

Beleidsplan

Fries Bibliotheken Netwerk

Ontdek de bieb 2009 – 2012



Ontdek de bieb: een voorwoord

Het Fries Bibliotheken Netwerk nodigt u uit om met haar de bibliotheek te ontdekken. In 2007 heeft het Fries Bibliotheken Netwerk voor de pay off 'Ontdek de bieb' gekozen, omdat deze perfect illustreert wat de bibliotheek wil: haar schatten laten (her-)ontdekken en samen met u op zoek gaan naar nieuwe schatten.

Daarom ligt er nu dit Beleidsplan van het Fries Bibliotheken Netwerk 2009 - 2012. Het vertelt hoe de zeven organisaties, die samen dit netwerk vormen, de toekomst van het bibliotheekwerk in Fryslân zien. Wij zijn bij het tot stand komen van dit beleidsplan niet over één nacht ijs gegaan. Er is met een groot aantal betrokkenen in en buiten onze provincie gesproken over hun visie op het bibliotheekwerk en de bijdrage die zij daaraan willen leveren. Vanzelfsprekend hebben we ook gebruik gemaakt van recente publicaties, zoals het rapport van het Sociaal en Cultureel Planbureau, het eindrapport van de Stuurgroep Bibliotheken, het advies Bibliotheekvernieuwing van de Raad voor Cultuur en de Agenda voor de toekomst van de Vereniging Openbare Bibliotheken. Deze documenten zullen hun impact hebben op de landelijke koers van het bibliotheekwerk in de komende jaren.

Dit beleidsplan is als volgt opgebouwd. Eerst gaan we in op het instituut 'openbare bibliotheek' en de uitdagingen waar wij mee te maken hebben. Daarna schetsen we een beeld van het huidige Fries Bibliotheken Netwerk en geven we onze visie op de toekomst. In 'Op weg naar 2012' wordt beschreven hoe wij dit toekomstbeeld gaan realiseren. Om snel een beeld te krijgen van onze aanpak, verwijzen wij naar de samenvatting.

Wij wensen u veel leesplezier toe. Laat ons weten wat u er van vindt op info@ontdekdebieb.nl.

Directie en medewerkers van het Fries Bibliotheken Netwerk

augustus 2008



Inhoudsopgave

Ontdek de bieb: een voorwoord	2
Samenvatting	4
1. De Bibliotheek	8
1.1. De belangrijke rol van de bibliotheek	8
1.2. Hernieuwd bestaansrecht: focus, regie en tempo	9
2. De omgeving	10
2.1. Trends	10
2.2. Ontwikkelingen	11
2.3. Toekomstscenario's	14
3. Samen werken aan de toekomst van de bibliotheek	16
3.1. Schets van het Fries Bibliotheken Netwerk	16
3.2. Resultaten in Fryslân tot nu toe	19
4. Een nieuwe beleidsperiode 2009-2012	22
4.1. Gezamenlijke strategie	22
4.2. Van goed naar beter	22
5. De basis: één missie, één visie en gezamenlijke doelen	24
5.1. Missie en visie	24
5.2. Doelen en kernwaarden	25
5.3. Marketing, HRM en de digitale bibliotheek hoogste prioriteit	26
6. Op weg naar 2012	28
6.1. Speerpunten	29
6.2. Randvoorwaarden	30
6.3. Uitwerking speerpunten	32
7. Middelen	44
Bijlagen	46
Bijlage 1: Productenoverzicht	47
Bijlage 2: Planning	51
Bijlage 3: Lijst van gebruikte literatuur	55



Samenvatting

De bibliotheek wil samen met u op ontdekkingsreis. De bibliotheek wil inspireren. Door haar schatten prominent te tonen en actief aan te bieden, verrast en enthousiasmeert de openbare bibliotheek haar bezoekers. Zij biedt ontwikkeling, ontspanning en verdieping en maakt lezen en leren gemakkelijker en leuker. Zij levert ook een maatschappelijke bijdrage, want door te informeren, te ondersteunen en nieuwsgierig te maken daagt zij haar bezoekers uit zich verder te ontwikkelen en te participeren in een omgeving die steeds complexer wordt.

