan dossiers die door bibliothecarisredacteurs per onderwijsvak zijn samengesteld.

De dossiers bestaan uit een korte introductietekst over het onderwerp en de daaromheen verzamelde bronnen. Het aantal en soort bronnen is afgestemd op de specifieke doelgroep. Bronnen zijn bijvoorbeeld: boek en filmbeschrijvingen, links, filmpjes, artikelen, full text boekjes, animaties, duidelijk beschrijvingen van leespakketten en cursussen en een te raadplegen woordenboek op elke pagina. Ook artikelen uit de krantenbank en al@din-vragen worden indien relevant, als bronnen bij het onderwerp getoond.

Jeugdbieb: De bibliotheek creëert op het internet een aparte ingang voor de jeugd. In de loop van 2007 moet hierover meer bekend worden.

Literatuurplein.nl: Het literatuurplein biedt informatie over literatuur van de openbare bibliotheken. Met onder andere veel informatie over schrijvers en boeken en een grote, goed doorzoekbare database met alle Nederlandstalige titels.

Leesplein.nl: Op leesplein.nl kan jeugd tot 15 jaar alles vinden op het gebied van jeugdboeken en lezen. Ook volwassenen vinden hier veel achtergrondinformatie rondom kinderboeken en lezen en van alles wat daaraan gerelateerd in het land te doen is.

Muziekweb: via muziekweb kunnen bij de Centrale Discotheek Rotterdam cd's, muziek-dvd's en lp's geleend worden. Mensen die niet in de buurt van Rotterdam wonen kunnen het grootste gedeelte van de muziekcollectie van de Centrale Discotheek lenen via hun eigen bibliotheek met de dienst LeenDirect.

#### Romanadvies

Via romanadvies kan men aanbevelingen voor boeken of auteurs opvragen, gebaseerd op de leenhistorie van bibliotheekgebruikers.

Via deze digitale ingangen kunnen vanuit huis allerlei bronnen geraadpleegd worden, zoals de Krantenbank, de Tijdschriftenbank en lokale catalogi.

Daarnaast is er een aantal digitale producten van de NBD, die in de bibliotheek geraadpleegd kunnen worden, zoals fictierom, jeugdliterom, jeugduittreksels, literom, uittreksels en mom. Van deze producten is alleen mom in de aquabrowser geïntegreerd. Vanuit mom kan men echter vervolgens weer artikelen uit de andere bestanden raadplegen.

### Gebruik van de digitale diensten

Deze veelheid aan digitale diensten maakt het veld van de digitale dienstverlening onoverzichtelijk. De samenhang tussen de verschillende functionaliteiten is niet duidelijk, noch welke zoekingang men als gebruiker het beste kan kiezen.

De mate van gebruik van de digitale diensten is moeilijk in beeld te brengen. Een aantal van de digitale diensten is via bibliotheek.nl te raadplegen, maar vaak ook via de landelijke Aquabrowser of via lokale Aquabrowsers. Dit maakt het registreren van het gebruik lastig. Bovendien verandert er nogal eens iets in de wijze van toegang tot bepaalde diensten. Zo werd de Krantenbank in 2005-2006 voornamelijk via de Publiekwijzer geraadpleegd. Zoekacties hierin konden vanuit bibliotheken of vanuit scholen plaatsvinden. Maar de krantenartikelen kunnen ook via de landelijke Aquabrowser van bibliotheek.nl geraadpleegd worden en in toenemende mate via lokale Aquabrowsers van bibliotheken of via de Aquabrowser van schoolbieb.nl. De Publiekwijzer levert sinds oktober 2007 geen krantenbestanden meer door. Hierdoor zijn de gebruikscijfers die beschikbaar zijn over de periodes 2005-2006 en 2006-2007 nauwelijks met elkaar vergelijkbaar.

Ook worden er verschillende eenheden geregistreerd. Per product wordt gekozen voor de meest relevante registratie. Bij websites worden visits geregistreerd, bij producten als literom pageviews, en bij de catalogus (picarta) hits. Zowel pageviews als hits kunnen soms enorm oplopen omdat bepaalde functionaliteiten gekoppeld worden aan een andere en daardoor automatisch meedraaien bij een bepaalde zoekactie. Zo wordt sinds januari 2007 elke zoekactie in een Aquabrowser rechtstreeks ook in Picarta uitgevoerd (dmv Federated Search). Dit gebeurt automatisch; hierdoor is het aantal zoekacties in Picarta sterk toegenomen. Met OCLC Pica wordt overlegd om de Publiekwijzer op een andere manier dan via Federated Search aan de Aquabrowser te koppelen, met als doel voortaan uitsluitend echte zoekacties te kunnen registreren.

Onder verwijzing naar al deze kanttekeningen wordt hieronder getracht een indicatie te geven van het gebruik van een aantal digitale diensten en de ontwikkeling daarin. Het is duidelijk dat op dit gebied nog veel verbeterd moet worden om te komen tot een eenduidige registratie van de diensten en daarmee tot een beoordeling van het gebruik ervan. Alle gemeten gegevens hebben betrekking op de periode oktober 2005 tot oktober 2006 en oktober 2006 tot oktober 2007.

#### Gebruik Bibliotheek.nl

Het aantal visits op bibliotheek.nl is tussen 2005-2006 en 2006-2007 met 8% gestegen.

#### Gebruik Al@din

Het aantal verstuurd antwoorden via Al@din is tussen 2005-2006 en 2006-2007 met 47% gedaald. Hierbij moet aangemerkt worden dat er een sterk verband is met promotiecampagnes. In 2005 werd er in het voorjaar een landelijke televisiecampagne gevoerd, gericht op jongeren. De campagne was gericht op de lezers van boeken. Van deze doelgroep werden 54 % meer vragen ontvangen. In 2006 was er geen televisiereclame. In 2007 was de promotiecampagne gekoppeld aan Nederland Leest. Deze campagne vond plaats in het najaar 2007 en de effecten ervan zijn dus niet meegenomen in de aangeleverde cijfers. Nieuw in 2007 is Aladin Chat, v.a. 1 juli actief. Het aantal vragen via Chat tendeert (eind november 2007) reeds naar 3000 per maand en compenseert daarmee een deel van de daling van de gewone vragen. Daar komt nog bij dat tijdens een chat-sessie in het algemeen meer dan 1 vraag wordt gesteld.

#### Gebruik Zoek&Boek

Zoek&boek draait vanaf eind december 2006 bij een klein aantal bibliotheekorganisaties. Officieel is Zoek&boek in april 2007 van start gegaan. Op dat moment boden een kleine 400 bibliotheeklocaties in 7 provincies zoek&boek aan hun leden aan. Per 1 november boden ruim 750 locaties in 10 provincies zoek&boek aan. In de loop van 2007 is het gebruik van zoek&boek duidelijk gestegen.



### Gebruik Picarta

Het aantal zoekacties in Picarta is tussen 2005-2006 en 2006-2007 vertienvoudigd. Zoals eerder vermeld wordt sinds januari 2007 elke zoekactie in een Aquabrowser automatisch rechtstreeks ook in Picarta uitgevoerd, waardoor het niet mogelijk is zicht te krijgen op het aantal echte zoekacties.

### Gebruik Krantenbank

De aangeleverde gegevens laten een stijging van het gebruik zien tussen 2005-2006 en 2006-2007 van 21%. Zoals hierboven vermeld kunnen de gegevens tussen de beide periodes echter nauwelijks vergeleken worden, omdat de uitlevering van artikelen sterk veranderd is gedurende deze periode. In toenemende mate gebeurt dit via lokale Aquabrowsers, waarvan er echter slechts 4 van de ca. 33 in de cijfers meegenomen konden worden. Het aantal zoekacties in de Krantenbank zal in 2006-2007 dus veel hoger zijn dan uit de cijfers blijkt en daarmee ook het stijgingspercentage van het gebruik.

### Gebruik Bestanden NBD

Tussen 2005-2006 en 2006-2007 is het rechtstreekse gebruik van alle NBD-producten met uitzondering van mom gedaald. Alleen mom is geïntegreerd in de Aquabrowser en hier is het gebruik zeer sterk gestegen. Via mom kan men echter ook artikelen uit de andere bestanden raadplegen, waardoor niet duidelijk is hoeveel van de pageviews van mom uitsluitend op mom betrekking hebben of op de andere bestanden. De ontwikkeling van het (rechtstreekse) gebruik van de verschillende producten is als volgt:

Fictierom:	daling van 20%
Jeugdliterom:	daling van 18%
Jeugduittreksels:	daling van 16%
Literom:	daling van 21%
Uittreksels:	daling van 6%
Mom:	stijging van 594%

Mom is een nieuwe functionaliteit, die nu enkele jaren bestaat. In januari 2007 is de functie in de Aquabrowser opgenomen, en daar gekoppeld aan boektitels, waardoor het publiek er gemakkelijk bij kan. Dit verklaart de enorme toename.

### Gebruik Schoolbieb.nl

Bij schoolbieb.nl is het aantal visits met 3% gedaald tussen 2005-2006 en 2006-2007.

Schoolbieb werd voor het eerst breed in de markt gezet eind maart 2006 (vmbo; opening door min. van der Hoeven) en half sept. 2007 (primair onderwijs; opening door staatssecretaris Dijkema). Na beide lanceringen, maar met name na de lancering van de PO-afdeling, steeg het aantal bezoekers enorm, in dit laatste geval mede door de grote belangstelling voor de aan Schoolbieb gekoppelde prijsvraag. De dossiers in Schoolbieb worden nu versneld uitgebreid. Tevens wordt ingekocht content verwerkt bij de dossiers.

### Gebruik de G!ds

De GIDS is daadwerkelijk gestart op 1 okt. 2004. Sinds halverwege 2006 wordt er volop en over het gehele land aan gewerkt. In 2006-2007 steeg het aantal in De GIDS opgenomen organisaties met 119% ten opzichte van 2005-2006. Dit wordt veroorzaakt doordat er steeds meer bibliotheken aan De GIDS gaan meedoen. Het aantal evenementen dat in De GIDS wordt opgenomen hangt sterk samen met het soort organisaties dat activiteiten ontplooit. In 2005-2006 werden veel organisaties op cultureel gebied ingevoerd. In 2006-2007 lag de nadruk op de invoer van organisaties in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO); deze organiseren weinig activiteiten. Desondanks nam het aantal evenementen met meer dan 50% toe.

### Conclusie en aanbevelingen ten aanzien van digitale dienstverlening

De afgelopen jaren is een groot en breed aanbod aan digitale diensten ontwikkeld. Twee springen er wat hun resultaten betreft uit: de zoekmachine Aquabrowser (en dan met name ook de lokale Aquabrowsers) en de G!ds.

De lokale Aquabrowsers zorgen voor een grote toename van het aantal zoekacties in diverse bronnen, waarbij de Aquabrowser van een grote stadsbibliotheek (niet G4) al aan een kwart van het aantal zoekacties van de landelijke Aquabrowser in bijvoorbeeld de Krantenbank kan komen.

De G!ds blijkt een zeer geschikt instrument voor functionele verbreding te zijn (zoals in het voorgaande hoofdstuk over functionele verbreding beschreven). In diverse provincies wordt voor informatie over uiteenlopende onderwerpen gebruik gemaakt van de G!ds. Hoe verder de G!ds gevuld wordt, hoe groter de mogelijkheden zijn die men ermee kan bereiken.

Het is dan ook sterk aan te raden om deze beide diensten verder uit te bouwen en in het hele land in te zetten. Hiervoor is een duidelijke landelijke sturing en regie nodig.

Wat de overige diensten betreft is het aan te bevelen om te zorgen voor meer overzichtelijkheid in het aanbod. In de huidige situatie zijn er dusdanig veel zoekingen (alleen al voor bijvoorbeeld de jeugd) dat niet duidelijk is waar men moet zijn. Het is daarom aan te raden om dit aanbod te beperken en een keuze te maken voor enkele eenduidige ingangen. Ook kan men zich afvragen of diensten, waarvan het gebruik alleen na promotiecampagnes stijgt om vervolgens weer sterk te dalen voorzien in een echte behoefte. Men kan er natuurlijk voor kiezen om een dergelijke behoefte te stimuleren, maar moet zich dan realiseren dat hiervoor veel promotie nodig zal zijn.

Tot slot is het van belang dat het gebruik van de digitale diensten consistent geregistreerd wordt, zodat beter in beeld gebracht kan worden welke resultaten de verschillende diensten hebben.

## 2.2. Stelselvernieuwing (spoor 2)

### a. Basisbibliotheekvorming

Doelstellingen uit de Aanvulling op het Koepelconvenant (2004):

- Eind 2007 bestaat er een landelijk dekkend netwerk van voorzieningen, dat dankzij de vorming van basisbibliotheken en provinciale netwerken zodanig is versterkt dat de dienstverlening voldoet aan de Richtlijn voor Basisbibliotheken.
- Eind 2005, of zoveel eerder als mogelijk, is hiertoe per provincie een principe-akkoord tot stand gebracht over de vorming van basisbibliotheken in relatie met de hervorming van de provinciale ondersteuningsorganisatie.
- Eind 2007 is de herpositionering van de provinciale ondersteuningsstructuur in alle provincies voltooid, zijn de provinciale netwerken gevormd en zijn de basisbibliotheken geïmplementeerd.

Stand van zaken basisbibliotheekvorming eind 2007

De basisbibliotheekvorming was een van de meest complexe en ambitieuze doelstellingen die voortgekomen zijn uit het Rapport van de Commissie Meijer inzake bibliotheekvernieuwing. Om de stand van zaken eind 2007 te kunnen beschrijven moet kort stil gestaan worden bij de ontwikkeling die alle bibliotheekorganisaties in Nederland gezamenlijk hebben moeten doorlopen om te komen tot deze stelselvernieuwing.

#### Meijer

In 2000 beschrijft de Commissie Meijer in haar advies aan de staatssecretaris, 'Open Poort tot Kennis', het belang van de vorming van basisbibliotheken. Basisbibliotheken vormen de kern van het (vernieuwde) bibliotheekstelsel. Zij bieden bepaalde kernfuncties aan, die te onderscheiden zijn in primaire en ondersteunende functies. Basisbibliotheken behoeven een zekere schaalgrootte om aan alle prestatie-eisen te kunnen voldoen. In het rapport van de commissie Meijer wordt hiervoor als indicatie aangegeven dat bibliotheken minimaal 35.000 inwoners als verzorgingsgebied nodig hebben om aan de prestatie-eisen te voldoen. Bij een verzorgingsgebied van meer dan 80.000 inwoners zou financiële meerwaarde ontstaan.

In het Koepelconvenant (2001) en de aanvulling hierop (2004) wordt dit streven naar de vorming van basisbibliotheken met een substantiële omvang overgenomen.

In de monitor Bibliotheekvernieuwing is meerdere jaren achtereenvolgend in kaart gebracht hoe de vorming van basisbibliotheken vordert.

#### Monitor 2003

In de eerste monitor 'Bibliotheekvernieuwing maal twaalf' van januari 2003 werd een nulmeting naar de stand van zaken in de twaalf Nederlandse provincies weergegeven. De onderzoekers gingen uit van twee modellen van basisbibliotheekvorming, enerzijds het grote basisbibliothekenmodel en anderzijds het netwerkmodel.

In het grote basisbibliothekenmodel wordt toegewerkt naar de vorming van grote basisbibliotheken met een verzorgingsgebied van 80.000 tot 120.000 inwoners, een provinciaal netwerk met een beperkt aantal eigen taken en een in omvang beperkt facilitair bedrijf. In deze variant voeren de

basisbibliotheken vele back office taken zelf uit. De basisbibliotheken nemen (al dan niet gebundeld) producten en diensten af van een provinciaal facilitair bedrijf waarmee de basisbibliotheken een opdrachtnemer-opdrachtgever relatie onderhouden. Eventueel worden

ook producten en diensten bij andere (provinciale, regionale of landelijke) instellingen ingekocht. De kennis- en informatie functies worden deels door de basisbibliotheken zelf ter hand genomen, deels bij het facilitaire bedrijf of bij derden (bijvoorbeeld de landelijke branchevereniging) afgenomen en deels binnen het netwerk zelf tot ontwikkeling gebracht.

In het netwerkmodel onderhouden kleinere basisbibliotheken of anderszins samenwerkende bibliotheken nauwe relaties in een provinciaal netwerk. Het facilitaire bedrijf neemt in dit model een centrale positie in en verzorgt een groot deel van de back office functies. Een ander deel van deze functies wordt binnen het netwerk zelf opgepakt en uitgevoerd. Het facilitaire bedrijf ontwikkelt zich tot een bedrijf van en voor de (basis)bibliotheken. Betrokkenen uit de bibliotheken hebben dan ook vaak zitting in een raad van deelnemers, in het bestuur of in een ander vertegenwoordigend orgaan bij het facilitaire bedrijf. Het netwerk en het facilitaire bedrijf compenseren als het ware de relatief geringe grootte van de (basis)bibliotheken. Men kan dan ook spreken van communicerende vaten: het belang van het netwerk neemt toe bij kleinere basisbibliotheken en vice versa.

De monitor van januari 2003 constateerde dat provincies met hun bibliotheekvernieuwing in de praktijk vaak tussen de geschetste uitersten inzitten, waarbij vier tot vijf provincies meer in de richting van het netwerkmodel zitten (Overijssel, Groningen, Drenthe, Flevoland en in zekere zin ook Limburg). In sommige gevallen is sprake van een groeimodel en kunnen kleine basisbibliotheken in de toekomst alsnog grote(re) worden.

#### Monitor 2004

In de tweede monitor bibliotheekvernieuwing van december 2003, getiteld 'Basis voor bibliotheken' werd weer nagegaan hoe de basisbibliotheekvorming vordert.

De onderzoekers constateren dat herstructurering eenvoudiger is in provincies

- met relatief weinig gemeenten,
- met gemeenten die onderling meer gelijksoortig zijn, en
- waar de provinciale ondersteuningsstructuur al is hervormd of niet ter discussie staat.

Zij beschrijven de verschillende wijze waarop herstructurering in en binnen de provincies vorm krijgt. Deze variëteit is in twee categorieën te verdelen, waarbinnen ook weer verschillen zijn waar te nemen.

1. In vier provincies - Groningen, Drenthe, Overijssel en Flevoland - krijgt de herstructurering gestalte zonder dat basisbibliotheekvorming doelstelling van beleid is. Met uitzondering van Flevoland geldt dat het provinciale netwerk de relatief geringe schaalgrootte van de bibliotheken compenseert. De serviceorganisatie of PBC vervult een dominante positie.
2. In de andere provincies is basisbibliotheekvorming wel uitgangspunt van de herstructurering, maar verschilt het tempo waarin dit gebeurt en het type bibliotheken dat tot stand komt. Sommige blijven beperkt van omvang en/of komen parallel aan gemeentelijke herindeling tot stand. In andere gevallen moet de samenwerking nog concreet vorm krijgen of heeft deze voorsnog een vrijblijvend karakter. Fryslân en Noord-Brabant lopen in het proces van basisbibliotheekvorming voorop. Gelderland en Utrecht nemen een middenpositie in. De ontwikkelingen in Limburg en Zeeland verschillen per regio terwijl basisbibliotheekvorming in Zuid-Holland en Noord-Holland overwegend in een verkennend stadium verkeert.

