

Bibliotheek Zwolle, centrum van de stad

beleidsplan 2009-2012

juni 2008



5	1 Inleiding
7	2 Waar we staan
9	3 Waar we naar toe willen
11	4 Ontwikkelingen die een rol spelen
17	5 Hoe we onze ambities bereiken
21	6 Zes programmalijnen:
21	• Integrale marketing
21	• Educatie en ontwikkeling
21	• Kennis en informatie
22	• Lezen en literatuur
22	• Kunst en cultuur
23	• Ontmoeting en debat
25	7 Beoogde resultaten in 2012
29	8 Flankerend beleid
30	Good Governance
31	Financieel kader



1

Inleiding

Bibliotheek Zwolle als dé ontmoetingsplek van de stad. Dat is het beeld dat we voor ogen hebben en waar we met de uitvoering van dit beleidsplan de komende jaren gestalte aan geven. We willen het inloopcentrum zijn van informatie, educatie en cultuur. Een plek waar geen drempels bestaan, waar iedereen zonder aarzeling binnenloopt. Een plek waar je niet alleen naar toe gaat op jacht naar informatie, maar waar je door de aantrekkelijke winkelinrichting ook heerlijk kunt vertoeven, andere mensen kunt ontmoeten en het debat kunt voeren. Een plek waar je zowel kunt inspireren als geïnspireerd kunt raken.

Ook buiten onze bibliotheekmuren willen we een wezenlijke rol van betekenis spelen in het leven van de Zwollenaren. In digitale zin doet Bibliotheek Zwolle de komende jaren nadrukkelijk van zich spreken, zowel via de eigen website als op het intranet van scholen. Studenten en jongeren die de bibliotheek lange tijd links hebben laten liggen, gaan we actief benaderen. Dit doen we door intensief samen te werken met het voortgezet en middelbaar beroepsonderwijs. Bibliotheek Zwolle biedt de studenten een omvangrijk pakket van digitale diensten en maatschappelijke stageplekken. Het mes snijdt hier aan twee kanten. Het geeft enerzijds een kwalitatieve injectie aan de digitale leeromgeving van jongeren en het geeft tegelijk een enorme impuls aan het aantal leden van de bibliotheek.

De bibliotheek vindt het bovendien erg belangrijk om uit te groeien tot een 'brede bibliotheek'. Een bibliotheek die in samenwerking met andere instellingen bijdraagt aan de maatschappelijke ontwikkeling, educatie, emancipatie en het welzijn in de stad.

Wat hierbij lonkt is het beeld van Zwolle in 2020. Een stad van 130.000 inwoners. Een stad van formaat. Een stad die economisch is gegroeid. Zo'n groei vraagt om culturele voorzieningen die meegroeien. De doelstellingen die we hebben geformuleerd in dit beleidsplan zijn niet voor niets stevig. Ze verraden onze ambitie:

We groeien mee met de stad.

2

Waar we staan

Bibliotheek Zwolle heeft de laatste jaren niet stilgezeten. Voordat we ons vizier richten op de toekomst is het goed om kort stil te staan bij de belangrijkste wapenfeiten van de afgelopen beleidsperiode.

Kwaliteitsinjectie fysieke en digitale collectie
Het aantal vestigingen is de afgelopen jaren teruggebracht van zes naar vier waardoor het mogelijk werd om een flinke kwaliteitsinjectie te geven aan ons aanbod van producten en diensten. Zo hebben we aanzienlijk geïnvesteerd in onze fysieke en digitale collectie. De Aquabrowser, zoek&boek en Digileen zijn enkele voorbeelden van nieuwe digitale producten waarvan dankbaar gebruik wordt gemaakt.

Verleidelijke ontmoetingsoorden

In de inrichting van de vestigingen is eveneens een kwaliteitsslag gemaakt. Volgens de formule 'De bibliotheek als winkel' zijn en worden de bibliotheekvestigingen omgetoerd in verleidelijke ontmoetingsoorden. Oorden waar het prettig verblijven is en waar media zoveel mogelijk frontaal gepresenteerd worden. De nieuwe vestiging Stadshagen heeft hierin als pilot gediend. Dit heeft het bibliotheekwerk in Zwolle geen windeieren gelegd. Geheel tegen de landelijke trend in zijn de bezoekersaantallen en het aantal uitleeningen in onze stad gestegen. Het aantal leden is bovendien gestabiliseerd. Resultaten waar we met recht trots op mogen zijn. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het project in Stadshagen in het hele land navolging geniet.

Culturele programmering

Hoewel de collectie nog altijd de basis vormt van ons aanbod, heeft de bibliotheek ook op het culturele vlak steeds meer te bieden. De belangstelling voor onze culturele programmering, waaronder workshops, debatten, exposities en kleine voorstellingen, blijft groeien. Het heeft onze collectie verrijkt.