Iedereen kan iets van zijn gading vinden in de bibliotheek en dat maakt de bibliotheek tot een unieke instelling. In een tijd van ontlezing, taalachterstanden en laaggeletterdheid, ontwikkelt de bibliotheek zich steeds meer tot hét kenniscentrum voor lezen en literatuur. Zij ondersteunt het (primaire) onderwijs bij het (leren) lezen. Voor de overheid is zij een belangrijk instrument voor de spreiding van de Nederlandstalige en Friese (literaire) cultuur. Maar zij adviseert ook over de relevantie, de onafhankelijkheid en de betrouwbaarheid van informatie in de breedste zin van het woord. Voor veel dorpen op het Friese platteland is zij één van de laatst overgebleven voorzieningen waar de bewoners terecht kunnen voor lokale informatie en maatschappelijke ondersteuning.

Toch is er de afgelopen jaren gemiddeld genomen een langzame daling van het traditionele bibliotheekgebruik waar te nemen. Dit is geen reden voor twijfel over het bestaansrecht van de openbare bibliotheken, maar vraagt wel om evaluatie en herbezinning. Wat verwachten de burgers en overheden van de bibliotheken? Welke producten en diensten bieden de bibliotheken aan en hoe brengen zij die voor het voetlicht. Kortom, de samenleving verandert en zal blijven veranderen. De bibliotheek anticipeert daarop.

Het Fries Bibliotheken Netwerk (voortaan Netwerk) is een hecht samenwerkingsverband van zes lokaal verankerde bibliotheekorganisaties¹ en een kwalitatief sterke serviceorganisatie die voorziet in een groot aantal noodzakelijke randvoorwaarden zodat de bibliotheken hun doelen kunnen realiseren. Vanaf 2004 zijn de gemeenten de primaire opdrachtgevers en financiers van de bibliotheken.

¹ De bibliotheek van de gemeente Smallingerland maakt (nog) geen deel uit van dit Friese Netwerk.

De Provincie Fryslân financiert de serviceorganisatie die daarvoor (deels om niet) een breed palet aan producten en diensten levert aan de bibliotheken op het gebied van ondermeer ICT, financiën en personeel, planning en control, mediaverwerking en logistiek, ondersteuning bij de dienstverlening aan kleine kernen. De serviceorganisatie ontwikkelt daarnaast samen met de bibliotheken nieuwe producten en diensten, anticipeert op nieuwe ontwikkelingen en zorgt voor de provinciale uitrol van landelijk ontwikkelde (digitale) diensten. Zij adviseert en coördineert op uiteenlopende beleidsterreinen waaronder marketing en communicatie en houdt zich daarnaast bezig met specifieke vormen van bibliotheekwerk, zoals voor het Fries, school en jeugd en andere doelgroepen. Daarnaast worden onder regie van de serviceorganisatie, waar mogelijk samen met (medewerkers van) de bibliotheken, een groot aantal projecten uitgevoerd. De bibliotheken zijn echter altijd de opdrachtgevers van de activiteiten van de serviceorganisatie.

De afgelopen jaren is veel bereikt. Een groot aantal vestigingen heeft een nieuw gebouw in gebruik genomen of heeft een bestaande vestiging heringericht. Hierdoor worden in steeds meer bibliotheken faciliteiten geboden als leescafés, (historische) informatiepunten, WMO-loketten, Makkelijk Lezen pleinen en zelfbediening. Een expeditiedienst bezorgt dagelijks materialen bij alle bibliotheekvestigingen en gebruikers kunnen met hun (provinciale) pas in alle openbare bibliotheken van Fryslân lenen. Er is netwerkbreed een enorme impuls gegeven aan professionalisering van het personeel. Er is een uitstekend ICT-netwerk, een optimale spreiding van vestigingen en servicepunten, een provinciaal marketingplan, een provinciaal collectieplan, een provinciale website en provinciale afspraken met betrekking tot het gebruik van geautomatiseerde systemen. De banden met het basisonderwijs worden steeds hechter en de samenwerking met organisaties op het gebied van vroeg- en voorschoolse educatie en met het voortgezet onderwijs is toegenomen. Nauw samengewerkt wordt ook met lokale en provinciale organisaties die zich bezighouden met de Friese taal, de streektalen en het cultureel erfgoed. Zowel de bibliotheken als de serviceorganisatie participeren in een groot aantal (provinciale) platforms en overlegstructuren.