Verder tekenen de onderzoekers aan dat de grote, zelfstandige bibliotheken vaak buiten basisbibliotheekvorming staan. Qua schaalgrootte zijn deze vaak al als basisbibliotheek te typeren. De noodzaak voor en meerwaarde van krachtenbundeling is voor hen niet evident. Ook zoeken kleinere bibliotheken veelal gelijkwaardige samenwerkingspartners uit angst voor dominantie van een grote bibliotheek. Ten slotte vallen grote gemeenten en bibliotheken buiten de doelgroep van de € 5,5 miljoen regeling en worden zij aldus niet extern gestimuleerd een rol in het herstructureringsproces op te pakken. Overigens laat een aantal provincies de grote bibliotheken wel meeprofiteren van de rijksmiddelen in de hoop hen hier alsnog toe aan te zetten.

### Monitor 2005

In de derde monitor bibliotheekvernieuwing 2005 blijkt dat in alle provincies werk is gemaakt van basisbibliotheekvorming. Wel bestaan er tussen provincies grote verschillen in aanpak en tempo:

- In sommige provincies is het proces van bibliotheekvernieuwing eerder ingezet dan in andere. Met name in de vier noordelijke provincies en in Zeeland waren vormen van samenwerking tussen bibliotheken zichtbaar, ook al vóórdat het sein daartoe gegeven werd door het rapport van de Commissie Meijer. Daarmee hadden zij een duidelijke voorsprong op de andere provincies.
- In elke provincie wordt clustering van bibliotheken nagestreefd, maar niet elke provincie doet dat door middel van basisbibliotheekvorming. Zo zijn in Groningen en Overijssel basisbibliotheken geen doelstelling van provinciaal beleid. Samenwerking tussen bibliotheken vindt daar langs andere weg plaats.
- Provincies leggen een verschillend accent in hun benadering van gemeenten en bibliotheken. Elke provincie neemt een eigen positie in op het continuüm tussen een bottom up en een top down benadering. Zo dringen zij in verschillende mate aan op fusie: sommige laten gemakkelijker ook andere –lichtere- vormen van clustering toe. En de ene provincie stuurt meer dan de andere om bibliotheken tot clustering en samenwerking te bewegen. In Noord-Brabant is er bijvoorbeeld een sterke regie vanuit de provincie, terwijl in Groningen en Noord- en Zuid-Holland meer het principe wordt gevolgd dat de bibliotheken zelf elkaar moeten vinden en moeten besluiten om tot vormen van samenwerking met elkaar over te gaan.
- De schaalgrootte van de basisbibliotheken loopt sterk uiteen, zowel binnen als tussen provincies. Met name in de provincies waar de bibliotheekclustering de (heringedeelde) gemeentegrenzen volgt -zoals Drenthe en Overijssel- komen kleine verzorgingsgebieden voor, maar ook in andere provincies is dat het geval.

De onderzoekers stellen vast dat het proces van basisbibliotheekvorming formeel nog in geen provincie volledig en formeel is voltooid. Wel zijn diverse provincies al behoorlijk ver gevorderd. In Fryslân is men praktisch klaar en Noord-Brabant, Zeeland, Drenthe en Flevoland zijn ver gevorderd. De andere provincies zijn in verschillend stadia van ontwikkeling. In Limburg is het roer omgegooid. Nadat in eerste instantie de door de provincie voorgestelde clustering van bibliotheken tot vier basisbibliotheken is mislukt, wordt nu het accent volledig gelegd op de inhoudelijke ontwikkeling. Men hoopt dat gemeenten en bibliotheken elkaar min of meer spontaan zullen vinden in vormen van samenwerking rond concrete onderwerpen en concrete projecten.

#### *Schaalgrootte en samenstelling basisbibliotheken*

Aan de provincies is opgedragen een dusdanige schaalgrootte voor basisbibliotheken te kiezen 'dat voldoende kwaliteitswinst bij de dienstverlening kan worden geboekt en dat ook voldoende schaal- en efficiency-voordelen kunnen worden gerealiseerd'. In de praktijk constateren de onderzoekers dat de gevormde basisbibliotheken zeer sterk in omvang uiteenlopen: er zijn verzorgingsgebieden van minder dan 20.000 inwoners, maar ook van een aantal honderdduizenden. In Groningen, Flevoland en Zeeland ontstaan vooral grote basisbibliotheken, terwijl de overige provincies steeds tenminste een aantal basisbibliotheken met een geringe -en soms heel geringe- omvang hebben.

#### *Donuts*

De gewenste situatie qua schaalgrootte en slagkracht wordt in een aantal gevallen niet gehaald doordat de stadsbibliotheken er in meerderheid de voorkeur aan geven een basisbibliotheek op zichzelf te vormen. Daar zijn verschillende redenen voor. Zij zien voor zichzelf geen meerwaarde in een fusie met kleine bibliotheken. Zij hebben geen behoefte aan een PSO, omdat zij de functies van ontwikkeling en vernieuwing liever in eigen hand houden, omdat zij de kwaliteit van de PSO niet hoog genoeg aanslaan, of omdat zij de PSO zien als een mogelijke bedreiging voor hun autonomie. De kleine gemeenten van hun kant

kunnen eveneens de boot afhouden, omdat zij bevreesd zijn te worden verzvolgen door een usurpator. Op deze wijze kunnen donuts ontstaan: clusters van plattelandsbibliotheken die rond de grote kerngemeente zijn gegroepeerd, maar waarvan de grote stadsbibliotheek geen deel uitmaakt.

De monitor bibliotheekvernieuwing 2006 heeft zich vervolgens volledig gericht op de stand van de inhoudelijke vernieuwing en geeft hierdoor geen nieuwe informatie op het gebied van de basisbibliotheekvorming.

### Situatie 2007

De vorming van basisbibliotheken is nu in een vergevorderd stadium beland en de eerste concrete resultaten beginnen zichtbaar te worden. Nog steeds zijn dezelfde verschillen tussen de twee modellen te zien, enerzijds de vorming van grote basisbibliotheken en anderzijds het netwerkmodel. Hoe dit zich in de twaalf provincies heeft uitgekristalliseerd wordt onder 2.2.b. 'provinciale netwerken' verder beschreven. Verder zijn er nog steeds provincies waar de omvang van de bibliotheken soms erg klein is, maar dit wordt in de meeste gevallen gecompenseerd door een sterk provinciaal netwerk. En nog steeds zijn er diverse stand alone bibliotheken, die buiten de vorming van basisbibliotheken blijven. Maar over het geheel bezien zijn er zeer grote vorderingen met de vorming van basisbibliotheken gemaakt.

Na een moeizame start van de basisbibliotheekvorming, met aanvankelijk veel weerstand, mede door onduidelijkheid over de optimale schaalgrootte en de concrete meerwaarde van fusies, is dit proces nu volop in gang gezet. Van de oorspronkelijk ruim 400 bibliotheekorganisaties zullen er volgens de concrete intentieverklaringen en fusiebesluiten van de bibliotheken, zoals beschreven in de inventarisatie van het procesbureau bibliotheekvernieuwing<sup>2</sup> in 2009 152 basisbibliotheken over zijn. Mocht een aantal 'lastige' fusietrajecten mislukken dan zullen er maximaal 191 basisbibliotheken ontstaan.

Uit het grote aantal gefuseerde basisbibliotheken die bereid zijn om een certificeringsaudit te laten uitvoeren blijkt dat veel van de gevormde basisbibliotheken nu daadwerkelijk één gezamenlijk bedrijfsvoering hebben. Eind 2006 werd juist het ontbreken van deze gezamenlijke bedrijfsvoering vaak als argument aangevoerd om een audit uit te willen stellen. Medio 2007 hebben veel basisbibliotheken de bedrijfsvoering en het gezamenlijke beleid zover op orde dat zij als één organisatie geaudit kunnen worden. In Groningen is het gehele netwerk als één grote basisbibliotheek geaudit en ook Drenthe wil het model van Biblionet overnemen en als één organisatie geaudit worden.

### *Zichtbare effecten basisbibliotheekvorming*

In de resultaten op het gebied van de certificering begint zichtbaar te worden, dat de fusies leiden tot verbeteringen in de bedrijfsvoering, zoals destijds in 'Open poort tot kennis' beoogd.

Gerealiseerde basisbibliotheken blijken beduidend vaker het certificaat (volledig of onder voorbehoud) te behalen dan stand alone bibliotheken en bibliotheken die nog slechts de intentie tot basisbibliotheekvorming hebben. Dit wordt onder 2.2.e. verder beschreven.

Of ook de output van bibliotheken, dus de producten en dienstverlening waar de klant gebruik van kan maken, verbetert als bibliotheken samengaan tot grotere eenheden, is nog niet systematisch in kaart gebracht. Wel bleek uit een aanvullende analyse van de monitor 2006, zoals in hoofdstuk 2.1.a. beschreven is, dat medio 2006 de inhoudelijke vernieuwing in gerealiseerde basisbibliotheken juist lager ligt dan in beoogde basisbibliotheken en in stand alone bibliotheken. Dit gegeven bleek te herleiden tot het feit dat onder de gerealiseerde

---

<sup>2</sup> De inventarisatie van het procesbureau is hier aangevuld met de beoogde netwerkvorming van Drenthe, die volgens het concept van Biblionet Groningen vorm zal krijgen, waardoor alle aangesloten Drentse bibliotheken net als Biblionet Groningen als één basisbibliotheek beschouwd kunnen worden en het aantal basisbibliotheken lager uitkomt dan in de inventarisatie.

basisbibliotheken een onevenredig aantal kleine bibliotheken voorkwam, die structureel lager scoorden op inhoudelijke vernieuwing. Dit is echter wel een punt van zorg, dat erom vraagt nauwkeurig gemonitord te worden. Immers het is de bedoeling dat dit samengaan tot grotere eenheden op termijn de output en daarmee de mate van inhoudelijke vernieuwing verbetert.

#### Conclusie en aanbevelingen ten aanzien van basisbibliotheekvorming

Na een moeizame start van de basisbibliotheekvorming, met aanvankelijk veel weerstand, mede door onduidelijkheid over de optimale schaalgrootte en de concrete meerwaarde van fusies, is dit proces nu volop in gang. Van de oorspronkelijk ruim 400 bibliotheekorganisaties zullen er volgens de concrete intentieverklaringen en fusiebesluiten van de bibliotheken in 2009 152 basisbibliotheken over zijn. Mocht een aantal 'lastige' fusietrajecten mislukken dan zullen er maximaal 191 basisbibliotheken ontstaan.

Er kan dus geconcludeerd worden dat het terugbrengen van het aantal bibliotheekorganisaties geslaagd is. Veel van de gevormde basisbibliotheken hebben een substantiële omvang. Er zijn echter ook nog steeds een aantal basisbibliotheken met een erg kleine omvang en een aantal zogenoemde witte vlekken, die buiten het basisbibliotheekvormingsproces zijn komen te vallen.

De vorming van basisbibliotheken blijkt, zoals destijds in 'Open poort tot kennis' beoogd, positieve effecten op de bedrijfsvoering te hebben. Dit begint zichtbaar te worden in de resultaten op het gebied van de certificering: gerealiseerde basisbibliotheken blijken beduidend vaker het certificaat (volledig of onder voorbehoud) te behalen dan stand alone bibliotheken en bibliotheken die nog slechts de intentie tot basisbibliotheekvorming hebben.

Het vormen van basisbibliotheken zou ook moeten leiden tot een betere output. Vooral nog, zo bleek uit de monitor 2006, is dit echter niet het geval. Gerealiseerde basisbibliotheken in meerdere gemeenten blijken juist lager te scoren op inhoudelijke vernieuwing dan beoogde basisbibliotheken en stand alone bibliotheken. Dit bleek te herleiden tot het feit dat in de tot nu toe gevormde basisbibliotheken vooral erg veel kleine bibliotheken zitten, die doorgaans lager scoren op inhoudelijke vernieuwing.

Het feit dat gerealiseerde basisbibliotheken in meerdere gemeenten (waarin tot nu toe veelal kleine bibliotheken zitten) zo laag scoren op inhoudelijke vernieuwing verdient nadrukkelijk aandacht. Het is mogelijk dat voor kleine bibliotheken het fuseren tot basisbibliotheken niet voldoende is om de output te kunnen verbeteren en echt te komen tot inhoudelijke vernieuwing. Wellicht is aansluiting bij een grote bibliotheek of sterke ondersteuning vanuit een provinciaal netwerk voor deze bibliotheken noodzakelijk om inhoudelijk te kunnen vernieuwen.

Het is van groot belang om deze groep bibliotheken goed en regelmatig (bijvoorbeeld tweejaarlijks) te blijven monitoren. Immers, het doel van basisbibliotheekvorming was het mogelijk maken van inhoudelijke vernieuwing, en medio 2006 bleek de inhoudelijke vernieuwing juist in deze groep basisbibliotheken nog erg laag.

## b. Provinciale netwerken

Doelstelling uit de Aanvulling op het Koepelconvenant (2004):

- Er bestaat een landelijk dekkend netwerk van voorzieningen, dat dankzij de vorming van basisbibliotheken en provinciale netwerken zodanig is versterkt dat de dienstverlening voldoet aan de Richtlijn voor Basisbibliotheken.
- Eind 2005, of zoveel eerder als mogelijk, is hiertoe per provincie een principe-akkoord tot stand gebracht over de vorming van basisbibliotheken in relatie met de hervorming van de provinciale ondersteuningsorganisatie.
- Eind 2007 is de herpositionering van de provinciale ondersteuningsstructuur in alle provincies voltooid, zijn de provinciale netwerken gevormd en zijn de basisbibliotheken geïmplementeerd.

Doelstelling uit de Prioriteitenagenda Actualisering Marsrouteplannen 2007:

- Resultaat:  
Eind 2007 staat vast welke functies de provinciale bibliotheeknetwerken (PBN) als onderdeel van het landelijke bibliotheekbestel dienen te vervullen. De relatie tussen de PBN-en en het landelijke netwerk is verhelderd en uitgewerkt in een geheel van wederzijds verplichtende afspraken.  
NB. Het gaat uitdrukkelijk om de externe functionele eisen. De wijze van interne organisatie is een zaak van de partijen in de provincie.

### Voorwaarden:

In de periode september 2006 - december 2007 worden de functionele eisen van de Provinciale Bibliotheeknetwerken vastgesteld en inhoudelijk (in de bibliotheeksector) en bestuurlijk verankerd.

Deze prioriteit sluit aan bij de bevindingen uit de notitie 'De vrijblijvendheid voorbij' (mei 2007), waarin werd geconstateerd dat de samenwerking in de bibliotheekbranche op provinciaal en landelijk niveau tot dan toe (te) vrijblijvend van aard is geweest. De notitie wijst erop dat de noodzaak voor een goed geregisseerde netwerksamenwerking groter wordt. Versnippering, en een gebrek aan een gezamenlijke opvatting over waar de branche zich naar toe moet bewegen, moet worden tegengegaan. Netwerkvorming versterkt een zelfbewuste en innovatieve sector. Samenhang en eenheid in de bibliotheekkolom zijn, aldus de notitie, de vrijblijvendheid voorbij.

Stand van zaken provinciale netwerken eind 2007

Ook voor het beschrijven van de provinciale netwerken moet even stil gestaan worden bij de ontwikkeling door de tijd heen. Zoals in het voorgaande hoofdstuk al werd genoemd werd in de monitor 2003 het onderscheid gemaakt tussen het grote-basisbibliothekenmodel en het netwerk-model. In het grote-basisbibliothekenmodel doen de basisbibliotheken veel zelf, zowel facilitair als inhoudelijk. In het netwerkmodel zijn er veelal kleine basisbibliotheken, waarbij het facilitaire bedrijf (de provinciale steunorganisatie ofwel PSO) een centrale positie inneemt.

In de monitor 2005 wordt geconstateerd dat zich in essentie twee hoofdlijnen aftekenen, die de onderzoekers benoemen als het cohesie- en het marktmodel. Beide modellen waren op dat moment nog volop in ontwikkeling. De discussie stond op dat moment sterk in het teken van de positionering van de provinciale ondersteuningsstructuur.

Het cohesiemodel is ontstaan als de min of meer logische en natuurlijke voortzetting van een reeds eerder ingezet traject van vernieuwing in de noordelijke provincies. Kenmerkend is dat grote en kleine (basis)bibliotheken provinciebreed een netwerk vormen, waarvan de actoren nauwe en intensieve relaties met elkaar onderhouden. De provinciale serviceorganisatie (PSO) neemt een centrale positie in en maakt zich sterk voor de (basis)bibliotheken: zij noemt zich 'van en voor de (basis)bibliotheken'. In de meest doorgevoerde vorm van dit model zijn werkgeverschap, directie en administratie belegd bij de PSO. Elke bibliotheek heeft een



eigen front office, terwijl de back office taken van ontwikkeling en vernieuwing berusten bij de PSO. (Basis)bibliotheken zijn verplicht de facilitaire functies te laten uitvoeren door de PSO. Aanvullende diensten en producten waaraan zij behoefte hebben, betrekken zij eveneens van de PSO. Anderzijds is de PSO dienstbaar aan de (basis)bibliotheken: de (basis)bibliotheken zijn de opdrachtgevers van de PSO, die volledig vraaggestuurd werkt. In de praktijk wordt het cohesiemodel niet zover doorgevoerd als hierboven beschreven. Directie(taken) zijn in Groningen, Fryslân, Drenthe en Overijssel gedecentraliseerd naar de (basis)bibliotheken, omdat er in het cohesiemodel sterke partners nodig zijn voor de provinciale serviceorganisatie. De PSO moet immers vraaggestuurd werken. Dan moet de vraagkant sterk zijn: inhoudelijk en in de structuur. Het werkgeverschap is in Groningen belegd bij de PSO. In Drenthe werd daar in 2005 nog over gediscussieerd en verzetten Assen en Hoogeveen zich op dat moment daartegen. In Friesland en Overijssel berust het werkgeverschap bij de (basis)bibliotheken. In Groningen, Friesland en Drenthe zijn de (basis)bibliotheken verplicht tenminste een basispakket af te nemen. Overijssel laat de bibliotheken het meest vrij. Formeel is het hen toegestaan alle diensten extern te betrekken. In de praktijk gebeurt dat echter niet.

Het marktmodel vloeit voort uit het vernieuwingsproces zoals dat met het rapport van de Commissie Meijer werd ingezet. In dit model zijn de basisbibliotheken zelfstandige eenheden. Door de schaalgrootte die het resultaat is van de clustering, worden de basisbibliotheken in staat geacht veel taken zelf te kunnen uitvoeren en deze dus niet (meer) te hoeven onderbrengen bij de provinciale serviceorganisatie. Het werkgeverschap, de directie, het personeelsbeleid en de financiële administratie zijn de verantwoordelijkheid van de basisbibliotheken zelf. Wel kunnen facilitaire taken worden ingekocht. Ze worden aan de (basis)bibliotheken aangeboden door de PSO, volgens een klant-leverancier-relatie. Deze bibliotheken kunnen daarop ingaan tegen vergoeding op basis van marktconforme prijzen, maar zij kunnen deze diensten ook van het particuliere bedrijfsleven betrekken. De kosten worden niet meer gesubsidieerd door de provincie. Voor de 30.000-min gemeenten is een compensatieregeling in het leven geroepen. De PSO gaat zich meer richten op tweedelijns- of netwerktaken. Ook deze diensten worden via een klant-leverancier-relatie aangeboden, maar deze zijn wel gesubsidieerd. Het netwerkaanbod komt tot stand nadat de organisatie van basisbibliotheken daartoe opdracht heeft verstrekt. De PSO is dus dienstverlenend ten opzichte van de bibliotheken. Daardoor en door de klant-leverancier-relatie zijn vraag en aanbod op elkaar afgestemd. De PSO staat in principe ook open voor dienstverlening aan andere instellingen dan bibliotheken en zij kan haar dienstverlening uitbreiden tot over de provinciegrenzen heen.