Partner in de stad

Bibliotheek Zwolle staat natuurlijk niet op zichzelf. We stellen ons nadrukkelijk op als informatieve, culturele en educatieve partner. Die samenwerking varieert van heel eenvoudig tot een stuk complexer. Zo werken we intensief samen met de beide ROC's in de stad. Binnen drie jaar willen we in deze pilot alle studenten bijstaan met onze digitale bibliotheekproducten zoals de digitale vraagbaak Al@din, zoek@boek en de nieuwe catalogus waarin digitale schoolcontent wordt opgenomen.

Kortom, Bibliotheek Zwolle heeft de afgelopen beleidsperiode al veel bereikt en heeft met nieuw elan haar positie in de stad weten te verbeteren.

Drie op de tien Zwollenaren is lid van de bibliotheek (ruim 30.000). Per maand meer dan 50.000 bezoekers over de vloer. Met elkaar lenen ze meer dan een miljoen media op jaarbasis.)



3

Waar we naar toe willen

De bibliotheek is op vele gemeentelijke beleidsterreinen actief: cultuur, educatie, kennis en informatie, emancipatie en maatschappelijke ontwikkeling. Al deze terreinen komen uitvoerig en evenwichtig aan bod in de komende beleidsperiode. Ook de lokale en maatschappelijke ontwikkelingen en het lokale opdrachtgeverschap van de gemeente Zwolle hebben bijgedragen om te komen tot de volgende drie centrale beleidslijnen:

- Een laagdrempelige toegang bieden tot informatie, educatie en cultuur voor zoveel mogelijk mensen.
- De digitale bibliotheek versneld uitbouwen tot een gelijkwaardig onderdeel van de fysieke bibliotheek.
- Een 'brede bibliotheek' ontwikkelen die bijdraagt aan de maatschappelijke ontwikkeling, educatie, emancipatie en het welzijn in de stad.

Deze drie beleidslijnen zijn uitgewerkt in zes concrete programmalijnen die we in hoofdstuk vijf uitvoerig beschrijven.

Strategische resultaten eind 2012

Onze ambities liegen er niet om. Eind 2012 willen we de volgende resultaten hebben boekt:

- Het aantal leden is verdubbeld tot 58.000.
- Het aantal bezoekers is met 10 procent toegenomen.
- Het aantal raadplegingen van de digitale bibliotheek is verdubbeld tot 450.000.
- Er worden 25.000 informatieaanvragen per jaar beantwoord.
- Er worden 1.250.000 uitleningen per jaar geregistreerd.
- Er worden 150 culturele, educatieve en informatie activiteiten per jaar gehouden.

Hoe we deze ambities waarmaken, doen we in hoofdstuk vier uit de doeken. Eerst brengen we de belangrijkste ontwikkelingen in kaart die meespelen bij het bepalen van onze koers.

4

“De bibliotheek kan als geen ander sturing en richting aanbrenen in de huidige informatiejungle”

Ontwikkelingen die een rol spelen

Het beleidsplan van Bibliotheek Zwolle staat niet op zichzelf. Er zijn diverse ontwikkelingen die een rol spelen bij het bepalen van onze strategie. Hieronder worden enkele belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen geschetst waarbij wordt aangegeven wat dit betekent voor Bibliotheek Zwolle.

Maatschappelijke ontwikkelingen

- De wereld verandert razendsnel. Internet is een basisvoorziening geworden en niet meer weg te denken uit ons leven. Digitale media winnen in een moordend tempo terrein op het gedrukte woord.
- Was het informatielandschap van oudsher overzichtelijk, tegenwoordig is het net een oerwoud: burgers en instellingen zijn niet louter meer de consumenten van informatie. Nee ze zijn tegenwoordig ook zelf de hofleveranciers van informatie geworden. Via populaire platforms als Youtube en Wikipedia en in duizenden weblogs wordt een astronomische hoeveelheid informatie geproduceerd.
- Voor de ene burger is het makkelijker hierin mee te gaan dan voor de ander. Er dreigt zo een tweedeling te ontstaan tussen mediawijze, computervaardige burgers en een groep die verdwaalt in ons huidige informatie-oerwoud.
- Deze ontwikkelingen zorgen voor een nieuwe behoefte aan binding tussen mensen. Kijk maar eens naar de diverse gemeenschappen die op internet floreren zoals Hyves, MSN en Facebook. Cultuur kan hierin een rol als verbinder spelen.

Wat betekent dit voor de bibliotheek?

Hoewel het veranderde mediagebruik enerzijds een bedreiging vormt voor Bibliotheek Zwolle, ligt hier tegelijk ook juist een enorme kans. Door de digitale bibliotheek verder te ontwikkelen kunnen we een belangrijke slag slaan. De bibliotheek heeft namelijk een belangrijke troef in handen: we leveren kwalitatieve en objectieve informatie. Hierdoor kan de bibliotheek als geen ander sturing en richting aanbrenen in de huidige informatiejungle.

Jongeren die mede door de invloeden van het internet het contact met de bibliotheek hebben verloren, kunnen bovendien weer binnenboord worden gehaald door intensief samen te werken met onderwijsinstellingen.