De positieve lijn van de behaalde resultaten zet het Netwerk in deze nieuwe beleidsperiode voort. De missie van het Netwerk vormt daarvoor de basis en luidt als volgt:

De bibliotheek maakt lezen, leren en zich informeren gemakkelijker, leuker en voor iedereen toegankelijk.

De visie van het Netwerk kan als volgt geformuleerd worden:

De bibliotheek is een herkenbaar, dynamisch en inspirerend centrum voor persoonlijke ontwikkeling, leesplezier, mediawijsheid en leesbevordering. De bibliotheek is de betrouwbare en eigentijdse gids/raadgever voor alle Friese burgers en organisaties. Zij is – vooral in kleine kernen – een belangrijke speler op het gebied van sociale cohesie.

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

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



1. De Bibliotheek

1.1. De belangrijke rol van de bibliotheek

De bibliotheek biedt ontwikkeling, ontspanning en verdieping en maakt lezen en leren gemakkelijker en leuker. Zij levert een belangrijke maatschappelijke bijdrage door te informeren, te ondersteunen en nieuwsgierig te maken en haar bezoekers uit te dagen zichzelf verder te ontwikkelen. In deze complexe en door informatie overspoelde maatschappij is deze taak van de bibliotheek belangrijker dan ooit: mensen zo goed mogelijk toerusten, zodat zij zich bewust, kritisch en actief kunnen bewegen in de maatschappij.

De bibliotheek is toegankelijk voor iedereen en die openbaarheid maakt de bibliotheek tot een unieke instelling. De bibliotheek is – mede dankzij de informatie- en communicatietechnologie - in staat een enorme verscheidenheid aan betrouwbare en kwalitatief hoogstaande bronnen te ontsluiten en toegankelijk te maken. De bibliotheek biedt een inspirerende omgeving, waar ieder individu op eigen wijze tot verdieping en verrijking kan komen en als mens kan groeien. Dat maakt de bibliotheek van onschatbare waarde voor de samenleving.

In een tijd van ontlezing, taalachterstanden en laaggeletterdheid ontwikkelt de bibliotheek zich steeds meer tot hét kenniscentrum voor lezen en literatuur. Met 4 miljoen leden en 130 miljoen uitleningen per jaar is de bibliotheek nog altijd de meest succesvolle culturele instelling van ons land. Bijna 100% van de basisschoolleerlingen maakt gebruik van de bibliotheek en zijn er belangrijke stappen gezet deze samenwerking uit te breiden naar het voortgezet onderwijs en andere partners.

Onlangs zijn de taken van de bibliotheek vastgelegd in een richtlijn. Deze 'Richtlijn voor basisbibliotheken', die in 2005 door de Vereniging Openbare Bibliotheken en de Vereniging Nederlandse Gemeenten is opgesteld, gaat uit van vijf kernfuncties voor de bibliotheek:

1. De bibliotheek als warenhuis van kennis en informatie
2. De bibliotheek als centrum voor ontwikkeling en educatie
3. De bibliotheek als encyclopedie van kunst en cultuur
4. De bibliotheek als inspiratiebron van lezen en literatuur
5. De bibliotheek als podium voor ontmoeting en debat

Momenteel wordt de focus gelegd op de kernfuncties 1, 2 en 4: kennis en informatie, ontwikkeling en educatie, lezen en literatuur. De kerntaken 'kunst en cultuur' en 'ontmoeting en debat' blijven van belang, maar zullen lokaal hun invulling krijgen.