Onder meer in de provincies Noord-Brabant, Noord- en Zuid-Holland en Utrecht werden op dat moment plannen uitgewerkt om volgens dit marktmodel te gaan werken.

In de jaren na deze monitor 2005 hebben de beschreven ontwikkelingen zich verder doorgezet.

De mate waarin er sprake is van facilitaire bedrijven met een klant-leverancier-relatie hangt sterk samen met de wijze waarop de financiering van de PSO geregeld is. Verloopt deze rechtstreeks van de provincie naar de PSO of gaat deze via het Provinciaal Directeurenoverleg (het PDO, waarin de gezamenlijke directeuren van de basisbibliotheken zitting hebben)? In dit laatste geval hebben de basisbibliotheken rechtstreeks invloed het aanbod van de PSO.

Er zijn drie hoofdmodellen van financiering ontstaan binnen de provinciale netwerken:

- provinciaal geld en rijks geld gaat naar de PSO, het PDO adviseert
- provinciaal geld en rijks geld gaat naar het PDO, de PSO kan worden ingeschakeld
- provinciaal geld gaat naar de PSO, rijks geld gaat naar het PDO voor projecten

De tweede variant is de meest marktgerichte, de eerste variant sluit meer aan bij het netwerkmodel en de derde variant is een mengvorm.

In 2007 zijn de verhoudingen op provinciaal niveau verder uitgekristalliseerd. In Groningen, Friesland, Drenthe, Utrecht, Flevoland, Noord-Holland, Zuid-Holland, Zeeland en Noord-Brabant zijn inmiddels netwerkafspraken vastgelegd. In Overijssel functioneren al geruime tijd netwerkafspraken, die recent zijn geëvalueerd. Met de gevonden conclusies wordt het netwerk momenteel verder versterkt. In Gelderland en Limburg zijn netwerkafspraken in ontwikkeling. Hieronder wordt per provincie kort weergegeven welke structuur nu ontstaan is, hoe de verhouding is tussen de Provinciale Serviceorganisatie (PSO) en basisbibliotheken via het Provinciaal Directeurenoverleg (PDO) en hoe de prestatieafspraken met de betreffende PSO bepaald worden.

### Groningen

Biblionet Groningen is een netwerkorganisatie en vormt een combinatie van het PDO en de PSO. Biblionet wordt geleid door een Raad van Toezicht, waarin onafhankelijke bestuurders op basis van deskundigheid zijn geselecteerd uit het bedrijfsleven, het onderwijs en de lokale overheid. De RvT wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris van Biblionet.

Biblionet voert een maandelijks overleg met de acht clustermanagers en vier keer per jaar een ambtelijk overleg met de acht beleidsmedewerkers bibliotheekwerk.

Er zijn prestatieafspraken gemaakt tussen Biblionet Groningen en de provincie Groningen. Deze zijn in januari 2007 ingevoerd. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen:

- Bedrijfsvoering/back-office: Productencatalogus opgesteld op basis van kostprijsmethodiek (doorberekening van overhead), betreft: bestuur, ICT beheer, ICT digitale dienstverlening, P&O, FEZ, bibliobussen en product/marketing-innovatie, en
- Innovatie: betreft de uitwerking van de landelijke prioriteitenagenda, te weten: collectioneren, digitale bibliotheek, kwaliteit dienstverlening, functionele verbreding en netwerkvorming

Er is een jaarlijkse monitoring van producten door kwaliteitsmeting vanuit Biblionet aan de hand van prestatie-indicatoren.

### Friesland

De PSO in Friesland is de Stichting Bibliotheekservice Fryslan (BSF), waarvan de Raad van Bestuur wordt gevormd door de directies van de basisbibliotheken. Het bestuur wordt geleid door een onafhankelijk voorzitter. De agenda betreft de bedrijfsvoering van de BSF (overleg 1x per maand)

Het PDO is het Friese Bibliotheeknetwerk (FBN), waarin de directies van de basisbibliotheken participeren. Alleen Smallingerland neemt niet deel aan het netwerk. Recentelijk is hier een nieuwe directeur gekomen en is vanuit Bibliotheekservice Fryslan de eerste samenwerking met Smallingerland gestart. Smallingerland wordt wel betrokken door het Fries Bibliotheek Netwerk, Bibliotheekservice Fryslan en de provincie bij de bibliotheekinitiatieven. Het Fries Bibliotheek Netwerk is een overlegorgaan, de agenda betreft het bibliotheeknetwerk functioneel en inhoudelijk (overleg 7 x per jaar).

Tot slot is er het provinciaal overleg bibliotheken, een afstemmend provinciebreed bibliotheekoverleg waarin ook Smallingerland, Tresor (WSF) en de provincie participeren. (overleg 1x per kwartaal).

De provincie maakt voor wat betreft haar reguliere subsidie budgetafspraken met de Stichting Bibliotheekservice Fryslan, op basis van een provinciaal meerjarenbeleidsplan (2004-2007). Bibliotheekservice Fryslan levert op basis van de provinciale subsidie de producten ICT, FiAd, logistiek, bibliobus, marketing & communicatie en HRM. In overleg met het Fries Bibliotheek Netwerk worden de rijksvernieuwingsgelden besteed.

## Drenthe

De PSO in Drenthe zal Biblionet Drenthe gaan heten en komt voort uit de PBC Drenthe, die bestaat uit:

1. servicecentrum, bestaande uit het facilitair bedrijf en het innovatiecentrum
2. netwerkorganisatie, bestaande uit 10 basisbibliotheken (Biblionet Drenthe voert hiervan de exploitatie inclusief het totale werkgeverschap).

De directeurs facilitair bedrijf, innovatiecentrum en netwerkorganisatie vormen de Raad van Bestuur van Biblionet. De Raad van Bestuur moet verantwoording afleggen aan de Raad van Toezicht.

Het PDO in Drenthe is het Drents Netwerk Bibliotheken (DNB), waarin de 12 basisbibliotheken gezamenlijk verenigd zijn. In 2008 zal dit samenwerkingsverband de rechtspersoon van vereniging aannemen. Het DNB wordt thans gevormd door de 12 stichtingsbesturen (Algemeen Bestuur genaamd "Besturenraad") met Biblionet Drenthe als adviseur. De Besturenraad komt vier keer per jaar bijeen. De Besturenraad wordt geleid door een onafhankelijk voorzitter, die wordt voorgedragen door de provincie.

Het Dagelijks Bestuur van het Drents Netwerk Bibliotheken wordt gevormd door de directeur van Biblionet Drenthe en de twee directeurs van de zelfstandige bibliotheken, zijnde Assen en Hoogeveen en de directeur van de bibliotheek Emmen. Het Dagelijks Bestuur fungeert tevens als het PDO en is het aanspreekpunt van het Drents Netwerk Bibliotheken voor externen en is fysiek ondergebracht bij Biblionet Drenthe. Het Dagelijks Bestuur komt 6 keer per jaar bijeen.

De provincie maakt voor de reguliere subsidie productafspraken met Biblionet Drenthe, op basis van een advies van het Drents Netwerk Bibliotheken. In 2008 worden hiervoor prestatieafspraken gemaakt op basis van een programma van eisen. Het Drents Netwerk Bibliotheken vervult een opdrachtgevende rol voor wat betreft vernieuwingsprojecten, die gefinancierd worden met de rijksmiddelen. Zij zijn de enige indiener van projecten.

## Overijssel

De PSO is de Overijsselse Bibliotheek Dienst.

Het PDO is het Directeuren Overleg Bibliotheken Overijssel (=DOBO). Alle bibliotheken nemen deel aan het PDO, inclusief de Stads- en Atheneum Bibliotheek en de Overijsselse Bibliotheek Dienst.

De provincie is formeel opdrachtgever van de Overijsselse Bibliotheekdienst (OBD).

Jaarlijks stuurt de provincie een kaderbrief naar de OBD met daarin de gewenste prestaties. De OBD maakt hierop vervolgens een voorstel. De OBD krijgt jaarlijks een budgetsubsidie. Tevens worden de vernieuwingsgelden van rijk en provincie aan de OBD over gemaakt. Zij fungeren als rechtspersoon voor het Directeuren Overleg Bibliotheken Overijssel (=DOBO). Hiervoor stelt het DOBO jaarlijks een programma op (in 2007 Verrijkt en Verreikend). De OBD levert hiervoor een projectleider.

## Gelderland

De PSO in Gelderland is Biblioservice Gelderland.

Het PDO wordt gevormd door de vereniging Samenwerkende Gelderse Bibliotheken (SGB), waarin alle (basis-)bibliotheken participeren via hun directeurs.

Prestatieafspraken tussen de Samenwerkende Gelderse Bibliotheken en Biblioservice Gelderland worden momenteel uitgewerkt, eind 2008 zijn de globale programma's in beeld. Deze zullen per 1-1-2009 definitief zijn.

De Samenwerkende Gelderse Bibliotheken beslissen over samenwerkingsactiviteiten; Biblioservice Gelderland adviseert en voert een groot deel uit. De Samenwerkende Gelderse

Bibliotheken kennen een Dagelijks Bestuur en een Algemene Ledenvergadering waarin Biblioservice Gelderland als toehoorder participeert. Structurele subsidies lopen alleen via Biblioservice Gelderland, incidentele via de Samenwerkende Gelderse Bibliotheken en t.m. 2008 gemeenten. De Samenwerkende Gelderse Bibliotheken zijn met name verantwoordelijk voor innovatie en samenwerkingsafspraken. Biblioservice Gelderland met name voor 'going concern'taken en vanuit provinciale opdracht innovatie en ondersteuning van de Samenwerkende Gelderse Bibliotheken

### Utrecht

De PSO in de provincie Utrecht is het Bibliotheek Service Centrum Utrecht (BiSC).

Het PDO wordt gevormd door de Stichting Samenwerkende Utrechtse Bibliotheken (SUB). De bibliotheken Nieuwegein, Veenendaal en Baarn participeren niet in de SUB, aangezien zij nog niet voldoen aan de eis een niet vrijblijvend samenwerkingsverband aan te gaan met een aangrenzende gemeente (volgens de 360-graden methodiek). De SUB en de provincie spannen zich in om ook deze drie bibliotheken te laten aansluiten. Naar verwachting sluit Baarn zich half 2008 zich aan bij basisbibliotheek Eemland. Met Veenendaal en Nieuwegein worden ambtelijke en bestuurlijke gesprekken gevoerd. De basisbibliotheken in Utrecht vormen een netwerk, georganiseerd in de SUB. De SUB draagt de verantwoordelijkheid van de samenwerking en de uitvoering van de gezamenlijke taken van het Utrechtse bibliotheekwerk. Dit betreft de collectieve taken van het bibliotheekwerk, en de provinciale vernieuwingsprojecten

In 2006 is de regiegroep bibliotheekvernieuwing ingesteld. Deze bestaat uit de provincie en het dagelijks bestuur van de SUB en vindt 6 keer per jaar plaats. Het doel van de regiegroep is het uitwisselen van informatie en het afstemmen van beleid.

Op voordracht van de Stichting Samenwerkende Utrechtse Bibliotheken beslist de provincie over de besteding van de beschikbare middelen bibliotheekwerk, waarvan de collectieve stelseltaken (ICT, transport en projectfacilitering) zijn belegd bij de PSO. De PSO, Bibliotheek Service Centrum Utrecht, heeft daarnaast voor de Stichting Samenwerkende Utrechtse Bibliotheken de positie van "preferred supplier". Momenteel wordt er onderzoek gedaan naar de juridische aspecten van de werking van het Utrechts Model, zoals voorgesteld in het Statenbesluit 2004. Hierbij speelt met name het aanbestedingsrecht een rol. Het onderzoek kan mogelijk leiden tot wijzigingen van het model.

Naast de rijksvernieuwingsmiddelen, stelt de provincie Utrecht structureel 1 miljoen euro ter beschikking voor productontwikkeling, ICT, aladin, wsf, etc. De provincie heeft voor de reguliere subsidie productafspraken met de Stichting Samenwerkende Utrechtse Bibliotheken gemaakt, waarvan de producten ICT, transport en projectfacilitering door de PSO, het Bibliotheek Service Centrum (BiSC) worden geleverd. Momenteel loopt de financiering voor deze taken nog rechtstreeks via de BiSC. De bedoeling is dat dit deel van de financiering ook z.s.m. via de Stichting Samenwerkende Utrechtse Bibliotheken gaat lopen. Wanneer dit gebeurt is afhankelijk van het juridisch onderzoek naar de werking van het Utrechts Model. Ook maakt de provincie afspraken met de SUB (provinciaal niveau) en de regiobibliotheken (regionaal niveau) over de vernieuwingsagenda's.

### Flevoland

De PSO in Flevoland is de Stichting Servicecentrum Flevolandse Bibliotheken (SFB).

Het PDO is het overleg van de directies van de basisbibliotheken in Flevoland, te weten Almere en FlevoMeer en de Stichting Servicecentrum Flevolandse Bibliotheken (SFB). Het secretariaat er van wordt door SFB gevoerd. Het PDO komt regelmatig bijeen.

De provincie maakt voor wat betreft haar reguliere subsidie budgetafspraken met de Stichting Servicecentrum Flevolandse Bibliotheken, betreffende de facilitaire taken ICT en

logistiek. De directie van de Stichting Servicecentrum Flevolandse Bibliotheken (die ook optreedt als raad van bestuur) overlegt zijn werkplan in het PDO en sluit met de beide basisbibliotheken contracten over de uitvoering van taken.

Momenteel laat de provincie een onderzoek uitvoeren naar de positionering van de SFB in het provinciale en landelijke netwerk. De uitkomsten hiervan zijn eind oktober beschikbaar.

Voor wat betreft de rijksvernieuwingsgelden maakt de provincie afspraken met de basisbibliotheken Almere en FlevoMeer.

#### Noord-Holland

De PSO in Noord-Holland is ProBiblio. De Raad van Bestuur van ProBiblio wordt gevormd door onafhankelijke bestuurders, geselecteerd op deskundigheid.

Het PDO is de Stichting Overleg Openbaar Bibliotheekwerk (SOOB) Noord-Holland. In het bestuur van de SOOB nemen bibliotheekdirecteuren zitting. ProBiblio neemt aan het Dagelijks Bestuur deel als adviseur. Alle bibliotheken nemen deel aan het SOOB, ook de bibliotheken die nog geen basisbibliotheek hebben gevormd.

De provincie maakt voor wat betreft haar reguliere subsidie budgetafspraken met ProBiblio, waarvoor de Stichting Overleg Openbaar Bibliotheekwerk een adviesrol vervult. De provincie maakt afspraken mbt de rijksvernieuwings-gelden met de SOOB, op basis van een projectenprogramma. Hiervoor heeft ProBiblio de positie van preferred supplier. Daarnaast beschikt de provincie nog over afzonderlijke projectbudgetten, waarop individuele bibliotheekorganisaties een beroep kunnen doen.

ProBiblio en SOOB hebben voor samenwerking in het bibliotheeknetwerk 13 september jl. een overeenkomst vastgesteld.

#### Zuid-Holland

De PSO in Zuid-Holland is ProBiblio.

Het PDO is de Stichting Bibliothekenoverleg Zuid-Holland (BOZH). Alle basisbibliotheken zijn gevormd of in oprichting en nemen deel.

Het bestuur van de Stichting Bibliothekenoverleg Zuid-Holland bestaat uit de directeuren van de basisbibliotheken.

In gevallen waarin een basisbibliotheek nog niet (formeel) gevormd is, zijn de zittende directeuren van de bibliotheken in het desbetreffende werkgebied bestuurslid van BOZH totdat bekend is wie er in het desbetreffende werkgebied directeur van de basisbibliotheek is.

Twee gemeenten, Korendijk en Dirksland, doen niet mee aan basisbibliotheekvorming. De desbetreffende bibliotheken zijn derhalve niet in BOZH vertegenwoordigd.

De directie van ProBiblio is in het dagelijks bestuur en in het algemeen bestuur als adviseur vertegenwoordigd.

De provincie maakt voor wat betreft haar boekjaarsubsidie budgetafspraken met ProBiblio, waarvoor de Stichting Bibliothekenoverleg Zuid-Holland een adviesrol vervult. De provincie maakt afspraken m.b.t. de rijksvernieuwings-gelden met het BOZH, op basis van een projectenprogramma.

Voor de voorbereiding en de uitvoering van projecten heeft ProBiblio de positie van preferred supplier.

Daarnaast beschikt de provincie nog over afzonderlijke projectbudgetten, waarop individuele bibliotheekorganisaties een beroep kunnen doen.

ProBiblio en BOZH hebben voor samenwerking in het bibliotheeknetwerk 17 september jl. een overeenkomst vastgesteld.

### Zeeland

De Zeeuwse Bibliotheek vervult de rol van PSO in Zeeland. De Zeeuwse Bibliotheek is thans nog een Gemeenschappelijke Regeling (GR) tussen de Provincie Zeeland (4 stemmen), de gemeente Middelburg (2 stemmen) en de Stichting Openbare Bibliotheek Middelburg (1 stem) en wordt geleid door een Algemeen Bestuur, waarin ondermeer de gedeputeerde en wethouder van Middelburg zitting hebben.

Het PDO is het Directie Beraad Zeeland (DBZ), het overleg van de Brede Bibliotheken Zeeland (BBZ), waarin thans de 4 basisbibliotheken participeren. De inzet is om door te groeien tot een rechtspersoon, waarbij de vorm nog wordt bestudeerd (stichting of vereniging). Uit de voormalige 13 bibliotheekorganisaties zijn de 4 basisbibliotheken ontstaan, die de BBZ vormen. Momenteel wordt de mogelijkheid van de fusie tussen BB Vlissingen en BB Middelburg opnieuw onderzocht. Daarbij is de fusie tot één basisbibliotheek in geheel Zeeland voor de lange termijn een optie.

De provincie maakt voor wat betreft haar reguliere subsidie budgetafspraken met de Zeeuwse Bibliotheek (ZB), waarvoor de Brede Bibliotheken Zeeland (BBZ) een adviesrol vervult. De ZB vervult een adviesrol bij het overleg van de BBZ. In het BBZ participeren verder de 4 bibliotheekdirecteuren.

ZB neemt aan het Directie Beraad Zeeland deel als adviseur.

### Noord-Brabant

De PSO in Noord-Brabant is Cubiss. Cubiss wordt geleid door een Raad van Bestuur. In de Raad van Toezicht nemen onafhankelijke bestuurders zitting op basis van deskundigheid zitting.

Het PDO is het Directie Overleg Brabantse Basisbibliotheken(DOBB). Per 1 september 2007 participeren hierin alle Brabantse basisbibliotheken. Hiermee is een 100% dekkend netwerk ontstaan. Het DOBB is een vereniging, besluiten worden maandelijks in de ledenvergadering genomen. De DOBB zet zich in om de netwerkorganisatie verder te stroomlijnen, waartoe ook de samenwerking met Cubiss behoort.