“Zowel het landelijke als het provinciale bibliotheekbeleid ondersteunt het lokale beleid”



Ontwikkelingen in de bibliotheekwereld

- Landelijk wordt er in de bibliotheekwereld onverminderd ingezet op gezamenlijke bibliotheekvernieuwing: het herpositioneren van de bibliotheek in een snel veranderende samenleving. Hierbij is de insteek dat de bibliotheek vanuit zijn kerncompetenties op veel beleidsterreinen van de overheid breed inzetbaar is. De vier thema's die de komende jaren leidend zijn: de digitale bibliotheek, marketing, collectiebeleid en Human Resource Management (HRM).
- In Overijssel hebben de bibliotheken in netwerkverband een gezamenlijk meerjarenprogramma ontwikkeld waarin de plannen voor de komende vier jaar zijn uitgewerkt. Er is onder andere afgesproken te komen tot één provinciale backoffice voor productontwikkeling, het versterken van de fysieke en digitale toegangspoort tot kennis en informatie en het ontwikkelen van een gezamenlijk HRM-beleid. De dienstverlening voor bestaande klanten wordt verder verbeterd en verdiept en zo mogelijk uitgebreid naar nieuwe klantgroepen.

Ook de ontwikkelingen in de bibliotheekbranche spelen uiteraard een rol bij het bepalen van ons lokale bibliotheekbeleid. Het uitgangspunt is hierbij dat het lokale beleid leidend is. Zowel het landelijke als het provinciale bibliotheekbeleid ondersteunt het lokale beleid. Dit betekent dat we landelijke en provinciale vernieuwingsgelden gebruiken voor het lokale bibliotheekbeleid in Zwolle.

Lokale ontwikkelingen

- Zwolle groeit enorm. Deze groei is merkbaar in verschillende projecten en beleidsterreinen binnen de stad.
- Zwolle wil meer creatieve talenten aan zich binden, zowel als producent van kunst als afnemer ervan. Het culturele aanbod in de stad moet hieraan bijdragen. Jongeren moeten zich erin kunnen herkennen.
- Zwolle wil dat jongeren een leven lang kunnen leren.
- Zwolle wil als studentenstad een goed samenhangend

- voorzieningsniveau aanbieden voor haar studenten.
- Zwolle wil allochtone en autochtone groepen zoveel mogelijk met elkaar verenigen. Hiervoor is taalvaardigheid van groot belang.
- Zwolle wil niet alleen een goed aanbod van voorzieningen op het gebied van zorg, welzijn en wmo maar ook vrij toegankelijke informatie hierover.
- Zwolle wil dat de verschillende instellingen in de stad zich zoveel mogelijk als partners opstellen. Onder de noemer 'Samen maken we de stad' wil de gemeente Zwolle aan de slag met sociale herstructurering van stadswijken, talentvolle starters, het binden van talenten aan de stad, gezonde stad, stadsmarketing en innovatie.

Gemeentelijke opdracht

De gemeente Zwolle heeft bovenstaande ontwikkelingen meegenomen in haar lokale visie ten behoeve van het bibliotheekbeleid. Hierin onderschrijft de gemeente de vijf landelijke kernfuncties van de bibliotheek:

- Warenhuis van kennis en informatie.
- Centrum van ontwikkeling en educatie.
- Encyclopedie van kunst en cultuur.
- Inspiratiebron van lezen en literatuur.
- Podium voor ontmoeting en debat.

De gemeente Zwolle heeft eveneens een aantal lokale speerpunten benoemd waarmee de bibliotheek een wezenlijke bijdrage kan leveren aan de lokale samenleving:

- De bibliotheek als makelaar als het gaat om kennis en informatie
- De bibliotheek als ondersteunende en facilitaire instelling als het gaat om educatie en ontwikkeling

Dit resulteert in de volgende concrete wensen van de gemeente Zwolle:



Kennis en informatie

- De bibliotheek is dé plek waar inhoud wordt gegeven aan toegankelijkheid van informatie.
- Er is een breed algemeen aanbod en een specifiek aanbod op het gebied van gezondheid, cultuur, educatie en onderwijs.
- De bibliotheek is in het grote veld van instellingen die informatie leveren de verbindende factor, de spin in het web, aanjager en trekker.
- In het project 'Samen maken we de stad' is de bibliotheek een belangrijke partner en kan zij haar rol ook op andere beleidsterreinen dan cultuur verstevigen en verder verankeren.
- De digitale bibliotheek is complementair aan de fysieke bibliotheek.
- De bibliotheek speelt een rol op het gebied van het verkleinen van de digitale kloof.