1.2. Hernieuwd bestaansrecht: focus, regie en tempo

De afgelopen jaren is er gemiddeld genomen sprake van een langzame daling van het traditionele bibliotheekgebruik. Deze ontwikkeling vroeg om evaluatie en herbezinning. In het 'overgangsjaar' 2008 zijn in het kader daarvan belangrijke publicaties verschenen van de Stuurgroep Bibliotheken, het Sociaal en Cultureel Planbureau, de Raad voor Cultuur en de Vereniging van Openbare Bibliotheken. Zij evalueerden de afgelopen periode, onderzochten trends en ontwikkelingen en keken vooruit naar de kansen van de toekomst (zie hiervoor hoofdstuk 2). Het Interprovinciaal Overleg, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en het Ministerie van OC&W beraden zich nog over de taken, de financiering en de organisatie van de bibliotheken voor de komende jaren. In de Cultuurnota voor de jaren 2009-2012 van de Provincie Fryslân, die in 2008 verschijnt, zal de provincie aangeven hoe het bibliotheekwerk de beleidsdoelstellingen van de provincie kan ondersteunen.

Uit deze evaluatie blijkt dat er ook in de toekomst nog volop kansen zijn voor de bibliotheek. 'Focus, regie en tempo' zijn volgens alle betrokken partijen noodzakelijk om de maatschappelijke en culturele taak van de bibliotheek een sterke impuls te geven. Dit netwerkbeleidsplan is voor Fryslân een belangrijke stap voorwaarts.



2. De omgeving: trends, ontwikkelingen en scenario's

De wijze waarop de bibliotheek haar taken vervult is altijd aan verandering onderhevig. Dit heeft deels te maken met de veranderende behoeften van de klant en deels met nieuwe (technische) mogelijkheden. De samenleving verandert en zal blijven veranderen, de bibliotheek moet op deze veranderingen anticiperen. In dit beleidsplan wordt ingegaan op een aantal publicaties² en ontwikkelingen die van invloed zijn voor het Friese Netwerk in de komende jaren en die een belangrijke basis hebben gevormd voor dit netwerkbeleidsplan.

2.1. Trends

In het kader van het afsluiten van de eerste periode van bibliotheekvernieuwing is het rapport 'de Bibliotheek 10 jaar van nu' verschenen. In dat rapport schetst het Sociaal en Cultureel Planbureau belangrijke trends en toekomstscenario's en worden handreikingen gegeven ter verbetering van het bibliotheekwerk.

Het SCP signaleert onder andere:

- een verdere groei en vergrijzing van de bevolking waarbij zowel het opleidingsniveau als de welstand verder toenemen en meer mensen arbeid en zorg combineren.
- een blijvende toename van de hoeveelheid, de snelheid en de toegankelijkheid van informatie
- de trend dat informatie en content personaliseerbaar wordt, meer op individuele behoeften gericht
- deregulering en liberalisering van media- en informatiebeleid: meer vrijheid in de markt, minder regulering door overheid
- de verwachting dat alle media gratis te verkrijgen zijn (terwijl de bibliotheek afhankelijk is van rechthebbenden om content digitaal beschikbaar te kunnen stellen)
- een toename van de omloopsnelheid van media waardoor de kosten toenemen
- mogelijke concurrentie van digitaal lezen (e-books) en publishing on demand
- de opkomst nichemarkten
- het ontstaan van communities of interest op internet
- de meer themagebonden en vluchtiger binding aan organisaties

² nadere info in literatuurlijst

Voor de toekomst van de bibliotheek benoemt het SCP zes belangrijke trends:

1. Van beperkt aanbod en beperkte toegang tot informatie naar overvloedig aanbod en ruime toegang
2. Van analoge naar digitale media en informatie
3. Van publiekrechtelijke naar privaatrechtelijke werking van de media- en informatiemarkt
4. Van gerichtheid op het algemene publiek naar op het individu toegesneden dienstverlening
5. Van gebruik van gedrukte en audiovisuele naar digitale media
6. Van allocutie naar consultatie en conversatie

2.2 Ontwikkelingen

In 'De bibliotheek anders bekeken²' schetsen de auteurs de belangrijkste veranderingen voor het openbare bibliotheekwerk. Ook de Friese bibliotheken willen anticiperen op deze ontwikkelingen.