Er zijn prestatieafspraken ingevoerd met de vaststelling van het convenant provincie-Cubiss-DOBB per 1 januari 2007, dat een looptijd heeft van twee jaar. Mede op basis van de notitie "De Vrijblijvendheid Voorbij" zal in 2008 bepaald worden op welke wijze het convenant bijstelling behoeft. Daarbij vormt de huidige werkwijze het vertrekpunt:

- o de provincie maakt op basis van het jaarlijkse werkplan van Cubiss voor wat betreft de netwerktaken prestatieafspraken met Cubiss, waarbij de DOBB een formele adviesrol vervult.
- o de provincie maakt prestatieafspraken met DOBB over de uitvoering van het projectenprogramma en de besteding van de ex-Cubiss gelden. Cubiss heeft hierbij een adviserende rol, die niet is geformaliseerd. Daarbij is Cubiss de grootste uitvoerende partij van deze kennistaken.

De Brabantse basisbibliotheken zijn verenigd in de Vereniging Brabantse Basisbibliotheken. De vereniging heeft een gemandateerd Dagelijks Bestuur. Het DOBB (directie overleg Brabantse basisbibliotheken) is het besluitvormend orgaan (ledenvergadering van de vereniging).

### Limburg

De PSO is Het Bibliotheekhuis Limburg. Het Bibliotheekhuis Limburg is in 2005 ontstaan uit de afsplitsing van Symbiose (brede provinciale steunfunctie) en is er nu primair voor de tweede lijnsdienstverlening aan de Limburgse bibliotheken. Het Bibliotheekhuis wordt geleid door een Raad van Bestuur, waarin onafhankelijke vertegenwoordigers (oud-bestuurders gemeente/provincie) zitting nemen.

Het PDO is de Vereniging Limburgse Bibliotheken (VLB). Hierin participeren alle Limburgse bibliotheken. Daarnaast hebben de gemeenten Mook en Middelaar, Bergen en Gennep een BB gevormd met een aantal Noord-Brabantse gemeenten.

De provincie maakt voor wat betreft haar reguliere subsidie budgetafspraken met Het Bibliotheekhuis Limburg, met name gericht op bibliotheekinhoudelijke taken (kennisontwikkeling, educatie). Het Bibliotheekhuis legt jaarlijks verantwoording af mbv jaarrekening en –begroting aan de Provincie. De Vereniging Limburgse Bibliotheken (VLB) vervult hierbij een adviesrol.

Daarnaast verzorgt het Bibliotheekhuis facilitaire zaken zoals transport en automatisering, die door de bibliotheken individueel worden afgenomen.

Vanuit de Vereniging Limburgse Bibliotheken (VLB) wordt per onderwerp/project bekeken in welke mate samenwerking met het Bibliotheekhuis gewenst is en of het Bibliotheekhuis een geschikte partner kan zijn in de uitvoering. Zo onderzoeken de Limburgse bibliotheken momenteel de ontwikkelingskansen van 1 automatiseringssysteem onder aansturing van het Bibliotheekhuis.

De VLB vervult een adviesrol daar waar het gaat om het jaarlijkse werkplan van het Bibliotheekhuis.

Voor wat betreft de rijksvernieuwingsgelden kunnen de basisbibliotheken voorstellen indienen bij de provincie. De Vereniging Limburgse Bibliotheken (VLB) vervult daarbij een adviesrol.

Conclusie en aanbevelingen ten aanzien van de provinciale netwerken

Een belangrijk onderdeel van de herstructurering was de vorming van provinciale netwerken, met daarin een duidelijk rol voor alle partijen: de basisbibliotheken, gemeenten, de Provinciale Steunorganisatie en de provincie.

In de monitor 2005 werd geconstateerd dat zich in essentie twee hoofdlijnen begonnen af te tekenen, die de onderzoekers benoemden als het cohesie- en het marktmodel. Het marktmodel sloot aan bij de opzet van 'Open poort tot kennis', waarin sprake is van sterke basisbibliotheken en een klant-leverancier-relatie met een Provinciale Steunorganisatie die de rol van facilitair bedrijf heeft. Het Cohesiemodel komt voort uit ontwikkelingen die reeds voor het advies 'Open poort tot kennis' waren ingezet en die met name in de noordelijk provincies aan de orde waren. Het betreft hier veelal kleinere basisbibliotheken en een sterk netwerk, waarin de Provinciale Steunorganisatie een nadrukkelijke rol speelt.

In de jaren na deze monitor 2005 hebben de beschreven ontwikkelingen zich verder doorgezet. De mate waarin er sprake is van facilitaire bedrijven met een klant-leverancier-relatie hangt sterk samen met de wijze waarop de financiering van de Provinciale Steunorganisatie (PSO) geregeld is. Verloopt deze rechtstreeks van de provincie naar de PSO of gaat deze via het Provinciaal Directeurenoverleg (het PDO, waarin de gezamenlijke directeuren van de basisbibliotheken zitting hebben)? In dit laatste geval hebben de basisbibliotheken rechtstreeks invloed het aanbod van de PSO.

Er zijn drie hoofdmodellen van financiering ontstaan binnen de provinciale netwerken:

- provinciaal geld en rijksgeld gaat naar de PSO, het PDO adviseert
- provinciaal geld en rijksgeld gaat naar het PDO, de PSO kan worden ingeschakeld
- provinciaal geld gaat naar de PSO, rijksgeld gaat naar het PDO voor projecten

De tweede variant is de meest marktgerichte, de eerste variant sluit meer aan bij het netwerkmodel en de derde variant is een mengvorm.

In 2007 zijn de verhoudingen op provinciaal niveau verder uitgekristalliseerd. In Groningen, Friesland, Drenthe, Utrecht, Flevoland, Noord-Holland, Zuid-Holland, Zeeland en Noord-Brabant zijn inmiddels netwerkaafspraken vastgelegd. In Overijssel functioneren al geruime tijd netwerkaafspraken, die recent zijn geëvalueerd. Met de gevonden conclusies wordt het netwerk momenteel verder versterkt. In Gelderland en Limburg zijn netwerkaafspraken in ontwikkeling. Er kan dus geconstateerd worden dat grote vorderingen op dit punt

gerealiseerd zijn, al kan nog niet gezegd worden dat dit proces is afgerond. In een aantal provincies is dit zelfs nog erg pril en broos. Sterke provinciale regie blijft ook na het stoppen van de Stuurgroep Bibliotheken een noodzakelijke voorwaarde om de provinciale netwerken goed te laten functioneren. Van belang hierbij is om ook nadrukkelijk aandacht te besteden aan de landelijke samenhang.

Hierbij moet nog opgemerkt worden dat er inmiddels tussen meerdere PSO's samenwerking begint te ontstaan. Zo werken de PSO's van Noord-Brabant en Limburg op een aantal punten samen (voorheen ook met die van Gelderland) en wordt er momenteel overleg gevoerd over mogelijke samenwerking tussen de PSO's van Gelderland en Overijssel. In Drenthe wordt momenteel het model van Biblionet Groningen overgenomen. Er is dus in ieder geval op een aantal onderdelen sprake van kennisuitwisseling en samenwerking tussen PSO's. Dit is echter nog erg versnipperd, maar zou op termijn structurele vormen kunnen aannemen. Het verdient aanbeveling dat PSO's op diverse terreinen gaan samenwerken, waarbij ook landelijke coördinatie van belang is.



### c. Gemeentelijk opdrachtgeverschap

Doelstelling uit de Aanvulling op het Koepelconvenant (2004):

- Op elk bestuurlijk niveau (lokaal, provinciaal en landelijk) worden bibliotheken gezien als instrument van integraal beleid.

Stand van zaken gemeentelijk opdrachtgeverschap eind 2007

Op 8 november 2007 is een bijeenkomst gehouden met een aantal mensen die actief betrokken waren bij het stimuleren en vormgeven van het gemeentelijk opdrachtgeverschap. Uit het verslag van deze kennisuitwisseling blijkt dat er bij de invulling van het opdrachtgeverschap een grote diversiteit onder de gemeenten bestaat op de volgende punten:

- qua ontwikkelingsfase van beleidsbepaling. Deze laat een grote variatie zien van helemaal niet tot een zeer omvattend beleidskader. Variaties die voorkomen zijn:
  - niet
  - een zinsnede in het collegeprogramma
  - een subsidieverordening waarin het bibliotheekwerk is opgenomen
  - een subsidieovereenkomst bibliotheekwerk met of zonder prestatieafspraken
  - een beleidsplan bibliotheekwerk
  - een breed beleidskader, waarin is aangegeven wat de bibliotheek voor andere beleidsterreinen betekent en gaat doen
- in belangstelling, waarbij sommige gemeenten werk maken van het opdrachtgeverschap en andere gemeenten helemaal niet willen. Redenen om geen aandacht aan het opdrachtgeverschap te besteden zijn:
  - geen prioriteitstelling door college en/of wethouder (de nieuwe lichte van 2006 is geen deelgenoot geweest van het vernieuwingsproces)
  - procesmoeheid, na oprichting van de basisbibliotheek is het werk gedaan
  - de basisbibliotheek is regionaal, zodat de lokale binding te gering is
- in expertise van de beleidsmedewerker. Aspecten die hierbij een rol spelen zijn:
  - bibliotheekwerk is vaak een klein onderdeel van een brede portefeuille, met name bij kleine gemeenten (melding van een beleidsmedewerker met jaarlijks 16 uur beschikbaar voor bibliotheekwerk)
  - het vernieuwingsproces is dermate complex met gelaagde rollen (provincie, rijk) dat de beleidsmedewerker vaak geen grip kan krijgen op de materie
  - de ongelijke verhouding met de bibliotheekdirecteur (vaak opsteller v/d vernieuwingsagenda)
  - de mate van support door de wethouder bibliotheekwerk
- naar het type provinciale bibliotheeknetwerk (PBN):
  - cohesie/marktmodel PBN
  - aard van provinciale sturing in het PBN (van proceseigenaar tot randvoorwaardenschepper)
  - provinciale opvatting over de gemeentelijke rol.

Verder kwam in de kennisuitwisseling naar voren dat de relatie gemeente-bibliotheek sterk gedomineerd is door de oprichting van de basisbibliotheek. Bij de vorming van de basisbibliotheken zou een model nuttig zijn (geweest), met een uitgewerkt onderscheid tussen de gezamenlijke back-office en de lokale front-office. Daarbij wordt geconstateerd dat de kleine basisbibliotheken op het platteland eigenlijk te weinig kritische massa hebben. Vooral het werkgeverschap wordt gezien als een bovenmatige belasting. Er wordt gepleit voor verdere schaalvergroting van deze optelling van kleine bibliotheken tot een verzorgingsgebied van 90.000 – 120.000 inwoners, waarbij in ieder geval een bibliotheek met voldoende volume voor een goede back office betrokken is.

In het verslag van de kennisuitwisseling wordt geconstateerd dat gemeenten over het opdrachtgeverschap provinciebreed geïnformeerd kunnen worden. Belangrijk is een stimulerende en faciliterende rol van de provincie zonder de verantwoordelijkheden aan te

tasten. Gezamenlijk optreden als overheden (betrokken bij het provinciale netwerk) is heel belangrijk.

Willen gemeenten aan de slag dan is een werkwijze per basisbibliotheek aan te bevelen. Daarbij zijn de volgende punten van belang:

- o resultaatgerichtheid
- o een vervolg op de bijeenkomsten (borging resultaten)
- o nadruk op hetgeen het opdrachtgeverschap de gemeenten oplevert
- o een goede sfeer, prettige en inspirerende invulling (bijvoorbeeld gezamenlijk goede voorbeelden bekijken).

Conclusie en aanbevelingen ten aanzien van het gemeentelijk opdrachtgeverschap

Geconstateerd moet worden dat er onder gemeenten een grote diversiteit bestaat bij de invulling van het opdrachtgeverschap qua ontwikkelingsfase van beleidsbepaling, qua belangstelling en qua expertise van de beleidsmedewerker. Dit leidt tot de conclusie dat er in de komende jaren – aansluitend bij een algemeen streven naar meer inhoudelijke beleidsbepaling en prestatiegerichtheid – nog veel aandacht besteed dient te worden aan de rol van de gemeente als beleidsbepaler en aan de wisselwerking daarvan met de bibliotheek. Er wordt voorgesteld het gemeentelijk opdrachtgeverschap verder vorm te geven op drie vlakken:

- o Techniek: Techniek betreft de afspraken tussen gemeente en bibliotheek, die tenminste beschikken en overeenstemming hebben over: beleidsvisie, het budgetcontract (BCF), de communicatiewijze (en naleving hiervan) en een bibliotheekagenda of innovatieagenda. Heel zinvol zijn handreikingen – praktijkgericht en bij voorkeur te ontwikkelen door de VNG – die zonder veel extra werk door de gemeente kunnen worden aangepast aan de lokale voorkeuren en omstandigheden.
- o Inhoud: De bibliotheek is een instrument die de gemeente kan inzetten bij het verwezenlijken van verschillende beleidsdoelen. Beleidsbepaling van het bibliotheekwerk start dan ook idealiter bij een analyse van het brede collegeprogramma met de vraag wat de bibliotheek kan betekenen voor cultuur, zorg, informatie, etc. (en blijft niet beperkt tot een aanbodsgerichte nota bibliotheekwerk).
- o Relatie: Een goede invulling van de rol van opdrachtgever – opdrachtnemer vereist een professionele invulling van de relatie door gemeente en bibliotheek. Dit betekent dat naast een effectieve procesaanpak de actoren zich bewust zijn van de rol die zij innemen. Binnen de gemeente dient daarin duidelijkheid te zijn over de positie en de inbreng van beleidsmedewerker, leidinggevende en wethouder. En dient de bibliotheekdirecteur meer dan nu de rol van cultureel ondernemer te vervullen.

#### d. Landelijk toegankelijke hoogwaardige collectie

In de doelstellingen van de Aanvulling op het Koepelconvenant (2004) wordt niet expliciet over collectiebeleid gesproken, maar wel wordt het volgende als doel voor eind 2007 benoemd:

- Er bestaat een landelijk dekkend netwerk van voorzieningen, dat dankzij de vorming van basisbibliotheken en provinciale netwerken zodanig is versterkt dat de dienstverlening voldoet aan de Richtlijn voor Basisbibliotheken.

Doelstellingen uit de Prioriteitenagenda Actualisering Marsrouteplannen 2007:

- Resultaat:  
Iedere inwoner van Nederland heeft volledige en onbelemmerde toegang tot een kwalitatief hoogwaardige Collectie Nederland en een gezamenlijke Collectie Nederland. Binnen de Collectie Nederland zijn zwaartepuntfuncties benoemd, die worden uitgevoerd door daartoe aangewezen bibliotheken. De zwaartepuntfuncties maken integraal deel uit van het collectiebeleid.

##### Voorwaarden:

De afspraken over de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de daarvoor noodzakelijke afspraken op lokaal, provinciaal en landelijk niveau zijn vastgelegd en door overheden en bibliotheken aanvaard en bevestigd als uitgangspunt voor beleid.

Stand van zaken collectiebeleid eind 2007

De vorderingen op het gebied van collectiebeleid zijn in beeld gebracht in de Monitor Provinciale Collectieplannen (november 2007) van DSP-groep en Hörnig Consultancy. In dit rapport wordt geconstateerd dat het proces om tot provinciale collectieplannen te komen in alle provincies goed op gang is gekomen. Als vervolg op de opgestelde plannen zijn of worden er in enkele provincies, met name in Limburg, Gelderland, Overijssel, Noord-Brabant en Utrecht, ook implementatieplannen gemaakt. De meeste collectieplannen zijn of worden voor het eind van 2007 voor akkoord voorgelegd aan de directie-overleggen. Provincies zijn over de voortgang van de collectieplannen geïnformeerd en ondersteunen de ontwikkeling hiervan met extra middelen. Over de financiering van de uitvoeringsfase is meestal nog geen besluit gevallen.

Het ambitie niveau van de collectieplannen loopt uiteen. Het varieert van een heel lichte vorm (afstemming, geen gezamenlijke collectieprofielen) naar vergaande vormen (centraal collectioneren op provinciaal niveau). Flevoland is een voorbeeld van de eerste categorie; Friesland, Zeeland en Utrecht van de tweede categorie.

De randvoorwaarden om te kunnen werken aan het provinciaal collectieplan zijn in elke provincie vervuld. Er is een projectorganisatie ingericht, met een opdracht vanuit het directie overleg of provinciaal netwerk. De bibliotheken hebben voldoende personeel vrijgemaakt om aan het plan te werken. En er is geld beschikbaar gesteld door de provincie (soms samen met de PSO) voor het maken van het plan en soms ook al voor de implementatie ervan.

Het draagvlak voor het provinciaal collectieplan groeit in de beleving van betrokkenen, zowel onder de directies als onder de bibliotheekmedewerkers. Provincies worden geïnformeerd over de voortgang en steunen de realisatie ervan. Gemeenten zijn bij uitzondering geïnformeerd en betrokken. De omstandigheden om tot het provinciaal collectieplan te komen zijn volgens de geïnterviewden relatief gunstig. Na de golf van fusies is er nu tijd om aan inhoud en organisatie te werken, daar past het collectieplan in.

Het provinciaal collectieplan biedt kansen om meer marktgericht te werken en om efficiënter te collectioneren, zodat er geld vrijkomt om dat eerste te doen. Het verlies aan autonomie van de basisbibliotheek wordt als een bedreiging ervaren, men realiseert zich dat de onderlinge afhankelijkheid in het netwerk groter wordt. Voor collectiemedewerkers is het een

ingrijpende verandering in hun werk, collectioneren wordt door hen als een belangrijk onderdeel van het vakmanschap ervaren.

Een bedreiging die wordt ervaren is het gebrek aan aansluiting tussen de provinciale collectieplannen en de HBO+/zwaartepuntcollecties. Hier moet volgens betrokkenen meer interprovinciale cq. landelijke regie op gevoerd worden. Dit betekent dat ook de bibliotheken zich hieraan zullen moeten verbinden. Tot slot wordt de geringe betrokkenheid en kennis van gemeenten als belangrijkste financiers van het openbaar bibliotheekwerk als bedreiging gezien.

#### Conclusie en aanbevelingen ten aanzien van collectiebeleid

DSP-groep en Hörnig Consultancy constateren in de monitor provinciale collectieplannen dat het proces om tot provinciale collectieplannen te komen in alle provincies goed op gang is gekomen. De randvoorwaarden om te kunnen werken aan het provinciaal collectieplan zijn in elke provincie vervuld. Wel verschilt het ambitieniveau van de collectieplannen sterk per provincie, het varieert van zeer lichte naar vergaand vormen van afstemming.

In 2008 en 2009 zullen de collectieplannen verder uitgewerkt en geïmplementeerd worden. Om dit goed te kunnen doen is interprovinciale en landelijke afstemming essentieel volgens DSP-groep en Hörnig Consultancy. Met het verdwijnen van het Procesbureau Bibliotheekvernieuwing is de vraag welke landelijke partij daarin de regie zal nemen. Om te voorkomen dat er al in 2008 een 'gat' valt bevelen de onderzoekers aan dat het ministerie van OCW, IPO en VNG samen met de VOB zich hierover op korte termijn uitspreken.