Educatie en ontwikkeling

De gemeente ziet een duidelijke rol weggelegd voor de bibliotheek als centrum van educatie en ontwikkeling:

- Bieden van studiemogelijkheden voor scholieren en studenten.
- Bieden van leer- en stageplekken.
- Het aangaan van intensieve samenwerkingsverbanden met het onderwijsveld.
- Een nadrukkelijke rol in de persoonlijke ontwikkeling van jongeren met als resultaat een groter bereik onder jongeren.
- Een nadrukkelijke rol in het kader van integratie, als het gaat om het vergroten van kennis over de eigen culturele achtergronden, de Nederlandse samenleving, de Nederlandse cultuur waaronder ook de Nederlandse literatuur.
- Leveren van een bijdrage in inburgeringprogramma's.

Bovendien

- Biedt de bibliotheek een cultureel jaarprogramma met laagdrempelige activiteiten.
- Sluit de collectie aan op de klantsegmenten.
- Is er een toegang tot de collectie Nederland.
- Zijn ook minder frequent gevraagde boeken, zoals de literaire canon, in de collectie aanwezig.
- Blijft de bibliotheek investeren in een aanbod voor mensen met een leeshandicap, en Makkelijk Lezen Pleinen.
- Zijn alle bibliotheken ingericht volgens de winkelformule.
- Speelt de bibliotheek een belangrijke rol in het organiseren van het debat.
- Zijn alle vestigingen toegankelijke ontmoetingsplekken.
- Hebben de gebouwen een open en toegankelijke uitstraling.

Wat betekent dit voor de bibliotheek

De komende jaren zet de bibliotheek zich keihard in om aan al deze wensen te voldoen. Op veel van genoemde beleidsterreinen spelen we inmiddels al een rol. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het bieden van een doorgaande leeslijn, inburgeringactiviteiten, cursussen mediavaardigheden en de toegang tot een brede collectie. Talenten kunnen in de bibliotheek terecht voor exposities en kleinschalige optredens. Met 600.000 bezoekers per jaar is Bibliotheek Zwolle bovendien dé plek voor ontmoeting tussen creatief talent en publiek. We willen in de toekomst nog meer zo'n plek zijn. Een plek waar mensen elkaar kunnen ontmoeten. Een plek waar geen drempels bestaan om binnen te komen. Een plek die initiatieven van elders in de stad aan elkaar koppelt en die hier ook ruimte voor biedt binnen onze muren.

Ontwikkelingen die een rol spelen



“Met 600.000 bezoekers per jaar is bibliotheek Zwolle dé plek voor ontmoeting tussen creatief talent en publiek”



5



Hoe we onze ambities bereiken

Onze ambities liegen er niet om zo is te lezen in hoofdstuk twee van dit beleidsplan. Om deze resultaten te behalen is het nodig om een focus aan te brengen in onze plannen. Dit doen we aan de hand van onze missie en visie. Onze missie luidt:

Bibliotheek Zwolle informeert en inspireert.

De bibliotheek informeert door burgers toegang te bieden tot informatie. Deze informatie verrijkt hun persoonlijke ontwikkeling.

De bibliotheek inspireert door burgers toegang te bieden tot cultuur, kunst en ontspanning. Deze toegang verrijkt hun persoonlijke verbeelding.

Daarbij zijn we in ons doen en laten betrouwbaar, laagdrempelig en verleidelijk.

Visie:

Bibliotheek Zwolle wil zoveel mogelijk mensen zowel fysiek als digitaal een laagdrempelige toegang bieden tot informatie, educatie en cultuur. Mensen met leesproblemen of zij die minder informatie- en mediavaardig zijn, bieden we ondersteuning. Deze visie is vertaald naar de volgende drie centrale beleidslijnen.

- Een laagdrempelige toegang bieden tot informatie, educatie en cultuur voor zo veel mogelijk mensen.
- De digitale bibliotheek versneld uitbouwen tot een gelijk-

waardig onderdeel van de fysieke bibliotheek.

- Een 'brede bibliotheek' ontwikkelen die bijdraagt aan de maatschappelijke ontwikkeling, educatie, emancipatie en het welzijn in de stad.

Marketing

Marketing en samenwerking zijn de belangrijkste instrumenten om deze beleidslijnen in concrete resultaten om te zetten. Marketing wordt ingezet om een laagdrempelige toegang te blijven bieden aan onze huidige klanten en bezoekers. We brengen speciale klantgroepen in kaart die ons in staat stellen vraag en aanbod van onze producten en diensten beter op elkaar aan te sluiten. Bij marketing hoort ook in een adem de formule 'De bibliotheek als Winkel'. Het succes van Stadshagen laat zien dat een verleidelijke inrichting van de bibliotheek voor aanzienlijke resultaten kan zorgen. Het is dan ook niet zonder reden dat we deze lijn doorzetten in onze overige vestigingen.

Intensieve samenwerking met voortgezet onderwijs en mbo

Samenwerking speelt eveneens een essentiële rol de komende periode. Bibliotheek Zwolle pakt het hierbij groots aan door contracten af te sluiten met het voortgezet onderwijs en middelbaar beroepsonderwijs (mbo). Jongeren laten de bibliotheek steeds vaker links liggen. Dat komt voor een belangrijk deel omdat ze de fysieke bibliotheek in hun leeromgeving niet meer nodig hebben. Informatie plukken ze meer en meer van internet en opdrachten worden digitaal ingeleverd. De fysieke bibliotheek staat hierdoor buitenspel.