Van schaarste naar overvloed

De openbare bibliotheek is ontstaan in een tijd waarin (culturele) informatie was voorbehouden aan een klein deel van de samenleving. De bibliotheek verschaftte toegang aan iedereen en zorgde ervoor dat 'het volk' ook kennis kon nemen van de rijkdom van het geschreven culturele erfgoed. In deze tijd is er juist sprake van een overvloed aan informatie. Internet is een oneindige bron om informatie te zoeken en eigen keuzes te maken. Tegelijkertijd wordt de spanningsboog om informatie op te nemen korter: steeds meer indrukken en voortdurende afleiding.

Van consumptie naar co-creatie

De bibliotheek dacht na over wat goed was voor de mensen en zorgde ervoor dat iedereen gebruik kon maken van haar diensten en producten. Bezoekers werden beschouwd als consumenten. De alom aanwezige informatietechnologie biedt mensen vrijwel onbeperkte mogelijkheden tot communicatie. Men kan zelf informatie en kennis creëren en organiseren. Internet is ook een podium waarop iedereen de kans heeft zich te manifesteren: als schrijver, als deskundige, als historicus, als muzikant en als filmmaker.

Van producten naar processen

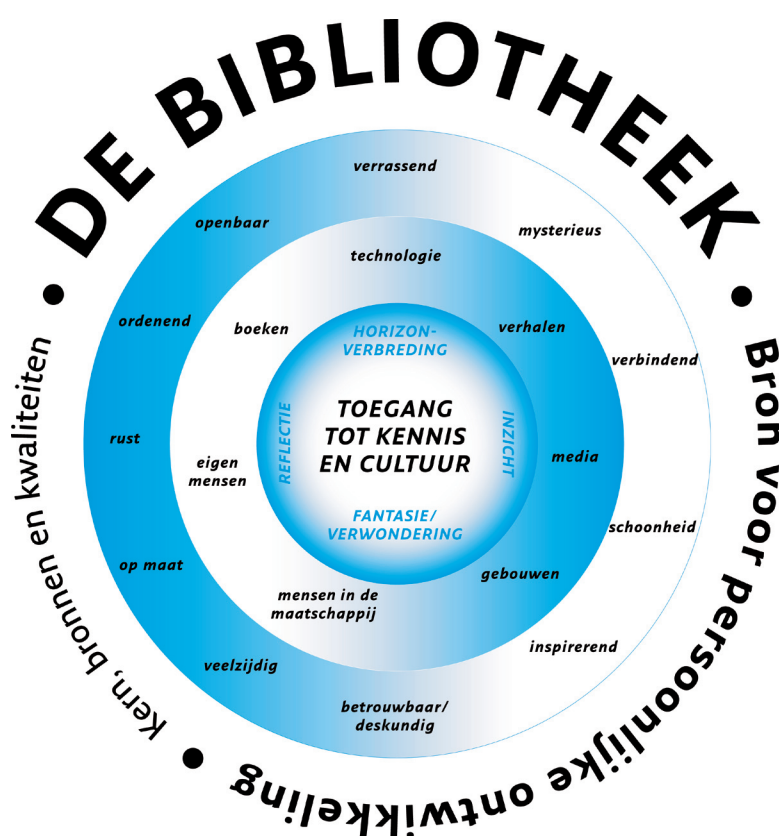
De bibliotheek was een relatief gesloten systeem, beheerd door professionals binnen een omschreven instituut. De burgers namen de producten af. Nu kan iedere burger in principe ook bibliothecaris zijn. Door software als Delicious Library of LibraryThing kunnen mensen hun eigen boeken, cd's en dvd's online catalogiseren en hun privé-bibliotheken openstellen voor anderen.