Om de implementatie van de provinciale collectieplannen te doen slagen is afstemming noodzakelijk en dienen enkele onderdelen vanuit de provinciale collectieplannen op interprovinciaal/landelijk niveau te worden georganiseerd. De belangrijkste onderwerpen zijn:

- o Landelijke afstemming beleid HBO+zwaartepuntencollectie: Het beleid van de HBO+/zwaartepuntencollectie zal interprovinciaal moeten worden afgestemd. Hiertoe dient een vorm van landelijke samenwerking tot stand te komen. De mogelijkheden voor de provinciale HBO+/zwaartepuntencollectie wordt mede bepaald door de financiering van de functie.
- o Interprovinciale/landelijke organisatie rond bewaarbeleid: Het bewaarbeleid als onderdeel van het provinciaal collectiebeleid heeft een interprovinciaal/landelijk karakter. Het is van belang dat er interprovinciale/landelijke afspraken komen over dit bewaarbeleid inclusief afstemming met landelijke organisaties zoals KB/CDR. Bij dit onderdeel hoort ook een onderzoek voor het digitaal bewaren van objecten en levering via serviceconcepten zoals eBooks en PrintingOnDemand.
- o Thuisgebruik digitale content: Landelijke digitale content en het thuisgebruik daarvan zijn onderwerp van landelijke samenwerking. De VOB onderhandelt daarvoor namens de bibliotheken met betrokken partijen.
- o Muziek CD/DVD's: Muziek CD/DVD's van CDR (LeenDirect & DigiLeen) worden gezien als aanvulling op het de lokale aanbod van de bibliotheek. Afspraken met CDR over het beschikbaar stellen van informatie in de catalogus en opvragen via zoek&boek zijn onderwerp van landelijke samenwerking. De VOB maakt namens de bibliotheken afspraken met CDR.
- o Afstemming NBD/Biblion: NBD/Biblion is een belangrijke partner in de keten van collectie-aanschaf. Het is belangrijk dat afspraken worden gemaakt met NBD/Biblion over aanbodinformatie en de wijze waarop dat wordt aangeboden. Dit is onderwerp van landelijke samenwerking.
- o Interprovinciale/landelijke coördinatie en deskundigheidsbevordering: Interprovinciale/landelijke coördinatie is van belang voor afstemming over onderwerpen van gezamenlijk belang, landelijk brede keuze voor collectiebeleid onderdelen en voor het stimuleren van kennisdeling en het organiseren van een uitwisselingsplatform.
- o Landelijk project PvE collectieinstrumenten: Door de VOB en het Procesbureau is een opdracht verleend aan Universiteit van Tilburg om een Programma van Eisen op te stellen

voor collectiemanagement systemen. De verwachting is dat dit PvE samen met een afgestemde procedure een keurmerk voor op de markt bekende collectiemanagement systemen zal opleveren.

- Landelijk Collectiebeleid & Brancheformule Collectiebeleid: Op landelijk niveau ligt het voornemen om te komen tot een landelijk collectiebeleid gebaseerd op de provinciale collectieplannen. Het landelijke collectiebeleid kan op haar beurt input leveren voor een toekomstige brancheformule. Gelaagd collectiebeleid wordt dan vastgelegd in een programma van eisen waarmee het collectiebeleid van betrokken organisaties kunnen worden getoetst, vergeleken en gecertificeerd. Als input voor de brancheformule gelden kwantitatieve en kwalitatieve criteria voor de basiscollectie. In het implementatietraject worden deze criteria verder onderzocht.
- Afstemming project Van Zwaartepunten naar Etalages: De VOB is voornemens een project uit te voeren waarin landelijk een aantal belangrijke en actuele thema's vast worden gesteld en daarover een uitgelezen collectie samen te stellen, die zowel fysiek als digitaal sterk gepresenteerd wordt. Van belang is dat de implementatie van het provinciale collectiebeleid goed wordt afgestemd met dit project.
- Ontsluiting en toegankelijkheid collectie: Verdere ontwikkeling van functionaliteiten als Aquabrowser, a-select en zoek&boek en integratie in het collectiebeleid.

## e. Certificering

Doelstelling uit de Aanvulling op het Koepelconvenant (2004):

- Alle basisbibliotheken zijn gecertificeerd en hanteren het INK-model voor kwaliteitszorg.

Doelstelling uit de Prioriteitenagenda Actualisering Marsrouteplannen 2007:

- **Resultaat:** Voor eind 2009 vindt in alle bibliotheken een audit plaats op basis van de Certificeringsnorm openbare bibliotheken 2006/2009. Voor eind 2007 heeft in 40 % van de bibliotheken deze audit plaatsgevonden. Eind 2008 is dat in 80 % van de bibliotheken het geval. In 2009 heeft in alle bibliotheken de audit plaatsgevonden en is 80% gecertificeerd.

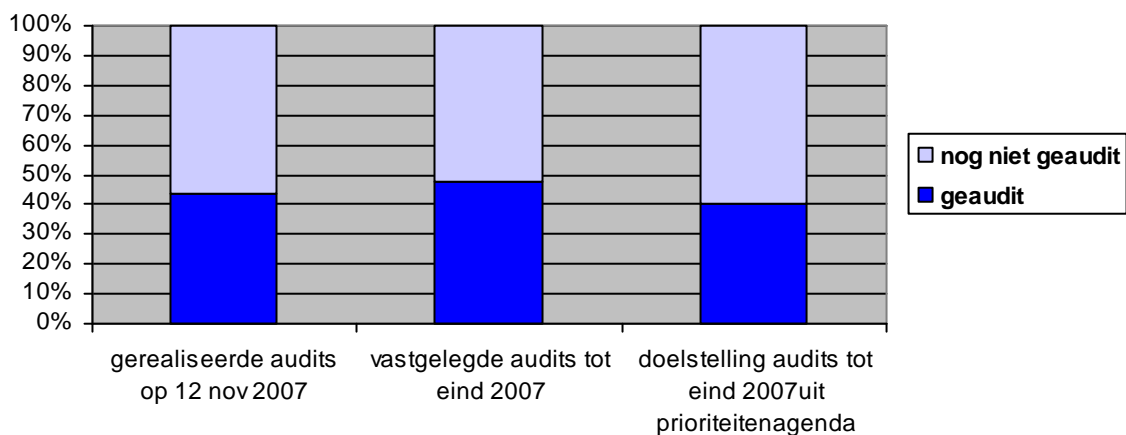
### Stand van zaken certificering eind 2007

Het komen tot een door de sector gedragen certificeringsnorm duurde langer dan oorspronkelijk voorzien. Pas medio 2006 lag er een algemeen geaccepteerde norm en kon daadwerkelijk begonnen worden met het certificeringsproces. Aangezien dit proces bestaat uit vierjaarlijkse cycli, waarin steeds alle basisbibliotheken een certificeringsaudit krijgen, kon de oorspronkelijke doelstelling, namelijk dat eind 2007 alle bibliotheken gecertificeerd zijn, onmogelijk gehaald worden. Immers, de eerste certificeringstermijn is pas eind 2009 afgelopen. In de Prioriteitenagenda is deze doelstelling dan ook aangepast en werd voor eind 2007 een percentage van 40% uitgevoerde audits nagestreefd.

Begin november 2007 hebben 66 (basis)bibliotheken verspreid over alle twaalf provincies een certificeringsaudit gehad. Eind 2007 zullen volgens de vastgelegde audits 72 bibliotheken geaudit zijn.

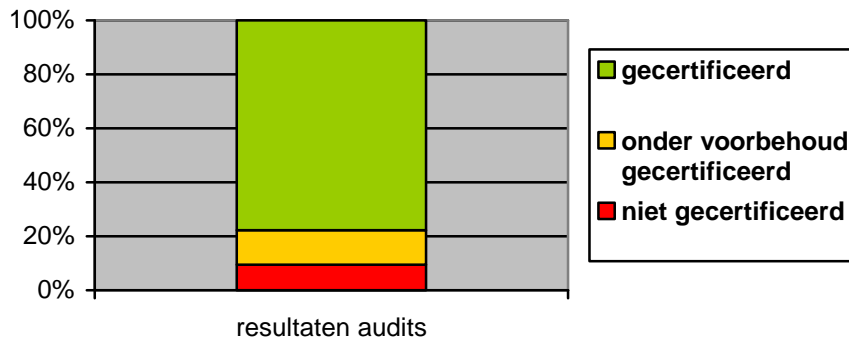
Op basis van de inventarisatie van het Procesbureau Bibliotheekvernieuwing, aangevuld met de beoogde netwerkvorming van Drenthe, gaat het certificeringsbureau uit van een beoogd aantal basisbibliotheken in 2009 van 152. Dit betekent dat begin november 43% van de bibliotheken een audit heeft gehad. Eind 2007 zal 47% van alle bibliotheken geaudit zijn. Doelstelling van de prioriteitenagenda van het Procesbureau Bibliotheekvernieuwing was dat eind 2007 40% van alle bibliotheken een certificeringsaudit gehad moeten hebben. Deze doelstelling wordt dus ruim gehaald.

### Gerealiseerde en geplande audits in relatie tot de doelstelling



## Resultaten van de audits

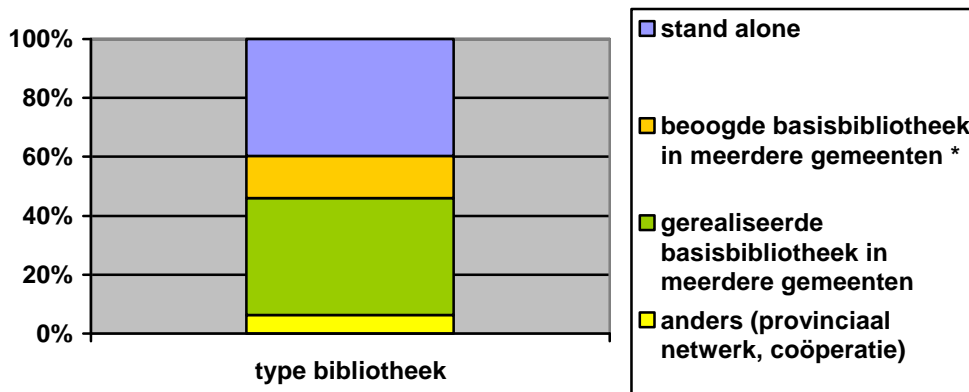
Van de 66 bibliotheken die tot aan begin november 2007 geaudit waren hebben er 49 het certificaat behaald. Nog eens 8 bibliotheken zijn onder voorbehoud gecertificeerd en aan 6 bibliotheken is het certificaat niet verleend. Van 3 audits was het resultaat nog niet bekend.



De audits vinden plaats in verschillende typen bibliotheken. Er zijn stand alone bibliotheken, die in één enkele gemeente gehuisvest zijn, er zijn basisbibliotheken in meerdere gemeenten (waarvan sommigen al gerealiseerd en sommigen nog slechts een intentie) en er zijn een aantal andere vormen zoals het provinciale netwerk (Groningen en in 2008 ook Drenthe) of coöperaties.

Voor de eerste audits zijn voornamelijk bibliotheken in de G-30 gemeenten uitgenodigd. Dit heeft tot gevolg dat er tot nu toe verhoudingsgewijs zeer veel stand alone bibliotheken geaudit zijn. Deze eerste resultaten geven dus geen afspiegeling van de landelijke situatie.

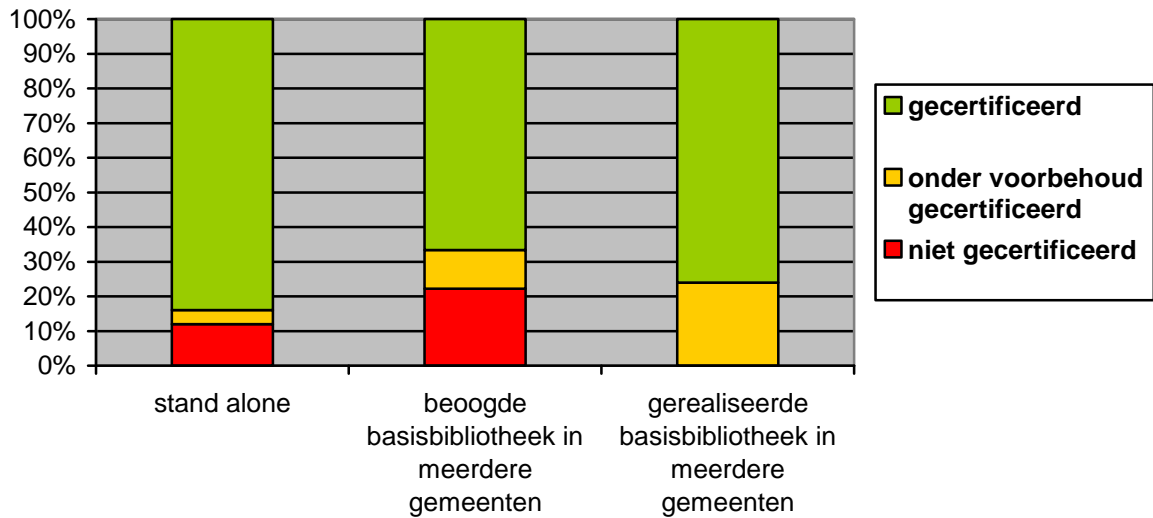
## Type bibliotheek waar de audits zijn uitgevoerd



\* beoogde basisbibliotheken in meerdere gemeenten, die op het moment van de audit nog niet gefuseerd zijn en derhalve nog geen gezamenlijk bedrijfsvoering hebben, worden individueel (dus per gemeente) geaudit. Dit geldt ook voor coöperaties, waarbij de deelnemende bibliotheken ieder hun eigen bedrijfsvoering houden. Provinciale netwerken (Biblionet Groningen en in 2008 ook Biblionet Drenthe) worden als één organisatie geaudit.

## Resultaten per type bibliotheek

Per type bibliotheek blijken de resultaten duidelijke verschillen te vertonen.

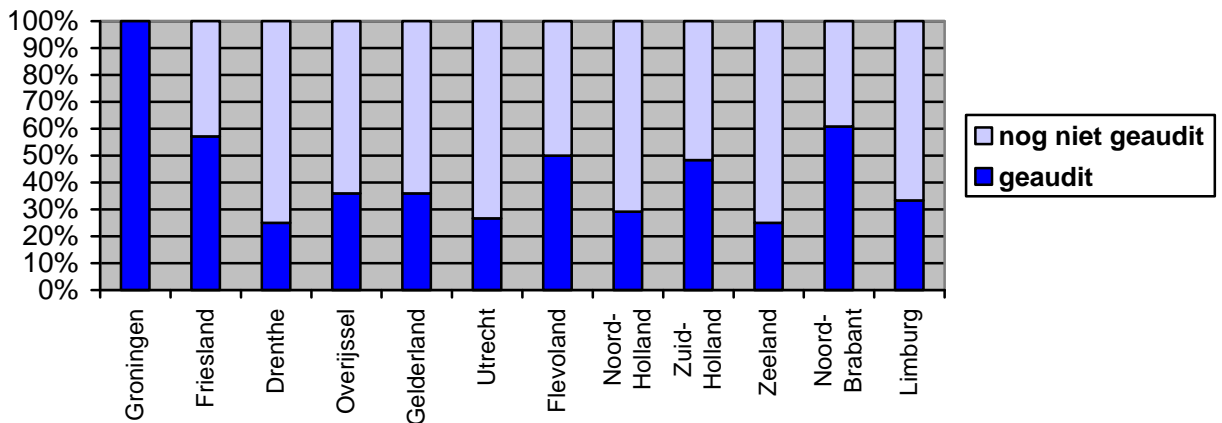


Onder gerealiseerde basisbibliotheken blijken tot nu toe alle bibliotheken het certificaat volledig of onder voorbehoud behaald te hebben. Onder stand alone bibliotheken is weliswaar het percentage volledig gecertificeerde bibliotheken iets hoger, maar er is ook 12% van deze bibliotheken niet gecertificeerd. Dit lijkt een duidelijke aanwijzing dat het samengaan tot grotere basisbibliotheken een positieve uitwerking heeft op de kwaliteit van de bedrijfsvoering. Bibliotheken die nog slechts de intentie hebben om te komen tot fusie scoren het laagst bij het behalen van het certificaat.

## Uitgevoerde audits per provincie

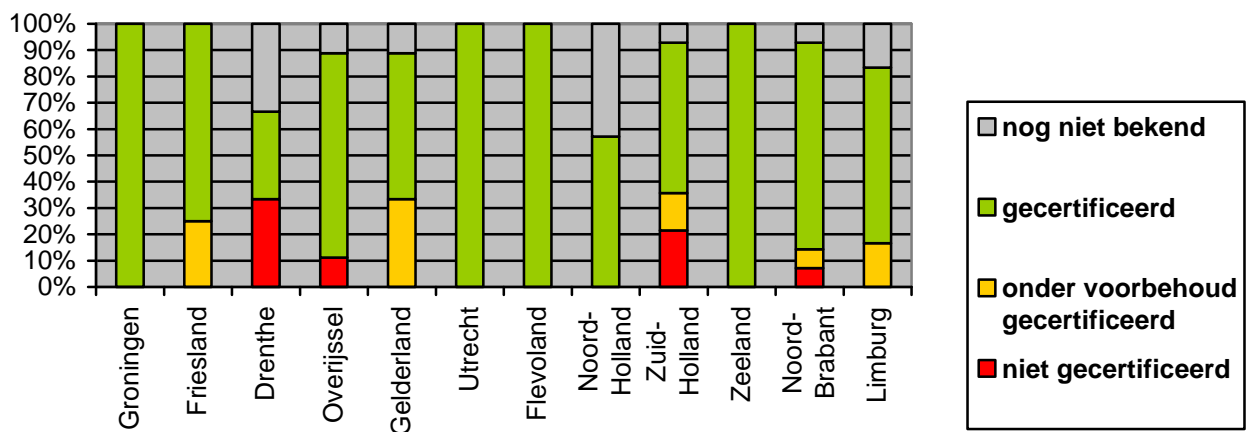
In alle provincies zijn audits uitgevoerd, maar het percentage bibliotheken die reeds geaudit zijn varieert sterk per provincie. De percentages behoeven enige toelichting, omdat ze soms een vertekend beeld geven. Dat in Groningen reeds 100% geaudit is, is gelegen in het feit dat het gehele Groningse netwerk als 1 basisbibliotheek geaudit is. De 50 % in Flevoland betekenen dat 1 van de twee basisbibliotheken een audit gehad heeft. In Zuid-Holland en Noord-Brabant corresponderen de hoge percentages echter daadwerkelijk met grote aantallen bibliotheken die reeds een audit gehad hebben. In Utrecht en Noord-Holland zijn nog betrekkelijk weinig audits uitgevoerd door het stadium van basisbibliotheekvorming waarin veel bibliotheken zich bevinden. In Drenthe is besloten dat in navolging van Groningen één grote basisbibliotheek gevormd gaat worden en is er in afwachting van het totstandkomen van Bibliotnet Drenthe voor gekozen om de aangesloten bibliotheken pas in een iets later stadium te auditen.





### Resultaten van de uitgevoerde audits

Ook bij de resultaten van de uitgevoerde audits moeten nadrukkelijk kanttekeningen geplaatst worden. De 100% gecertificeerde bibliotheken in Groningen, Flevoland en Zeeland hebben steeds betrekking op 1 bibliotheekorganisatie (waarbij deze in Groningen wel de hele provincie beslaat). Het feit dat in Utrecht alle bibliotheken die geaudit zijn ook gecertificeerd zijn moet gerelativeerd worden doordat het er nog erg weinig van het totaal waren. Het hoge percentage niet-gecertificeerde bibliotheken in Drenthe is vertekend door de kleine aantallen, dit betreft 1 bibliotheek. Provincies waar de hoge percentages daadwerkelijk betrekking hebben op verhoudingsgewijs grote aantallen gecertificeerde bibliotheken zijn Friesland, Overijssel, Gelderland, Noord-Brabant, Limburg en (ondanks de eveneens hoge aantallen niet-gecertificeerde bibliotheken) Zuid-Holland.