“Het succes van Stadshagen laat zien, dat een verleidelijke inrichting van de bibliotheek voor aanzienlijke resultaten kan zorgen”



Bibliotheek Zwolle komt met een krachtig antwoord en zoekt de jongeren daarom op 'hun' terrein op met een samenhangend digitaal aanbod. Dit aanbod bestaat uit de nieuwe bibliotheekcollectie, aangevuld met data- en internetbestanden, hulp van de digitale vraagbaak Al@din en gekwalificeerde onderwijscontent van Schoolbieb. Werkstukken kunnen bovendien via de Aquabrowser van de bibliotheek beschikbaar worden gesteld. Tegelijkertijd kunnen de jongeren in de fysieke bibliotheek terecht voor een maatschappelijke en inhoudelijke stage.

Door deze samenwerkingsverbanden bereiken we veel meer studenten dan voorheen en wordt ons ledenaantal maar liefst verdubbeld! De pilot die inmiddels in Zwolle draait, wordt dan ook niet voor niets met grote belangstelling gevolgd door bibliotheken in het hele land.





6

Zes programmaliijnen

De drie hoofdlijnen van beleid (laagdrempelige toegang, gelijkwaardige fysieke en digitale bibliotheek en 'brede bibliotheek') worden de komende vier jaar langs de volgende zes inhoudelijke programmaliijnen uitgevoerd.

- Integrale marketing
- Educatie en ontwikkeling
- Kennis en informatie
- Lezen en literatuur
- Kunst en cultuur
- Ontmoeting en debat

Hieronder geven we per programmaliijn aan wat u de komende vier jaar concreet van de bibliotheek Zwolle kunt verwachten:

Integrale marketing

In deze programmaliijn brengen we ons klantenbestand beter in kaart, zodat we onze dienstverlening hierop kunnen afstemmen. Het marketingprogramma bestaat uit twee onderdelen:

- Het ontwikkelen van een klantrelatiemanagementsysteem. Hiermee wordt de individuele klant van de bibliotheek in kaart gebracht zodat het aanbod van de bibliotheek hierop voortdurend kan worden aangepast.
- Het ontwikkelen van een marketingprogramma naar klantsegmenten met winkelformules. Per klantsegment richten we bibliotheekwinkels in die zowel qua assortiment als culturele, educatieve programmering naadloos aansluiten bij de wensen van de klant. Om potentiële klanten te berei-

ken maken we bovendien gebruik van passende communicatiemiddelen die aansluiten bij de doelgroep.

Omdat we een laagdrempelige voorziening willen zijn, hoeft er tot 18 jaar geen contributie te worden betaald en kunnen mensen tegen minimale vergoeding gebruik maken van digitale informatiebronnen.

Educatie en Ontwikkeling

Bibliotheek Zwolle haakt in deze programmaliijn aan bij het gemeentelijk beleid op het gebied van taalachterstand, brede schoolontwikkeling en de inzet op de doelgroep jongeren en studenten.

- In de leeftijdscategorie 0-4 jaar proberen we kinderen eerder lid te maken. Tevens verhogen we onze inzet bij het gemeentelijk beleid Boekenpret, Ouderenparticipatie en Piramide om taalachterstand te voorkomen.
- In de basisschoolleeftijd is ons bereik momenteel negentig procent. Om deze groep te behouden is het van belang om in te blijven spelen op de nieuwe manieren van leren in het onderwijs. De laatste tien procent willen we bereiken door aan te haken bij de bredeschoolontwikkeling.
- In het voortgezet onderwijs en mbo is ons bereik slechts veertig procent. Het vergroten van dit bereik is dan ook een belangrijk speerpunt van dit beleidsplan.

Kennis en informatie

Een van de hoofdlijnen van dit beleidsplan is het versneld uitbouwen van de digitale bibliotheek tot een gelijkwaardig

onderdeel van de fysieke bibliotheek. Hoewel dit is verweven in alle programmalijnen, is dit onderdeel het meest zichtbaar in de programmalijn Kennis en informatie. Hierin vormt de collectie van de bibliotheek de basis.

- De fysieke collectie wordt aantrekkelijker gepresenteerd door de bibliotheek in te richten als winkel. Actualiteit van de collectie en frontale plaatsing zijn hierbij essentieel. Bovendien proberen we in ons aanbod van activiteiten aan te sluiten bij de belevingswereld van onze klanten.
- De digitale collectie wordt uitgebreid. Zo wordt er hard gewerkt om het mogelijk te maken met de Aquabrowser ook thuis databanken te kunnen doorzoeken. De website wordt bovendien uitgebouwd tot een digitale winkel voor diensten en producten via internet. Denk hierbij aan de mogelijkheid lid te worden of deel te nemen aan virtuele communities zoals digitale leeskringen.