Van voorschrijven naar toerusten

De bibliotheek opereerde lange tijd in een verzuilde samenleving en bood datgene aan wat in de lokale context gevraagd werd en als betekenisvol en geoorloofd beschouwd werd. De scheidslijnen zijn diffuus geworden, de gemeenschappen waar mensen deel van uit maken zijn talrijk. Waar iemand toe behoort en bij welke groepering hij of zij zich thuis voelt, is minder door afkomst bepaald en meer en meer het resultaat van een individueel proces.

Aan de hand van de geschetste veranderingen komen de auteurs tot onderstaande positionering van de Openbare Bibliotheek. Het Network onderschrijft deze visie.

(zie onderstaand figuur)



In haar 'Agenda voor de toekomst' constateert de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) dat:

1. Het gebruik van de openbare bibliotheek daalt. Om deze tendens te keren zijn focus, tempo en regie vereist. De daadkracht en het innovatievermogen moeten worden vergroot.
2. Na een periode van door de overheid gestuurde reorganisatie is het tijd om inhoudelijke, voor de klant zichtbare, resultaten te boeken. Het gaat nu om kwaliteitsverbetering voor de gebruiker.

Gezamenlijke doelstellingen zouden moeten zijn volgens de VOB:

- De kwaliteit van het bibliotheekwerk verhogen door gericht en krachtig te opereren.
- Samenwerking op taakvelden als innovatie, ICT, HRM en marketing en het verhogen van de samenwerking tussen sterke bibliotheken, provinciale serviceorganisaties en NBD Biblion.
- Inspelen op de actuele behoefte in plaats van zich steeds verder te verbreden, focus; samenwerking met het onderwijs, binden van jeugd en jongeren en aandacht voor de vergrijzende samenleving met meer vrije tijd.
- Inspelen op de behoefte van de klant, ook op het gebied van sfeer en dienstverlening. Het landelijke marktonderzoek (MOSAIC) en het SCP rapport zijn hierbij richtinggevend.
- Meer daadkracht vanuit de vereniging door een andere sterkere bestuursvorm om de doelstellingen ten uitvoer te brengen.

2.3 Toekomstscenario's

In 'De openbare bibliotheek tien jaar van nu' schetsen de onderzoekers drie mogelijke toekomstscenario's.

In het **waarschijnlijke** toekomstscenario neemt het gebruik van de bibliotheek gestaag af. De kennis- en informatiefunctie heeft te lijden onder de veranderingen in de omgeving. De functie 'lezen en literatuur' zal in uitleencijfers uitgedrukt verder dalen doordat mensen minder lezen en meer boeken kopen of cadeau krijgen.

In het **mogelijke** scenario marginaliseert de positie van de bibliotheek omdat het niet lukt om 'de supermarkt van de informatiesamenleving' te worden. De ontwikkelingen gaan sneller dan de inhoudelijke vernieuwing in de bibliotheekbranche zelf.

In het **wenselijke** toekomstscenario wordt geschetst waarom er ook over 10 jaar nog steeds voldoende redenen zijn om de kernfuncties van de bibliotheek te financieren met publieke middelen. Omdat de overheid ook andere organisaties of instrumenten kan inzetten voor deze functies zal de bibliotheek de inhoudelijke vernieuwing voortvarend moeten aanpakken. Kerngedachte is dat de bibliotheek de gebruikers actief moet opzoeken.

Het Netwerk zet zich in om het wenselijke scenario te realiseren. In het vervolg van dit beleidsplan wordt aangegeven hoe de bibliotheken dat willen realiseren.

Reden te meer ons vol in te zetten op het realiseren van dit wenselijke scenario is het beeld dat de onderzoekers van het Sociaal Cultureel planbureau schetsen als de bibliotheek niet meer zou bestaan.