### Conclusie en aanbevelingen ten aanzien van certificering

Het ontwikkelen van een door de sector gedragen certificeringsnorm duurde langer dan oorspronkelijk voorzien. Pas medio 2006 lag er een algemeen geaccepteerde norm en kon daadwerkelijk begonnen worden met het certificeringsproces. Aangezien dit proces bestaat uit vierjaarlijkse cycli, waarin steeds alle basisbibliotheken een certificeringsaudit krijgen, kon de oorspronkelijke doelstelling, namelijk dat eind 2007 alle bibliotheken gecertificeerd zijn, onmogelijk gehaald worden. Immers, de eerste certificeringstermijn is pas eind 2009 afgelopen. In de Prioriteitenagenda is deze doelstelling dan ook aangepast en werd voor eind 2007 een percentage van 40% uitgevoerde audits nagestreefd.

Eind 2007 hebben 47% van alle basisbibliotheken een certificeringsaudit gehad, waarmee deze doelstelling dus ruim gehaald is. Van de bibliotheken die een audit gehad hebben blijkt 78% het certificaat te behalen. Nog eens 12% krijgt het certificaat onder voorbehoud, en daarmee de gelegenheid om binnen 6 maanden een aantal verbeteringen door te voeren om zo daadwerkelijk het certificaat te behalen. 10% van de bibliotheken wordt na een audit niet gecertificeerd.

Uit de certificeringsresultaten ontstaat de indruk dat basisbibliotheekvorming een positief effect heeft op de kwaliteit van de bedrijfsvoering. Gerealiseerde basisbibliotheken in meerdere gemeenten blijken namelijk tot nu toe allemaal het certificaat volledig of onder voorbehoud behaald te hebben. Onder stand alone bibliotheken is weliswaar het percentage volledig gecertificeerde bibliotheken iets hoger, maar er zijn ook 12% van deze bibliotheken niet gecertificeerd. Onder beoogde basisbibliotheken is zelfs 22% niet gecertificeerd.

Het certificeringsproces blijkt een zeer sterke impuls gegeven te hebben. Hoewel er aanvankelijk sprake was van enige weerstand toen de eerste audits van start gingen, maakte deze al snel plaats voor grote inzet en motivatie van bibliotheken. Opmerkelijk was dat een aantal PSO's op deze ontwikkeling inspeelden en pré-audits ter voorbereiding gingen aanbieden. Het gevolg was dat bibliotheken steeds beter voorbereid de audit ingingen en steeds vaker het certificaat behaalden. Eind 2007 resulteerde bijna iedere audit daadwerkelijk in een certificaat.

Tegelijkertijd begint een aantal tekortkomingen van de huidige certificeringsnorm zichtbaar te worden. De belangrijkste is het feit dat de norm zich uitsluitend uitspreekt over aspecten van bedrijfsvoering en niet over de output van bibliotheken. Dit blijkt er in de praktijk wel eens toe te leiden dat zeer vernieuwende bibliotheken het certificaat niet behalen, terwijl bibliotheken die hun klant een zeer traditioneel aanbod bieden maar hun beleid goed op orde hebben, het certificaat wél krijgen. Dit wordt nog eens versterkt door het feit dat de certificeringsnorm wel als eis stelt dát er een Klanttevredenheidsonderzoek heeft plaatsgevonden, maar de uitkomst daarvan niet laat meewegen bij het beoordelen van de bibliotheek. In theorie kan een bibliotheek dus zeer slecht beoordeeld worden door de klant, maar toch op alle punten van de certificeringsnorm hoog scoren.

Het verdient daarom nadrukkelijk aanbeveling om de norm ten behoeve van de volgende certificeringstermijn, die in 2010 begint, op een aantal punten te herzien. Het is van belang om de norm aan te vullen met outputeisen en met eisen ten aanzien van de mate waarin de bibliotheek haar klanten naar tevredenheid bedient. Gegeven het lange traject dat nodig was om te komen tot een norm die door de sector als geheel geaccepteerd werd, is het aan te raden dat VOB en VNG zo spoedig mogelijk gezamenlijk beginnen met een dergelijke aanpassing van de norm, opdat de volgende certificeringstermijn in 2010 met een verbeterde norm van start kan gaan.

Hiervoor kan de brief die de Stuurgroep Bibliotheken op 15 december 2005 aan de VOB en de VNG gestuurd heeft als kader dienen. In deze brief geeft de Stuurgroep aan dat certificering een dynamisch instrument moet zijn dat niet uitsluitend kan dienen om een minimumniveau van dienstverlening vast te stellen. Het minimumniveau kan wel een

onderdeel van de certificering vormen, mits het gehele certificeringssysteem twee uitgangspunten centraal stelt:

- inhoudelijke normen staan centraal
- kwaliteitsverbetering is de kern van certificering.

Dit houdt volgens de Stuurgroep in dat de huidige (minimum)norm gevolgd moeten worden door kwaliteitstoetsing volgens dezelfde methodiek maar op hogere niveaus, wil de beoogde dynamiek in kwaliteitsontwikkeling daadwerkelijk tot stand komen. In die zin kan er dan, aldus de Stuurgroep, gesproken worden over certificering met enkele, steeds hogere kwaliteitsniveaus – ook wel aangeduid als een sterrensysteem - waarvan uitsluitend het onderste niveau (één ster) overeenkomt met een inhoudelijk minimum.

Aanvullend op dit kader van de Stuurgroep zou het ook zinvol zijn om de methodiek van de Richtlijn in de certificeringsnorm te integreren. Dan kunnen bibliotheken getoetst worden op eisen ten aanzien van speerpunten zoals benoemd in de Richtlijn. Hierdoor kunnen bibliotheken kwalificaties op bepaalde speerpunten verwerven, waarbij de specialisatie van de bibliotheek vervolgens ook zichtbaar wordt in het certificaat.

## f. Gebruikersonderzoek

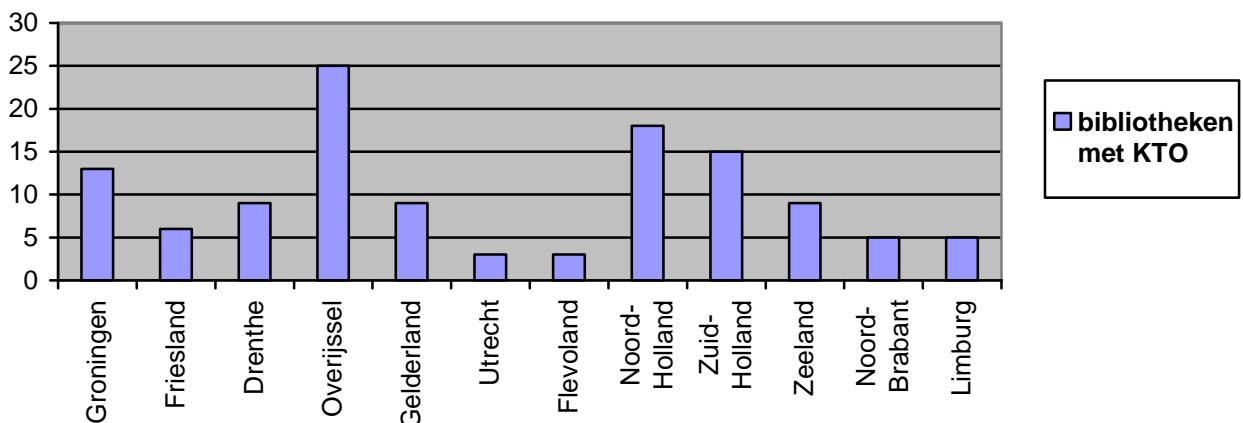
Doelstelling uit de Aanvulling op het Koepelconvenant (2004):

- Bij alle bibliotheken zijn gebruikersonderzoek en evaluatie regulier onderdeel van de werkprocessen.

Stand van zaken gebruikersonderzoek eind 2007

Van 2002 tot medio 2007 hebben in totaal 120 bibliotheekorganisaties een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) volgens het standaardonderzoek van de VOB laten doen. Welk percentage van alle bibliotheken dit is, is moeilijk te zeggen, omdat er in 2002 veel meer bibliotheekorganisaties waren dan in 2007. Zo hebben in Groningen 13 bibliotheekorganisaties tussen 2002 en 2007 een KTO laten uitvoeren, terwijl er tegenwoordig maar één bibliotheekorganisatie in Groningen is. Om een indruk te krijgen hoe groot het deel van alle bibliotheken is dat een klanttevredenheidsonderzoek heeft laten uitvoeren is daarom ook gekeken in hoeveel gemeenten en in hoeveel vestigingen de KTO's zijn uitgevoerd. Het gaat om 170 gemeenten en 388 bibliotheekvestigingen. Het totale aantal gemeenten lag in die periode rond de 500 (begin 2007 443) en het totale aantal bibliotheekvestigingen rond 1100. Zowel voor gemeenten als voor vestigingen betekent dit dat het aantal dat een KTO heeft laten uitvoeren dan rond 35% ligt. Het is dus aannemelijk dat de 120 bibliotheekorganisaties die een KTO hebben laten uitvoeren ongeveer 35% van het totaal zijn (bezien over de periode 2002-2007).

Verdeeld over de provincies zijn de volgende aantallen KTO's uitgevoerd.



Bovenstaande getallen zijn geen percentages, maar aantallen organisaties die een KTO hebben laten uitvoeren. Dit dient dus bekeken te worden in relatie tot het totale aantal bibliotheken in de betreffende provincie. Hoewel dit door het afnemende aantal organisaties in de genoemde periode niet precies te zeggen is hoeveel van bibliotheken per provincie een KTO uitgevoerd hebben kunnen wel een paar algemene conclusies getrokken worden. In de noordelijke provincies, Groningen, Friesland, Drenthe en ook in Overijssel lijken ongeveer alle bibliotheken een KTO te hebben uitgevoerd. Opvallend weinig KTO's in relatie tot het aantal bibliotheken zijn tot nu toe uitgevoerd in met name Noord-Brabant en Utrecht.

Conclusie en aanbevelingen ten aanzien van gebruikersonderzoek

Geconstateerd moet worden dat het uitvoeren van Klanttevredenheidsonderzoeken eind 2007 nog geen regulier onderdeel van de werkprocessen zijn. In de noordelijke provincies hebben nagenoeg alle bibliotheekorganisaties een KTO laten uitvoeren, maar in de overige provincies is dit nog lang niet het geval. In Utrecht en Noord-Brabant zijn er medio 2007 zelfs nog erg weinig klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Aangezien de certificeringsnorm erom vraagt dat bibliotheken minimaal eens in de vier jaar een KTO laten uitvoeren is het van belang dat dergelijke onderzoeken onderdeel worden van de reguliere werkprocessen. De

mate waarin PSO's deze onderzoeken aanbieden en de expertise die zij op dit gebied hebben loopt sterk uiteen. Het verdient aanbeveling dat dit op landelijk niveau sterker gecoördineerd wordt en dat álle PSO's bij kennisuitwisseling op dit gebied actief betrokken zijn, en niet, zoals nu, slechts enkele.

## g. Benchmarking

Doelstelling uit de Aanvulling op het Koepelconvenant (2004):

- Benchmarking is vanzelfsprekend om prestaties van bibliotheken onderling te kunnen vergelijken.

Doelstelling uit de Prioriteitenagenda Actualisering Marsrouteplannen 2007:

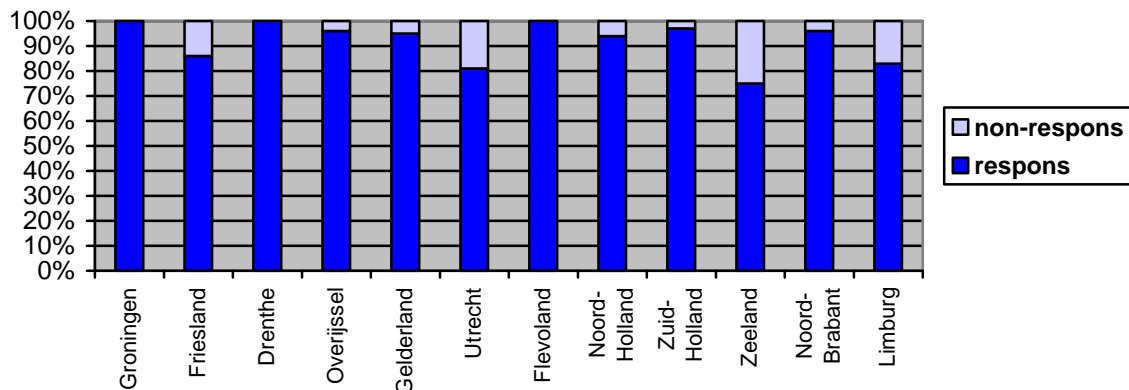
- Resultaat: 70% van de bibliotheken levert de noodzakelijke gegevens voor het BIS.

Stand van zaken benchmark eind 2007

Om te komen tot een benchmark die afgestemd is met BIS, Rekeningschema en het model voor kostentoerekening waren meerdere pogingen nodig. Na een lang en moeizaam traject was de benchmark uiteindelijk medio 2007 gereed. Om de benchmark mogelijk te maken dienen bibliotheken gegevens over hun prestaties aan te leveren voor het Branche-informatiesysteem (BIS).

De benchmark is in de zomer van 2007 gelanceerd, waarbij bibliotheken onder intensieve begeleiding vanuit de VOB werden gestimuleerd de gegevens voor het BIS aan te leveren. Dit heeft tot een zeer goed resultaat geleid:

Landelijk heeft 93% van alle bibliotheken in 2007 de gegevens voor het BIS aangeleverd. Per provincie is de deelname als volgt:



In Zeeland en Friesland bestaat de verhoudingsgewijs grote non-respons uit slechts één bibliotheek, aangezien beide provincies slechts een klein aantal bibliotheken hebben. In Utrecht en Limburg bestaat de non-respons uit 3 respectievelijk 4 bibliotheken die niet hebben deelgenomen.

Conclusie en aanbevelingen ten aanzien van benchmarking

Het vergelijken van prestaties van bibliotheken biedt goede informatie om te komen tot kwaliteitsverbetering. Daarom diende er een landelijk benchmarksysteem ontwikkeld te worden. Na een moeizaam en daardoor vertraagd traject om te komen tot een algemeen geaccepteerde benchmark is eind 2007 daadwerkelijk een landelijk benchmarksysteem operationeel.

Om de benchmark mogelijk te maken dienen bibliotheken gegevens over hun prestaties aan te leveren voor het Branche-informatiesysteem (BIS). De prioriteitenagenda had voor 2007 als

doel gesteld dat 70% van alle bibliotheken deze gegevens aanlevert. Deze doelstelling is zeer ruim gehaald, 93% van alle bibliotheken heeft de benodigde gegevens aangeleverd.

Benchmarking kan weliswaar nog niet, zoals het Koepelconvenant voor eind 2007 als doel stelde, vanzelfsprekend genoemd worden, maar er is nu voldaan aan alle voorwaarden om hiermee van start te kunnen gaan.

Hierbij moet aangemerkt worden dat de begeleiding vanuit de VOB richting bibliotheken tijdens deze aanloopfase dusdanig intensief was (o.a. de vele individuele bibliotheken meerdere malen telefonisch verzoeken om de benodigde gegevens in te vullen) dat dit niet op een dergelijke wijze gecontinueerd kan worden. Het is van belang dat het overgrote deel van de bibliotheken jaarlijks de gegevens voor het BIS aanlevert, zonder dat hier intensief aan getrokken hoeft te worden. Dit is enerzijds een kwestie van gewenning aan de nieuwe BIS-systematiek en anderzijds iets dat voort dient te komen uit een gezamenlijk gevoeld belang van een goede benchmark voor de branche.

Het dient vanzelfsprekend te worden dat bibliotheken hun prestaties aan de hand van de benchmark met die van andere bibliotheken vergelijken om aanwijzingen te vinden voor kwaliteitsverbeteringen. Hiervoor is het ook van belang dat de sector aandacht besteedt aan de intussen ontstane discussie over het al dan niet anoniem verwerken van de gegevens en hierin een duidelijke beslissing neemt.

## h. Gekwalificeerd personeel

Doelstelling uit de Aanvulling op het Koepelconvenant (2004):

- Het bibliotheekpersoneel en -management is over de volle breedte van de branche voldoende gekwalificeerd om de inhoudelijke vernieuwing te kunnen realiseren.

Doelstelling uit de Prioriteitenagenda Actualisering Marsrouteplannen 2007:

- Resultaat: Eind 2007 zijn in een landelijk HRM-plan de gezamenlijke verplichtende afspraken voor een samenhangend beleid van de openbare bibliotheken op het terrein van HRM (met inbegrip van functie-innovatie) neergelegd.

Stand van zaken gekwalificeerd personeel eind 2007

Er is inmiddels een strategisch HRM plan 2007- 2010 geschreven onder de titel 'Schitterende bibliotheken'. Het plan is goedgekeurd door de ledenvergadering van de VOB en momenteel wordt gewerkt aan een vertaling naar concrete interventies voor de branche. De thema's die beschreven worden betreffen:

- onderzoek en publicaties (bijv. arbeidsmarktonderzoek, innovatiekracht, evaluatie management development programma's)
- mobiliteit (instroom- doorstroom- uitstroombeleid en imago)
- competentie management en opleidingen
- professionalisering P&O functie
- leiderschap

Met betrekking tot onderzoek en publicaties zijn inmiddels het onderzoek naar innovatiekracht en de evaluatie van de MD programma's (Nieuw Elan, MBA, Impuls) afgerond en oriënterd de VOB zich nu op een vervolg. Van het arbeidsmarktonderzoek is inmiddels de eerste fase afgerond, waarin de kwantitatieve gegevens m.b.t. de in- en uitstroom in de branche inzichtelijk zijn gemaakt. De tweede fase, waarin de gegevens afgezet worden tegen de gewenste competenties en instroom, zal in het najaar van 2007 afgrond worden.

In samenhang met de visieontwikkeling, zoals verwoord in de notitie 'Anders bekeken', worden momenteel gewenste competenties in beeld gebracht. Dit zal de basis zijn voor verder beleid rondom mobiliteit, opleiding en leiderschapontwikkeling.

Het virtueel loopbaancentrum (VLC) is succesvol in de markt gezet en gekoppeld aan het personeelsontwikkelingsprogramma OBIP+. Er komt een voorstel voor doorontwikkeling van dit instrument. Er is een gestage toename van het gebruik van het VLC te zien.

Conclusie en aanbevelingen ten aanzien van gekwalificeerd personeel

Of het bibliotheekpersoneel en -management over de volle breedte van de branche voldoende gekwalificeerd is om de inhoudelijke vernieuwing te kunnen realiseren, zoals het Koepelconvenant als doel stelt, is met de huidige gegevens niet vast te stellen. Het verdient aanbeveling om dit systematisch in kaart te brengen. Zinvol zou zijn om hiervoor gebruik te maken van bestaande gegevens over opleiding en ontwikkeling van personeel, zoals gebruikt worden voor OBIP+, van de evaluaties van de MD programma's Nieuw Elan, MBA en Impuls, en van het lopende arbeidsmarktonderzoek.

Met het realiseren van de doelstelling uit de Prioriteitenagenda, een samenhangend beleid van de openbare bibliotheken op het terrein van HRM, is een begin gemaakt: er ligt een strategisch HRM-plan dat is goedgekeurd door de Ledenvergadering. Dit plan wordt momenteel geoperationaliseerd tot concrete interventies voor de branche. Het verdient aanbeveling om hierbij te waken voor een versnipperd en onoverzichtelijk aanbod, gegeven de reeds bestaande programma's vanuit zowel VOB als WOB. Bundeling tot één overzichtelijk aanbod, waarbij de samenhang tussen de verschillende onderdelen duidelijk is, is van groot belang. Dat maakt tevens het aantonen van de effecten ervan op de kwaliteit van de dienstverlening gemakkelijker.