Uitgangspunt van de bibliotheek is en blijft dat we een laagdrempelige toegang bieden tot informatie die bovendien betrouwbaar is. We zijn dan wellicht niet zo omvangrijk en snel als Google, onze informatie is objectief en gekwalificeerd. Daar ligt onze kracht. De bibliotheek speelt dan ook een belangrijke rol als gids. Deze rol vullen we als volgt in.

- Met de Aquabrowser kunnen klanten niet alleen de collectie doorzoeken, deze zoekmachine vindt ook automatisch relevante informatie uit fysieke en digitale bronnen.
- In de fysieke bibliotheek zijn verschillende informatiepunten ingericht. Onder andere op het gebied van gezondheid, vrijwilligerswerk, makkelijk lezen en historie. Hierbij werken we samen met andere informatieaanbieders in de stad en regio. De digitale bibliotheek biedt een uitgelezen kans om deze infopunten te verrijken. Denk bijvoorbeeld aan het plaatsen van links naar of het zelf inrichten van communities over deze onderwerpen, of het aanbieden van een digitale collectie fotomateriaal over historisch onderwerpen (Historisch Informatie Punt).

- Met behulp van Al@din beantwoordt de bibliotheek 24 uur per dag de meest uiteenlopende vragen van klanten.
- Met het geven van workshops op het gebied van informatie- en mediavaardigheden dragen we bij om de kloof te dichten tussen mensen die zich als een vis in het water voelen in het digitale informatietijdperk en zij die minder goed hun weg weten te vinden.

Quote: “We zijn dan wellicht niet zo omvangrijk en snel als Google, onze informatie is objectief en gekwalificeerd. Daar ligt onze kracht.”

Lezen en Literatuur

Bibliotheek Zwolle zet zich op verschillende manieren in om mensen te ondersteunen bij het beleven van plezier in lezen.

- Om aandacht te vragen voor lezen en literatuur haken we aan bij diverse landelijke acties zoals de Boekenweek en Nederland Leest en bieden we speciaal voor de jeugd de kinderboekenweek en het leesprogramma aan.
- We organiseren lezingen en bieden een platform voor leeskringen. De digitale bibliotheek wordt in dit verband uitgebreid met speciale weblogs en wiki's voor leeskringen.
- Voor mensen die moeite hebben met lezen bieden we een aanbod op maat, onder andere in de vorm van Makkelijk Lezen Pleinen en Aangepast Lezen Punten.

Kunst en Cultuur

De bibliotheek is een van de meest bezochte culturele instellingen van de stad die bovendien bijzonder laagdrempelig is.

- We bieden een cultureel maandprogramma met lezingen, workshops, exposities en kleine theatervoorstellingen.
- Het programma is aanvullend op het enorme aanbod van

andere instellingen binnen Zwolle en kan zodoende als een etalagefunctie werken.

- De bibliotheek gaat intensief samenwerken met overige culturele instellingen om klantgroepen van een specifiek cultuuraanbod te kunnen voorzien.

Ontmoeting en Debat

De bibliotheek is van iedereen. Je kan er zowel fysiek als digitaal naar binnen zonder te kloppen. Het is belangrijk dat de inrichting een prettig verblijf mogelijk maakt.

- De fysieke bibliotheek moet een aantrekkelijke omgeving zijn en voldoende mogelijkheden bieden om draadloos te internetten. Op deze manier wordt de bibliotheek ook voor jongeren weer een interessante plek.
- De digitale bibliotheek moet een virtuele ontmoetingsplek worden, waar mensen informatie en voorkeuren met elkaar kunnen delen. De Aquabrowser kan hierin voorzien.
- Het debat gaat meer dan nu het geval is een rol spelen in de bibliotheek. Hiervoor proberen we diverse organisaties op het gebied van debat aan ons te binden, zoals het Studenten Overleg Orgaan Zwolle en het Overijssels Debatcentrum.





7

Beoogde resultaten in 2012

Al onze inspanningen in de diverse programmalijnen moeten eind 2012 tot de volgende concrete resultaten hebben geleid:

Resultaten programmalijn Integrale marketing

- Eén klantrelatiemanagementsysteem, het liefst in provinciaal verband.
- Aanvulling van de Managementrapportages met marketinggegevens.
- Klantgegevens worden gebruikt voor gerichte marketing.
- Collectiebeleid wordt door aanvulling met culturele activiteiten en educatieve programma's opgewaardeerd tot assortimentsbeleid.
- Ieder klantsegment kent zijn eigen Brandstory (verhaal van de bibliotheek) en de medewerkers kunnen hiermee werken.
- Het tariefstelsel kent minimale beperkingen.