- Bij leren lezen mist vooral het primaire onderwijs een belangrijke ondersteuning (een brede collectie kinder- en jeugdboeken, deels gericht op het leren lezen zelf) dicht bij huis. Hetzelfde geldt voor het onderwijs aan volwassenen in Nederlands als tweede taal.
- De overheid mist een belangrijk instrument voor de spreiding van de Nederlandstalige literaire cultuur. De ontwikkelingen zouden maar ten dele 'als vanzelf' worden gecompenseerd door de licht stijgende boekenverkoop (ter indicatie: jaarlijks worden nu nog drie keer zo veel boeken geleend als gekocht).

- Mensen missen een plaats waar zij met vragen terecht kunnen over de relevantie, de onafhankelijkheid en de betrouwbaarheid van kennis en informatie.
- Dorpen raken één van de laatst overgebleven voorzieningen voor lokale informatie en maatschappelijke ondersteuning kwijt. In de buitenwijken van grote steden valt voor gemeenten een belangrijk instrument van welzijnsbeleid weg.
- Er ontbreekt een instantie die ontwikkelingen in de maatschappelijke informatievoorziening volgt en zonodig bijstuurt. Hoewel internet gemakkelijker niches biedt voor kleinere interessegroepen is er geen garantie dat in een vrije markt voor alle burgers een onafhankelijk, betrouwbaar en pluriform aanbod aan content beschikbaar is.



3. Samen werken aan de toekomst van de bibliotheek

Op weg naar het wenselijke scenario speelt het Netwerk een belangrijke rol. Als gelijkwaardige partners in dat Netwerk hebben de bibliotheken én de serviceorganisatie elkaar nodig om dit scenario te realiseren. De bibliotheken én de Serviceorganisatie zijn alert op signalen uit de samenleving. De BSF heeft de expertise om deze signalen om te zetten in product- en procesvernieuwingen en adviseert en inspireert de bibliotheken. De bibliotheken op hun beurt voeden de BSF met signalen uit de dagelijkse praktijk van de directe dienstverlening en de lokale omgeving waarin de bibliotheek functioneert.

3.1. Schets van het Fries Bibliotheken Netwerk

In 1998 pleitte de Raad voor Cultuur voor een bestuurlijke reorganisatie van het decentraal georganiseerde bibliotheekwerk. Het was de aftrap voor een proces van bibliotheekvernieuwing. Eén van de aanbevelingen was dat kleine bibliotheken zouden moeten fuseren tot grotere eenheden om te kunnen voldoen aan de nieuwe kwaliteitseisen. De provinciale netwerken kregen de vrijheid de veranderingen naar eigen goeddunken aan te pakken. In Fryslân verscheen in het voorjaar van 2001 de strategienota 'Op één spoor' die werd geaccordeerd door de besturen van de openbare bibliotheken en de gemeentebesturen. Eind 2001 heeft de provincie Fryslân de Stuurgroep Bibliotheek fan Moarn ingesteld om in Fryslân het vernieuwingsproces op gang te brengen.

In de periode 2001-2004 ligt de nadruk op stelselvernieuwing. In 2003 verscheen het Provinciaal Bibliotheek Beleidsplan Provincie Fryslân 2004-2007 met als belangrijkste beleidsdoelstellingen: goed functioneren van het bibliotheekstelsel, vernieuwing en innovatie, goede spreiding van bibliotheekvoorzieningen, verbreding van de maatschappelijke functie van de bibliotheek en een goede samenwerking met Tresoar. Op alle genoemde terreinen is grote vooruitgang geboekt.

Het Netwerk is een samenwerkingsverband van zes bibliotheekorganisaties en een serviceorganisatie. De bibliotheek van de gemeente Smallingerland maakt (nog) geen deel uit van het Netwerk.