### 2.3. Ontwikkeling financiële middelen

De financiering van het bibliotheekwerk en daarmee ook de bibliotheekvernieuwing verloopt via provincies (deels met autonome en deels met rijksmiddelen) en via gemeenten. Hieronder wordt beschreven welke ontwikkeling deze financiële middelen hebben doorgemaakt in de periode 2003-2007.

#### a. Provincies

Uit de 'Monitor provinciale uitgaven bibliotheekwerk 2003-2007', van Benz en Benz (9 juli 2007), komt naar voren hoe zich de provinciale middelen en uitgaven voor bibliotheekwerk ontwikkeld hebben.

##### Beschikbare middelen

De provincies financieren het reguliere bibliotheekwerk en de bibliotheekvernieuwing door de inzet van rijksmiddelen en autonome middelen. De rijksmiddelen die in 2003 beschikbaar waren bedroegen € 5,8 miljoen.

De rijksmiddelen zijn als volgt opgebouwd: vanaf 2001 was er per jaar € 5,5 mln rijksgeld voor bibliotheekwerk beschikbaar. Per 1 januari 2008 worden deze middelen in het gemeentefonds gestort. Vanaf 2004 tot en met 2007 kwam daarbovenop olopend beschikbaar € 2, 5, 8 en 20 mln. Vanaf 2008 is er structureel jaarlijks € 20 mln op rijksniveau beschikbaar.

De autonome provinciale middelen liepen op van € 44,1 miljoen in 2003 naar € 50,1 miljoen in 2007.

middelen provincies in mln €	2003	2004	2005	2006	2007
rijksmiddelen	€ 5,8	€ 6,1	€ 8,5	€ 11	€ 20,3
autonome middelen	€ 44,1	€ 50	€ 47,5	€ 50,1	€ 50,1
totale middelen provincies	€ 49,9	€ 56,1	€ 56	€ 61,1	€ 70,4

De totale beschikbare middelen op provinciaal niveau bedroegen in 2003 bijna € 50 miljoen. Dit bedrag neemt toe tot ruim € 70 miljoen in 2007. Dit is een stijging van ruim 41%. Deze stijging wordt veroorzaakt door zowel stijgende provinciale middelen (14%) als stijgende rijksmiddelen (251%). De grote stijging in rijksmiddelen is het gevolg van de toenemende vernieuwingsgelden vanaf 2004.

De totale middelen per inwoner van de verschillende provincies vertonen verschillen. De provincie Drenthe heeft sinds 2006 de meeste middelen per inwoner beschikbaar (€ 7,72 in 2007). De provincie Zuid-Holland heeft sinds 2004 de minste beschikbare middelen per inwoner (€ 2,64 in 2007). De provincie Limburg had in 2003 van alle provincies de minste middelen per inwoner beschikbaar (€ 1,60), maar zit in 2007 met € 4,07 per inwoner boven het gemiddelde beschikbare bedrag.

De autonome middelen per inwoner van de verschillende provincies vertonen dezelfde verschillen. Ook hier heeft de provincie Drenthe de meeste autonome middelen per inwoner in 2007 beschikbaar (€ 5,64). De provincie Zuid-Holland heeft de minste autonome middelen per inwoner in 2007 (€ 1,52).

##### Provinciale uitgaven aan bibliotheekwerk

De provincies besteden de middelen aan Provinciale Bibliotheekcentrales (PBC's), de Wetenschappelijke Steunfunctie (WSF), bijzondere projecten (waaronder bibliotheekvernieuwing) en overige uitgaven. De uitgaven aan de Provinciale Bibliotheekcentrales beslaan verreweg het grootste deel van de uitgaven en zijn in de periode 2003-2007 met bijna 7% van € 34,9 miljoen naar € 37,4 miljoen gestegen. De uitgaven aan de WSF functie zijn in deze periode met 3,5% gestegen (van € 2,3 miljoen naar € 2,4 miljoen). Voor bijzondere projecten (waaronder bibliotheekvernieuwing) zijn de uitgaven enorm gestegen, namelijk met 250%, van 6,9 miljoen in 2003 naar bijna 24 miljoen in 2007. Het

betreft hier grotendeels rijks­geld dat voor bibliotheekvernieuwing beschikbaar kwam. Aan overige uitgaven wordt in 2003 € 4,4 miljoen en in 2007 € 7,4 miljoen uitgegeven, een stijging van 68%.

#### Provinciale uitgaven specifiek voor bibliotheekvernieuwing

De categorie bijzondere projecten en de categorie 'overig' bevatten gezamenlijk vrijwel alle bibliotheekvernieuwingsprojecten van de verschillende provincies. Er blijkt door de provincies tussen 2003 en 2007 meer geld aan bijzondere projecten te zijn besteed dan dat er aan rijksmiddelen in deze periode beschikbaar waren. Als de middelen van de categorie 'overig' hierin worden betrokken dan is er door de provincies in 2003 voor 5,4 miljoen aan autonome middelen ingezet voor bibliotheken en bibliotheekvernieuwing. Dit bedrag loopt op tot ruim € 11 miljoen in 2007, een stijging van 102%<sup>3</sup>

#### b. Gemeenten

In de Monitor 'Ontwik­keling gemeentelijke uitgaven en beleid bibliotheken 2003 – 2007' van het SGBO zijn de gemeentelijke uitgaven aan het bibliotheekwerk en de ontwikkelingen daarin in beeld gebracht. Uit de resultaten over 2005 tot en met 2007 blijkt dat ongeveer 90% van de totale begrote uitgaven aan bibliotheken bestaat uit structurele subsidie. De overige 10% bestaat uit incidentele subsidies, apparaatskosten, huisvesting bibliotheek (indien die niet verdisconteerd zijn in het subsidiebedrag) en andere uitgaven.

In de volgende tabel zijn de totale begrote uitgaven aan bibliotheken per inwoners­klasse weergegeven.

Tabel 1 Gemiddelde totale begrote uitgaven aan bibliotheken per gemeentegrootte­klasse in euro's

Gemeentegrootte­klasse (inwoners)	2003 (N = 329)	2004 (N = 262)	2005 (N = 278)	2006 (N = 276)	2007 (N=237)	Toe- /afname (%) 2003- 2007	Toe- /afname (%) 2005- 2007
<35.000	328.746	318.509	351.526	358.803	380.179	16%	8%
35.000-45.000	825.278	858.391	871.559	889.507	923.285	12%	6%
45.000- 100.000	1.660.190	1.501.413	1.635.159	1.622.506	1.618.762	-2%	-1%
100.000- 150.000	3.257.018	3.658.964	3.742.785	3.902.521	4.214.288	29%	13%
>150.000	10.170.216	9.066.210	8.347.892	8.845.587	8.989.312	-12%	8%

De groei van de gemiddelde begrote uitgave aan bibliotheken tussen 2005 en 2007 is redelijk verdeeld over de gemeentegrootte­klasse (zie tabel 9). Alleen in de klasse 45- tot 100-duizend inwoners lijken de begrote uitgaven wat af te nemen. In de jaren 2003 tot 2005 is er een opvallende daling te zien in de totale begrote uitgaven bij gemeenten met meer dan 150.000 inwoners. Dit moet echter zeer voorzichtig geïnterpreteerd worden vanwege het geringe aantal gemeenten in deze gemeentegrootte­klasse.

<sup>3</sup> Voor de percentages is uitgegaan van de exacte bedragen in de onderliggende rapportage, niet van de hier genoemde afgeronde bedragen. Hierdoor kunnen de genoemde percentages enigszins afwijken van het getal dat uit het percenteren van de afgeronde bedragen ontstaat.

Benz en Benz heeft in de 'Trendanalyse gemeentelijke en provinciale uitgaven bibliotheekwerk' (november 2007) de gegevens van het SGB0 aan de hand van een statistische berekening aangevuld met de uitgaven van gemeenten die niet aan het onderzoek hebben deelgenomen. Dit geeft het volgende beeld van de totale uitgaven van gemeenten:

totale uitgaven in mln €	2003	2004	2005	2006	2007
gemeenten	€ 372	€ 371	€ 387	€ 397	€ 418

Conclusie ten aanzien van de ontwikkeling van de financiële middelen voor bibliotheekwerk  
De beschikbare middelen en uitgaven voor bibliotheekwerk zijn op landelijk, provinciaal en gemeentelijk niveau tussen 2003 en 2007 gestegen.

De beschikbare rijksmiddelen liepen op van € 5,8 miljoen in 2003 tot € 20,3 miljoen in 2007, een stijging van 251%. De autonome provinciale middelen stegen van € 44,1 miljoen in 2003 naar € 50,1 miljoen in 2007, ofwel 14%.

De uitgaven van gemeenten aan bibliotheekwerk zijn in dezelfde periode met 12% toegenomen, van € 372 miljoen in 2003 tot € 418 miljoen in 2007.

Zowel door gemeenten als door provincies wordt jaarlijks meer uitgegeven aan de bibliotheekfunctie. De provinciale uitgaven stijgen sneller dan de gemeentelijke uitgaven. Zo zijn de provinciale uitgaven met 47% toegenomen ten opzichte van 2003. Het grootste deel van deze stijging is het gevolg van de sterk toegenomen beschikbare rijksmiddelen voor bibliotheekvernieuwing. De gemeentelijke uitgaven zijn in diezelfde periode met 12% toegenomen. De provinciale uitgaven per inwoner zijn ten opzichte van 2003 met 41% toegenomen (inclusief rijksmiddelen). De gemeentelijke uitgaven per inwoner in diezelfde periode met 10%.

Gemiddeld wordt er door gemeenten in 2007 € 25,55 per inwoner uitgegeven. Provincies geven in 2007 gemiddeld € 4,04 per inwoner uit aan bibliotheekwerk. Zowel voor gemeenten als provincies is dit bedrag ten opzichte van 2006 toegenomen (een toename van bijna 4% voor gemeenten en bijna 17% voor provincies. De hoge stijging bij provincies is weer mede het gevolg van de sterk toegenomen rijksmiddelen).

### c. Benodigde middelen voor basisbibliotheken volgens de Richtlijn

In een onderzoek van APE is in kaart gebracht wat de kosten zijn als alle basisbibliotheken functioneren op het niveau van de Richtlijn voor basisbibliotheken. Deze studie vormt een actualisatie van het eerdere onderzoek op macroniveau van het IOO, waarin in 2001 berekend werd wat de kosten van de herstructurering van het bibliotheekwerk volgens het rapport Meijer (Open Poort tot Kennis) zouden zijn.

Het onderzoek van APE beperkt zich tot de kosten op lokaal niveau. De kosten van bibliotheekvernieuwing op landelijk en provinciaal niveau blijven buiten beschouwing. De volgende vragen komen in het rapport 'Kosten van basisbibliotheken volgens de Richtlijn (APE, juni 2007) aan de orde:

- welk bedrag is in totaal nodig om alle bibliotheken te laten functioneren op het ambitieniveau van de Richtlijn?
- In hoeverre verschilt dit geraamde bedrag van respectievelijk de huidige kosten van het openbare bibliotheekwerk en de eerdere kostenraming van het IOO?
- Wat zijn de achtergronden van de verschillen?

### Totale kosten basisbibliotheken

Op basis van het ambitieniveau van de Richtlijn komt APE tot de volgende totale kosten voor basisbibliotheken in Nederland:

Totale kosten van basisbibliotheken in Nederland (x € 1 mln.)

Verzorgingsgebied	Huisvestingskosten	Exploitatiekosten	Totaal
35.000	20	42	62
45.000	56	132	187
100.000	43	107	150
150.000	72	193	266
Totaal	191	474	665

De totale kosten van basisbibliotheken op basis van de Richtlijn bedragen € 665 mln., bestaande uit € 474 mln. aan exploitatiekosten en € 191 mln. aan huisvestingskosten. De APE-kostenraming ligt iets hoger dan de eerdere IOO-kostenraming uit 2001. Het verschil tussen de kostenraming voor basisbibliotheken van APE (€ 665 mln.) en die van IOO (€ 605 mln. na correctie voor inflatie) bedraagt € 60 mln. (10%). Bij de APE-raming zijn de huisvestingskosten hoger dan in de IOO-raming, maar zijn de exploitatiekosten lager.

### Benodigde aanvullende middelen

APE heeft onderzocht wat het verschil is tussen de geraamde kosten voor basisbibliotheken volgens de Richtlijn en de daadwerkelijk gerealiseerde kosten volgens het CBS. Deze vergelijking is gemaakt voor het jaar 2005. De ramingen van APE vallen over de gehele linie hoger uit dan de realisatiecijfers van het CBS (€ 554 mln.). De geraamde kosten voor basisbibliotheken volgens de Richtlijn liggen op het eerste oog € 111 mln. hoger dan de gerealiseerde kosten.

Daarbij moet echter onderscheid gemaakt worden tussen de exploitatiekosten en de huisvestingskosten. De exploitatiekosten liggen, wanneer alle bibliotheken volgens het niveau van de Richtlijn zouden werken, volgens de raming van APE € 26 mln. hoger dan de gerealiseerde kosten. Om alle bibliotheken het niveau van de Richtlijn te laten behalen zou dus € 26 mln. extra voor de exploitatie nodig zijn.

De huisvestingskosten in de APE-raming liggen € 85 mln. hoger dan de gerealiseerde huisvestingskosten volgens het CBS. Dit verschil is echter niet volledig toe te rekenen aan het niveau waarop de bibliotheken opereren. De onderzoekers van APE geven aan dat een deel van het verschil het gevolg is van verschillen in de methode van berekenen.

In de eerste plaats liggen de gerealiseerde huisvestingskosten in werkelijkheid hoger dan uit de CBS-cijfers blijkt, doordat gemeenten panden vaak tegen niet-conforme en soms niet kosten-dekkende huren ter beschikking van bibliotheken stellen. Dit is een vorm van indirecte subsidiering, die in de CBS-statistieken buiten beeld blijft.

In de tweede plaats is APE uitgegaan van huisvestingskosten gebaseerd op nieuw gebouwde bibliotheken, terwijl de gerealiseerde huisvestingskosten betrekking hebben op de huisvestingskosten van oude en nieuwe bibliotheken. Aangezien niet overal nieuwbouw nodig is om het ambitieniveau van de Richtlijn te behalen zijn de benodigde huisvestingskosten lager dan de geraamde € 191 mln.

Aangezien hierdoor de gerealiseerde huisvestingskosten hoger liggen dan berekend en de benodigde huisvestingskosten lager is het verschil tussen deze twee kleiner dan de genoemde € 85 mln. Om een indicatie te krijgen hoe groot dit verschil daadwerkelijk is, zou nagegaan moeten worden wat de reële huisvestingskosten van bibliotheken zijn, zowel in de huidige situatie als in een situatie waarin alle bibliotheken op het niveau van de Richtlijn zouden werken. Pas dan kan men bepalen hoeveel aanvullende middelen voor huisvesting nodig zijn om het ambitieniveau van de Richtlijn te kunnen realiseren.

#### Overgang van huidige situatie naar basisbibliotheken volgens de Richtlijn

Het verschil tussen de gerealiseerde kosten en de kostenraming van APE toont (voor een deel) de discrepantie tussen de huidige situatie en de gewenste eindsituatie, waarin alle bibliotheken opereren volgens het ambitieniveau van de Richtlijn. Dit vergt een overgangstraject om van de huidige situatie tot de gewenste situatie te komen. APE constateert dat de invulling van het overgangstraject in eerste instantie bestaat uit het wegwerken van de discrepantie in de exploitatiekosten tussen de huidige situatie en die volgens de Richtlijn (een verschil van € 26 mln.). Realisering van het ambitieniveau van de Richtlijn gaat immers direct gepaard met stijgende exploitatiekosten, terwijl een verbetering van de huisvestingssituatie meer een kwestie van lange adem is. Het verdient aanbeveling om de benodigde kosten voor huisvesting nader te onderzoeken en nauwkeuriger in beeld te brengen.

### 3. Resultaten en aanbevelingen

#### 3.1. Gerealiseerd

Het gehele bibliotheekvernieuwingsproces overziend kan geconstateerd worden dat in 2007 de volgende concrete resultaten behaald zijn:

- Inhoudelijke vernieuwing: op diverse punten van inhoudelijke vernieuwing waren medio 2006 al resultaten zichtbaar. Met name op de hoofdlijn 'de bibliotheek is er voor iedereen' scoorden de bibliotheken in vrijwel alle provincies al erg goed. Het betreft hier aspecten als bereikbaarheid, entourage en inrichting, bejegening en klantvriendelijkheid, overzichtelijkheid, uitnodigend tot verblijf en collectie voor specifieke doelgroepen. Op het gebied van fysieke en digitale toegankelijkheid scoorden de bibliotheken in 9 van de 12 provincies medio 2006 al in grote meerderheid voldoende, in Groningen, Drenthe en Zeeland zelfs alle bibliotheken.
- Vernieuwingsagenda's: deze bleken een effectief instrument om bibliotheekvernieuwing te agenderen en gemeentelijk opdrachtgeverschap te stimuleren. In 2006 zijn in alle provincies door vrijwel alle gemeenten samen met hun bibliotheek vernieuwingsagenda's ingediend.
- Functionele verbreding: in het hele land is een breed scala aan projecten tot stand gekomen dat zich richt op functionele verbreding. Veel van deze projecten richten zich op culturele uitpunten en cultuurnetwerken, historische informatiepunten en ontsluiting van cultureel erfgoed, informatievoorziening in kleine kernen, WMO-loketten en samenwerking met scholen op uiteenlopende wijze.
- Digitale dienstverlening: er is een groot en breed aanbod aan digitale diensten ontwikkeld. Twee springen er wat hun resultaten betreft uit: de Aquabrowser (en dan met name ook de lokale Aquabrowsers) en de G!ds.
- Basisbibliotheekvorming: het aantal bibliotheekorganisaties is sterk terug gebracht. In 2009 zullen er tussen 152 en 191 basisbibliotheken zijn. De gevormde basisbibliotheken zijn veelal van substantiële omvang, al zijn er ook nog basisbibliotheken met een erg kleine omvang of bestaande uit uitsluitend kleine kernen. Ook zijn er nog enkele zogenoemde witte vlekken, die buiten het basisbibliotheekvormingsproces zijn komen te vallen.
- Provinciale netwerken: hoewel het een intensief proces was dat nog lang niet overal is afgerond zijn er in alle provincies duidelijke provinciale netwerken gevormd. In Groningen, Friesland, Drenthe, Utrecht, Flevoland, Noord-Holland, Zuid-Holland, Zeeland en Noord-Brabant zijn inmiddels netwerkafspraken vastgelegd. In Overijssel functioneren al geruime tijd netwerkafspraken, die recent zijn geëvalueerd. Met de gevonden conclusies wordt het netwerk momenteel verder versterkt. In Gelderland en Limburg zijn netwerkafspraken in ontwikkeling.
- Gemeentelijke opdrachtgeverschap: hoewel op dit punt nog veel werk verzet moet worden zijn hier wel resultaten geboekt. Vrijwel alle gemeenten hebben gezamenlijk met hun bibliotheek de vernieuwingsagenda's opgesteld. De mate waarin de gemeenten hun rol als opdrachtgever invullen blijkt zeer divers te zijn.
- Landelijk toegankelijke hoogwaardige collectie: het proces om tot provinciale collectieplannen te komen is in alle provincies goed op gang gekomen. De randvoorwaarden om te kunnen werken aan het provinciaal collectieplan zijn in elke provincie vervuld. In 2008 en 2009 zullen de collectieplannen verder uitgewerkt en geïmplementeerd worden.