Resultaten programmalijn Educatie en Ontwikkeling

- Ons bereik is binnen de doelgroep vroeg en voorschools vergroot van 29% naar 80%.
- Ons bereik is binnen het primair onderwijs 100%.
- Het productenaanbod sluit aan bij het competentieonderwijs.
- We kennen ook een digitale jeugdbibliotheek.
- Het bereik binnen het voortgezet onderwijs is verdubbeld naar 80%.
- We kunnen 30.000 ROC-studenten tot onze leden rekenen.
- Er is een provinciale productencatalogus opgezet.
- We kennen een provinciale backoffice die meehelpt de resultaten te bereiken.

Resultaten programmalijn Kennis en informatie

- Alle vestigingen zijn omgebouwd tot bibliotheekwinkels.
- De website wordt omgebouwd tot digitale winkel voor diensten en producten via internet.
- De digitale collectie wordt uitgebreid.
- Thuisgebruik van collectie en databanken is mogelijk.
- Er zijn digitale databanken voor de jeugd.
- Er zijn werkplaatsen voor digitale communities in de bibliotheek.
- Informatie- en mediavaardigheid behoren tot het cursusaanbod.
- Informatiemedewerkers zijn mediacoaches geworden.

Resultaten programmalijn Lezen en Literatuur

- De leesacties kennen een grotere bekendheid in de stad.
- Er is een attenderingsservice.
- Er zijn digitale leeskringen in de vorm van weblogs en wiki's.
- Op alle vestigingen zijn Makkelijk Lezen Pleinen en Anders Lezen Pleinen ingericht.
- Bibliotheek Zwolle speelt een rol van betekenis in het terugdringen van laaggeletterdheid in de stad.
- Alle inburgeraars hebben een bibliotheekpas en een cursus informatie- en mediavaardigheid gehad.

Resultaten programmalijn Kunst en Cultuur

- Jaarlijks zijn er 150 cultureel/educatieve programmeringen in de bibliotheek.
- Er vindt een marketingmix plaats vanuit allianties met andere culturele partners in de stad.



- Er is een digitale Uitagenda in Zwolle.
- Bibliotheek Zwolle is het minitheater voor grotere podiuminstellingen.
- Kleinschalige amateurkunst maakt gebruik van expositie- en podiumruimte in de bibliotheek.
- Alle Zwolse studenten hebben een cultuurpas.

Resultaten programmalijs Ontmoeting en debat

- Alle bibliotheekvestigingen in Zwolle hebben draadloos internet en het gebruik ervan is gratis.
- Een debatcyclus maakt onderdeel uit van de culturele maandprogramming.



8



Flankerend beleid

Om onze ambitieuze ambities te bewerkstelligen is innovatiekracht alleen niet voldoende. Er moet ook intern worden geïnvesteerd in Human Resource Management (HRM), ICT en onze gebouwen.

HRM-beleid

De inhoud van het werk van de hedendaagse bibliotheekmedewerkers is door de in dit beleidsplan geschetste maatschappelijke ontwikkelingen een stuk diverser geworden dan voorheen. De moderne bibliotheekmedewerker produceert soms zelf informatie, dan leidt hij de klant op een slimme manier door het oerwoud van informatie, dan is hij weer netwerker of acquisiteur. Het is dus zaak dat het zittend personeel veel nieuwe vaardigheden ontwikkelt. Voldoende scholing is hierin essentieel.

Daarbij krijgen de bibliotheken landelijk te maken met een grote uitstroom van personeel. Voor Zwolle ligt het zwaartepunt hierbij in 2012. Het is dan ook van belang hier nu al rekening mee te houden. Het is belangrijk dat het beroep van bibliotheekmedewerkers uitdagender wordt neergezet. Ons imago moet eigentijds en boeiend zijn, met voldoende ruimte voor talent en ontplooiing van vaardigheden. We moeten hiervoor onder andere tijdig aanhaken bij de landelijke scholingsmogelijkheden die worden geboden.

ICT-beleid

De digitale bibliotheek moet gelijkwaardig worden aan de fysieke bibliotheek. Dat is een van onze drie speerpunten van beleid voor de komende vier jaar. Het is nodig dan onze ICT-systemen hoogwaardig en kwalitatief zijn en niet onderdoen voor de apparatuur en verbindingen van de klanten thuis.

- De bibliotheek moet beschikken over breedbandverbindingen die bewegende beelden vloeiend weergeven.
- Binnen alle vestigingen moet draadloos internet beschikbaar zijn.
- Het aantal digitale werkplekken met pc moet fors worden uitgebreid met in totaal 110 plekken verdeeld over de vestigingen.
- Er moet voldoende deskundigheid zijn om de verbindingen 'in de lucht' te houden.

Gebouwen en inrichting

De inhoud van dit beleidsplan vraagt in veel gevallen ook om een investering in onze gebouwen. Denk hierbij aan de invoering van het winkelconcept dat vraagt om extra vierkante meters voor presentatie. Cursussen en werkplaatsen voor mediawijsheid vragen om cursusruimte en ook exposities en workshops vragen om hun eigen ruimtes. Om onze vestigingen aantrekkelijker te maken is het bovendien gewenst om aanpassingen in de inrichting aan te brengen. Denk aan speciale banken en plekken waar men wat kan eten of drinken.