- Certificering: er is een landelijk certificeringssysteem opgezet. Eind 2007 is in 47% van de basisbibliotheken een certificeringsaudit uitgevoerd, waarmee de beoogde 40% gerealiseerd is.
- Benchmarking: eind 2007 is een landelijk benchmarksysteem operationeel. Er is weliswaar pas eenmaal door de bibliotheken aandeelgenomen, maar de respons is zeer groot, namelijk 93% van alle bibliotheken. Daarmee is de doelstelling dat 70% van de bibliotheken de benodigde gebruikersgegevens aanlevert dus zeer ruim gehaald. Benchmarking kan dus weliswaar nog niet, zoals het Koepelconvenant voor eind 2007 als doel stelde, vanzelfsprekend genoemd worden, maar er is nu voldaan aan alle voorwaarden om hiermee van start te kunnen gaan.
- Gekwalificeerd personeel: er ligt een strategisch HRM-plan dat is goedgekeurd door de Ledenvergadering. Dit plan wordt momenteel geoperationaliseerd tot concrete interventies voor de branche.
- Uitgaven aan bibliotheekwerk: hoewel dit niet een van de doelstellingen van bibliotheekvernieuwing was, wordt dit punt hier wel genoemd om een indicatie te geven van het belang dat gehecht wordt aan het bibliotheekwerk. Zowel door gemeenten als door provincies wordt jaarlijks meer uitgegeven aan de bibliotheekfunctie. De provinciale uitgaven zijn, inclusief rijksgeuld, met 47% toegenomen ten opzichte van 2003. De gemeentelijke uitgaven zijn in diezelfde periode met 12% toegenomen.

### 3.2. Verbeterpunten

Op een aantal punten is nog te weinig gebeurd of moet nog intensief aandacht besteed worden om de oorspronkelijke doelstellingen te realiseren:

- Inhoudelijke vernieuwing: in 2006 bleken een aantal punten van inhoudelijke vernieuwing nog erg laag te scoren. Op het gebied van horizontale samenwerking scoorden de bibliotheken in bijna alle provincies in 2006 nog in ruime mate onvoldoende. Grote uitzondering hierop was de provincie Utrecht, waar maar liefst 74% van de bibliotheken voldoende scoort op horizontale samenwerking en 37% goed tot zeer goed. Ook op het gebied van 'een leven lang leren' waren de resultaten in veel provincies nog niet goed. Terwijl Groningen en Drenthe 100% voldoende scoorden op dit punt was de situatie in met name Noord-Brabant (77% onvoldoende), Friesland, Limburg en Zeeland zeer zorgwekkend. Ook in Overijssel, Flevoland, Gelderland en Utrecht scoorden grote aantallen bibliotheken onvoldoende op dit punt. Hier staat tegenover dat in alle provincies ook veel bibliotheken goed tot zelfs uitmuntend scoorden op deze hoofdlijn. Voor deze hoofdlijn geldt dat in alle provincies goede voorbeelden te vinden zijn, zodat het zaak is om hiermee de vele achterblijvers op een hoger niveau te tillen. Zorgelijk is dat gerealiseerde basisbibliotheken in meerdere gemeenten lager scoorden op inhoudelijke vernieuwing dan beoogde basisbibliotheken en stand alone bibliotheken. Dit is waarschijnlijk het gevolg van het feit dat in deze groep basisbibliotheken erg veel kleine bibliotheken zitten. Dit dient goed in de gaten gehouden te worden, aangezien het samengaan tot grotere eenheden juist zou moeten leiden tot meer inhoudelijke vernieuwing.
- Provinciale netwerken: hoewel op dit punt zeer veel gerealiseerd is, kan niet gesteld worden dat de provinciale netwerken nu klaar zijn. Het is van belang dat er ook na het stoppen van de Stuurgroep Bibliotheken en het Procesbureau Bibliotheekvernieuwing een sterke provinciale regie gevoerd wordt om de ingezette ontwikkelingen te kunnen verzilveren. Van belang hierbij is om ook nadrukkelijk aandacht te besteden aan de landelijke samenhang.
- Gemeentelijke opdrachtgeverschap: hoewel het zeer grote aantal opgestelde lokale vernieuwingsagenda's een indrukwekkend resultaat is, is het gemeentelijk opdrachtgeverschap verder nog niet erg goed uit de verf gekomen. Op dit punt zal nog veel werk verzet moeten worden.

- Gebruikersonderzoek: Klanttevredenheidsonderzoeken worden nog op veel te kleine schaal uitgevoerd. Hier zal veel aandacht aan besteed moet worden, voordat men kan zeggen dat gebruikersonderzoeken deel uitmaken van de reguliere werkprocessen.
- Kwaliteitszorg: wegens de grote druk op provincies bij het aanleveren van gegevens ten behoeve van de monitor is het onderdeel kwaliteitszorg weggelaten. Hierdoor is niet precies bekend hoe de vorderingen zijn op dit gebied. Maar de indruk bestaat dat veel bibliotheken dit punt beperken tot het uitvoeren van een eerste positiebepaling. Het is van belang dat dit punt goed in kaart wordt gebracht.

### 3.3. Aanbevelingen

Uit de monitor komen de volgende aanbevelingen naar voren:

- Het is van belang om systematisch en geobjectiveerd in beeld te brengen hoe een aantal aspecten van inhoudelijke vernieuwing zich vanuit het perspectief van de gebruiker ontwikkelen. Gezien de voorsnog zorgwekkende resultaten betreft het met name horizontale samenwerking en 'een leven lang leren'. Hiervoor is regelmatige monitoring, bijvoorbeeld eens in de vier jaar aan te bevelen. Een basis hiervoor is te vinden in de monitor 2006, die in feite een nulmeting van inhoudelijke vernieuwing is. Er zouden echter ook een aantal aanvullende gegevens in beeld gebracht moeten worden, zoals de relaties die bibliotheken met andere organisaties onderhouden (ook waar deze niet zichtbaar zijn voor de gebruiker) en digitale dienstverlening.
- Het feit dat gerealiseerde basisbibliotheken in meerdere gemeenten (waarin tot nu toe veelal kleine bibliotheken zitten) zo laag scoren op inhoudelijke vernieuwing verdient nadrukkelijk aandacht. Het is mogelijk dat voor kleine bibliotheken het fuseren tot basisbibliotheken niet voldoende is om de output te kunnen verbeteren en echt te komen tot inhoudelijke vernieuwing. Wellicht is aansluiting bij een grote bibliotheek of sterke ondersteuning vanuit een provinciaal netwerk voor deze bibliotheken noodzakelijk om inhoudelijk te kunnen vernieuwen. Het is van groot belang om deze groep bibliotheken goed en regelmatig (bijvoorbeeld tweejaarlijks) te blijven monitoren. Immers, het doel van basisbibliotheekvorming was het mogelijk maken van inhoudelijke vernieuwing, en medio 2006 bleek de inhoudelijke vernieuwing juist in deze groep basisbibliotheken nog erg laag.
- Het is aan te raden om de vernieuwingsagenda in de toekomst te continueren, met daarbij een aantal aanpassingen en randvoorwaarden:
  - in plaats van een jaarlijkse vernieuwingsagenda zou een cyclus van vier jaar voor een bibliotheekagenda aan te bevelen zijn. Dit voorkomt onnodige herhaling en kan goed aansluiten bij meerjarenbeleidsplannen en prestatieafspraken tussen bibliotheek en gemeente.
  - Naast de output-variabelen die in de huidige vernieuwingsagenda zijn opgenomen, verdient het aanbeveling om in de vier-jaarlijkse bibliotheekagenda ook expliciet in te gaan op de rol die bibliotheek in het gemeentelijk beleid en de lokale samenleving dient te vervullen. Daarbij gaat het dus niet alleen om de prestaties (output) van de bibliotheek, maar ook om de maatschappelijke effecten die een gemeente hiermee kan bereiken (outcome).
  - Tot slot verdient het aanbeveling om deze bibliotheekagenda's, net als voorheen, vanuit de provincie te coördineren, zodat de lokale agenda's aansluiten op het provinciale bibliotheek(vernieuwings)beleid.
- Een actieve rol van een PSO of provincie bij functionele verbreding leidt tot grotere overdraagbaarheid van projecten, waardoor individuele bibliotheken niet ieder opnieuw het wiel hoeven uit te vinden. Het is daarom aan te bevelen dat er bij projecten op het gebied van functionele verbreding een sterke regie op provinciaal niveau ligt of dat deze in ieder geval worden ingebed in een duidelijk provinciaal kader. Van veel projecten zijn



inmiddels draaiboeken beschikbaar, waardoor een groot deel van de opgedane ervaringen door anderen overgenomen kan worden.

- Gezien de positieve resultaten van de zoekmachine Aquabrowser en de Glds is het sterk aan te raden om beide diensten verder uit te bouwen en in het hele land in te zetten. Hiervoor is een duidelijke landelijke sturing en regie nodig.
- Het is aan te bevelen om te zorgen voor meer overzichtelijkheid in het aanbod van digitale dienstverlening. In de huidige situatie zijn er dusdanig veel zoekingen (alleen al voor bijvoorbeeld de jeugd) dat niet duidelijk is waar men moet zijn. Het is daarom aan te raden om dit aanbod te beperken en een keuze te maken voor enkele eenduidige ingangen. Ook kan men zich afvragen of diensten, waarvan het gebruik alleen na promotiecampagnes stijgt om vervolgens weer sterk te dalen voorzien in een echte behoefte. Men kan er natuurlijk voor kiezen om een dergelijke behoefte te stimuleren, maar moet zich dan realiseren dat hiervoor veel promotie nodig zal zijn.
- Verder is het van belang dat het gebruik van de digitale diensten consistent geregistreerd wordt, zodat beter in beeld gebracht kan worden welke resultaten de verschillende diensten hebben.
- Sterke provinciale regie blijft ook na het stoppen van de Stuurgroep Bibliotheken een noodzakelijke voorwaarde om de provinciale netwerken goed te laten functioneren. Van belang hierbij is om ook nadrukkelijk aandacht te besteden aan de landelijke samenhang.
- Er is op een aantal onderdelen sprake van kennisuitwisseling en samenwerking tussen PSO's. Dit is echter nog erg versnipperd, maar zou op termijn structurele vormen kunnen aannemen. Het verdient aanbeveling dat PSO's op diverse terreinen gaan samenwerken, waarbij ook landelijke coördinatie van belang is. Hierbij kunnen met name de VOB en het IPO een belangrijke rol spelen.
- Er is nog veel aandacht nodig voor de rol van de gemeente als opdrachtgever van de bibliotheek. Hier is een stimulerende rol van de VNG van belang.
- Om de implementatie van de provinciale collectieplannen te doen slagen is afstemming noodzakelijk en dienen enkele onderdelen vanuit de provinciale collectieplannen op interprovinciaal/landelijk niveau te worden georganiseerd. Coördinatie vanuit de VOB is hiervoor cruciaal. De belangrijkste onderwerpen zijn:
  - Landelijke afstemming beleid HBO+zwaartepuntencollectie
  - Interprovinciale/landelijke organisatie rond bewaarbeleid
  - Thuisgebruik digitale content
  - Muziek CD/DVD's
  - Afstemming NBD/Biblion
  - Interprovinciale/landelijke coördinatie en deskundigheidsbevordering
  - Landelijk project PvE collectieinstrumenten
  - Landelijk Collectiebeleid & Brancheformule Collectiebeleid
  - Afstemming project Van Zwaartepunten naar Etalages
  - Ontsluiting en toegankelijkheid collectie
- Het verdient nadrukkelijk aanbeveling om de certificeringsnorm ten behoeve van de volgende certificeringstermijn, die in 2010 begint, op een aantal punten te herzien. Het is van belang om de norm aan te vullen met outputeisen en met eisen ten aanzien van de mate waarin de bibliotheek haar klanten naar tevredenheid bedient. Gegeven het lange traject dat nodig was om te komen tot een norm die door de sector als geheel geaccepteerd werd, is het aan te raden dat VOB en VNG zo spoedig mogelijk gezamenlijk beginnen met een dergelijke aanpassing van de norm, opdat de volgende certificeringstermijn in 2010 met een verbeterde norm van start kan gaan.

- Het is van belang dat klanttevredenheidsonderzoeken onderdeel worden van de reguliere werkprocessen. De mate waarin PSO's deze onderzoeken aanbieden en de expertise die zij op dit gebied hebben loopt sterk uiteen. Het verdient aanbeveling dat dit op landelijk niveau sterker gecoördineerd wordt en dat álle PSO's bij kennisuitwisseling op dit gebied actief betrokken zijn, en niet, zoals nu, slechts enkele.
- Het is van belang dat het overgrote deel van de bibliotheken jaarlijks de gegevens voor het BIS aanlevert, zonder dat hier intensief aan getrokken hoeft te worden. Dit is enerzijds een kwestie van gewenning aan de nieuwe BIS-systematiek en anderzijds iets dat voort dient te komen uit een gezamenlijk gevoeld belang van een goede benchmark voor de branche.  
Het dient vanzelfsprekend te worden dat bibliotheken hun prestaties aan de hand van de benchmark met die van andere bibliotheken vergelijken om aanwijzingen te vinden voor kwaliteitsverbeteringen. Hiervoor is het ook van belang dat de sector aandacht besteedt aan de intussen ontstane discussie over het al dan niet anoniem verwerken van de gegevens en hierin een duidelijke beslissing neemt.
- Het verdient aanbeveling om bij de verdere concretisering van het HRM-plan te waken voor een versnipperd en onoverzichtelijk aanbod, gegeven de reeds bestaande programma's vanuit zowel VOB als WOB. Bundeling tot één overzichtelijk aanbod, waarbij de samenhang tussen de verschillende onderdelen duidelijk is, is van groot belang. Dat maakt tevens het aantonen van de effecten ervan op de kwaliteit van de dienstverlening gemakkelijker.

## Geraadpleegde documenten en data

### Beleidsdocumenten:

Open Poort tot Kennis, Advies Stuurgroep herstructurering openbaar bibliotheekwerk, OCenW, april 2000

Koepelconvenant 'Herstructurering Openbaar Bibliotheekwerk', VNG, Ministerie van OCW, IPO, 20 december 2001

Aanvulling op het Koepelconvenant 'Herstructurering Openbaar Bibliotheekwerk', Procesbureau Bibliotheekvernieuwing, 12 juli 2004

Prioriteitenagenda Actualisering Marsrouteplannen 2007, Procesbureau Bibliotheekvernieuwing

Brief Stuurgroep Bibliotheken aan VNG/VOB inzake certificering, Den Haag, 15 december 2005

### Monitors bibliotheekvernieuwing:

Eerste monitor Bibliotheekvernieuwing: 'Bibliotheekvernieuwing maal twaalf, nulmeting naar de stand van zaken in de twaalf Nederlandse provincies', Marijne Lekkerkerker, Zunderdorp Beleidsadvies en Management, Den Haag, Januari 2003

Tweede monitor Bibliotheekvernieuwing: 'Basis voor bibliotheken, Voortgangsrapportage herstructurering bibliotheekwerk 2003', Marijne Lekkerkerker, Zunderdorp Beleidsadvies en Management, Den Haag, december 2003

Derde monitor Bibliotheekvernieuwing: 'Monitor Bibliotheekvernieuwing 2005, Integrale rapportage', Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies, Amersfoort, 5 augustus 2005

Vierde monitor Bibliotheekvernieuwing: 'Monitor Bibliotheekvernieuwing 2006: inhoudelijke vernieuwing in de praktijk', Kasperkovitz, Van Tits, Van den Akker, Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies en IVA beleidsonderzoek en advies, Amersfoort, 3 oktober 2006

Twaalf provinciale deelrapportages op basis van de Monitor Bibliotheekvernieuwing 2006, Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies, Amersfoort, 27 november 2006

'Stand van de inhoudelijke vernieuwing in kleine, middelgrote en grote bibliotheken, monitor 2006', Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies, Amersfoort, 16 februari 2007

'Stand van de inhoudelijke vernieuwing uitgesplitst naar type bibliotheek', aanvulling op de monitor 2006', Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies, Amersfoort, 28 september 2007

### Overige onderzoeksrapporten

Open Poort tot Kennis: de kosten. Raming financiële gevolgen herstructurering openbaar bibliotheekwerk, Z. berdowski, B. van Berkel, K. van Dijken, H. van Maanen, IOO, Zoetermeer, 3 juli 2001

Kosten van basisbibliotheken volgens de Richtlijn, A. Notenboom, N. Rade, R. Goudriaan, APE, Den Haag, juni 2007

Monitor Provinciale Uitgaven Bibliotheekwerk 2003-2007, L.A. Keemer, Benz en Benz, 9 juli 2007

Integrale aanpak provincies en inzet autonome middelen, Benz en Benz, 2006-09-18

Monitor ontwikkeling gemeentelijke uitgaven en beleid bibliotheken 2005-2006, W. van Beek, K. Smeets, SGB0, mei 2006

Monitor 'Ontwikkeling gemeentelijke uitgaven en beleid bibliotheken 2003 – 2007' A. van den Heuvel, A. van Dijke, SGB0, november 2007

Analyse trends gemeenten en provincies, L.A. Keemer, Benz en Benz, 20 september 2006

Trendanalyse gemeentelijke en provinciale uitgaven bibliotheekwerk, L.A. Keemer, Benz en Benz, 12 november 2007

'Het Proces, Over het 'Hoe?' van herstructureren en vernieuwen in bibliotheekland', concept 29 oktober 2007, M. Pinckaers en E. Geradts

'De toekomst van de openbare bibliotheek: tien jaar van nu' concept 14 december 2007, F. Huysmans en C. Hillebrink, SCP

Monitor Provinciale Collectieplannen, resultaten en voortgang in 2007, DSP-Groep en Hörnig Consultancy, 20 november 2007

#### Verslagen:

Terugblik Actualisering Marsrouteplannen 2007, Procesbureau Bibliotheekvernieuwing , april 2007

Verslag Kennisuitwisseling "gemeentelijk opdrachtgeverschap", 8 november 2007, Procesbureau Bibliotheekvernieuwing

Verslag 070521 Gemeentelijk opdrachtgeverschap, Procesbureau Bibliotheekvernieuwing

Verslag Netwerkvorming, Stand van Zaken 23 november 2007, Procesbureau Bibliotheekvernieuwing

12 verslagen provinciale clusterbesprekingen, Procesbureau Bibliotheekvernieuwing

'De vrijblijvendheid voorbij, noodzakelijke netwerkvorming in de bibliotheekbranche', mei 2007, Procesbureau Bibliotheekvernieuwing

#### Aangeleverde data:

12 ingevulde provinciale checklists ten aanzien van netwerkvorming, Procesbureau Bibliotheekvernieuwing

Projectbeschrijvingen functionele verbreding, aangeleverd door de 12 provincies

Gegevens over uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken, aangeleverd door de VOB

Gegevens over de benchmark, aangeleverd door de VOB

Gegevens over het gebruik van digitale diensten, aangeleverd door de VOB

Gegevens over HRM-beleid, aangeleverd door de VOB

Voortgangsrapportage 'overzicht resultaten certificering per 26 juli 2007', certificeringsbureau.