Het is verder belangrijk dat de gebouwen aansluiten bij de openbare ruimte. Dat ze hier een verlengstuk van zijn. Vanaf de straat moet men al kunnen zien wat er allemaal binnen te doen is.

Good Governance

Bibliotheek Zwolle hecht aan Good Governance. Hierbij draait het om:

- Adequaate besturen
- Intern toezicht
- Transparante verantwoording

We hanteren de code Cultural Governance in ons bestuur/directiemodel. Hierin worden de 23 uitgangspunten nageleefd waaronder het gebruik van statuten, huishoudelijke reglement en directiestatuut. Ons bestuur vergadert vijf keer per jaar waarbij hoofdlijnen van beleid geagendeerd zijn. Ook neemt het bestuur ieder jaar haar eigen werkwijze onder de loep en voert zij een functioneringsgesprek met de directeur.

We zorgen voor een transparante verantwoording aan de gemeente Zwolle als opdrachtgever en subsidieverstrekker. We zorgen voor halfjaarlijkse rapportages en voeren periodiek overleg met de beleidsambtenaar. Twee keer per jaar voeren we een bestuurlijk overleg met de wethouder. De gemeenteraad ontvangt verder twee keer per jaar een nieuwsbrief en met de vertegenwoordigers van alle politieke partijen wordt jaarlijks een gesprek gevoerd.

Zowel ons beleidsplan als ons jaarverslag is voor iedereen beschikbaar via de website van de bibliotheek.



Financieel kader

Het merendeel van onze plannen kan door een verschuiving van budgetten worden gerealiseerd binnen de huidige exploitatie. Hieronder wordt kort aangegeven voor welke nieuwe producten en diensten extra financiële middelen nodig zijn.

- De allianties met het onderwijs vragen in 2009 en 2010 om een incidentele subsidie van 35.000 euro per jaar. Na deze periode wordt dit omvangrijke project vanuit het onderwijs bekostigd.
- Voor de programma's mediawijsheid is structureel aanvullend subsidie nodig tot in totaal 100.000 euro in 2012. Deze subsidie is nodig voor de personele inzet voor het ontwikkelen en uitvoeren van de programma's en voor leermiddelen, marketing en promotie.
- Het uitbreiden van digitale werkplekken/internettoegangen leidt structureel tot 110.000 euro meerkosten.
- Het realiseren van draadloos internet in de bibliotheken zorgt voor circa 40.000 euro structurele meerkosten.
- Voor uitbreiding van de backoffice is een extra formatieplaats nodig. Dit leidt tot 65.000 euro meerkosten.
- Ten opzichte van de huidige situatie moet structureel 10.000 euro extra vrijgemaakt worden voor opleiding.
- De certificeringnorm voor innovatie is 5% van de totale kosten/omzet. Dit betekent voor Bibliotheek Zwolle 30.000 euro structurele meerkosten.

Voor een aantal ontwikkelingen is het moeilijk aan te geven wat de precieze financiële gevolgen zullen zijn. Dit geldt onder andere voor de ontwikkeling van de Brede School. De bibliotheek ondersteunt deze ontwikkeling die een

belangrijke rol speelt bij het gemeentelijk sociaal herstructureringsbeleid maar kan in dit stadium niet overzien in hoeverre deze ontwikkeling tot extra kosten leidt.

Indien de pilots met de ROC's in de stad succesvol verlopen, kan dit uiteindelijk vanaf medio 2009 tot 30.000 nieuwe leden leiden die voor een miljoen euro aan extra omzet zorgen. De inbedding van deze enorme uitbreiding (een verdubbeling van het aantal leden en een omzetverhoging met 25%) in de organisatie vergt echter nader onderzoek.

Prijsbeleid

De toegang tot de bibliotheek en het gebruik ervan moet geen drempels kennen. We streven er daarom naar om in ons prijsbeleid zo weinig mogelijk financiële barrières op te werpen. We streven naar één contributietarief van circa ? 45,- per jaar. Wie lid is van de bibliotheek kan bovendien zonder aanvullende kosten gebruik maken van zoveel mogelijk diensten. Dit prijsbeleid nodigt uit tot ontdekking, verbreding en verdieping. Wanneer de abonnementsprijs voor bepaalde groepen een te hoge drempel vormt, kunnen kortingsregelingen een oplossing bieden: de cultuurpas voor studenten is hiervan een voorbeeld. Het huidige contributieniveau behoort tot de hogere in Nederland. Het is vanuit het oogpunt van culturele participatie ongewenst het niveau met meer dan de jaarlijkse indexering te verhogen. In onze financiële berekeningen gaan we daarom uit van gelijkblijvende publieksbijdragen.

Colofon

© Bibliotheek Zwolle, 2008

Drukwerk: Upmeijer Zwolle

Grafisch ontwerp en fotografie: Frank de Wit, Zwolle