Vanaf 2004 zijn de gemeenten de primaire opdrachtgevers en financiers van de bibliotheken. De Provincie Fryslân financiert de serviceorganisatie die daarvoor (deels om niet) een breed palet aan producten en diensten levert aan de bibliotheken op het gebied van ondermeer ICT, financiën en personeel, planning en control, mediaverwerking en logistiek, ondersteuning bij de dienstverlening aan kleine kernen. De serviceorganisatie ontwikkelt daarnaast samen met de bibliotheken nieuwe producten en diensten, anticipeert op nieuwe ontwikkelingen en zorgt voor de provinciale uitrol van landelijk ontwikkelde (digitale) diensten. Zij adviseert en coördineert op uiteenlopende beleidsterreinen waaronder marketing en communicatie en houdt zich daarnaast bezig met specifieke vormen van bibliotheekwerk, ondermeer voor het Fries, school en jeugd en andere doelgroepen. Daarnaast worden onder regie van de serviceorganisatie, waar mogelijk samen met (medewerkers van) de bibliotheken, een groot aantal projecten uitgevoerd. De bibliotheken zijn echter altijd de opdrachtgevers van de dingen die de serviceorganisatie doet: de directeurs van de bibliotheken vormen – samen met een onafhankelijke voorzitter - het bestuur van de serviceorganisatie.

De dienstverlening van bibliotheken moet aan eisen voldoen zodat de klant weet wat hij mag verwachten. Alle bibliotheken hebben dan ook een positiebepaling uitgevoerd op grond van INK-model, een model voor kwaliteitszorg om deze eisen te toetsen aan de realiteit. Medio juli 2008 zijn al vier van de zes basisbibliotheken gecertificeerd op basis van de Certificeringnorm Openbare bibliotheken 2006/2009. Het Netwerk loopt daarmee in de pas met de landelijke ontwikkelingen.

De volgende partners vormen samen het Friese Bibliotheken Netwerk.

Organisatie	Werkt voor de gemeenten	Aantal inwoners werkgebied*	Aantal
Bibliotheken Midden- Fryslân	Boarnsterhim, Tytsjerksteradiel, Leeuwarden	143.978	69
Bibliotheken Súdwest Fryslân	Bolsward, Gaasterlân-Sleat, Littenseradiel, Nijefurd, Wûnseradiel, Wymbritseradiel, Sneek	102.751	59
Bibliotheken Noordoost Fryslân	Schiermonnikoog, Ameland, Ferwerderadiel, Kollumerland, Dantumadeel, Dongeradeel, Achtkarspelen	98.891	42
Bibliotheken Súd Fryslân	Lemsterland, Skarsterlân, Heerenveen	83.304	43
Bibliotheken Zuidoost Fryslân	Weststellingwerf, Ooststellingwerf, Opsterland	81.789	29
Bibliotheken Noordwest Fryslân	Vlieland, Terschelling, het Bildt, Leeuwarderadeel, Menaldumadeel, Harlingen, Franekeradeel	77.066	42
Bibliotheekservice Fryslân (serviceorganisatie)	Werkt voornamelijk voor de bibliotheken van het Netwerk		66

* Cijfers december 2007

3.2. Resultaten in Fryslân tot nu toe

In de afgelopen periode is er veel bereikt. De extra gelden, die het Ministerie van OC&W voor 2005-2008 beschikbaar stelde, zorgden voor een belangrijke impuls. De volgende resultaten kunnen op het conto van het Netwerk worden geschreven.

- De expeditiedienst bezorgt dagelijks materialen bij alle bibliotheekvestigingen waardoor een gereserveerde titel snel geleverd kan worden. De Friese bibliotheken hebben daarmee het sterkst georganiseerde expeditienetwerk van het land.
- Leden van de bibliotheken kunnen met hun eigen pas lenen in alle Friese openbare bibliotheken en bij Tresoar.
- Het realiseren van één provinciale collectie is in een vergevorderd stadium. De afspraken zijn vastgelegd in een provinciaal collectieplan. Hierdoor worden de beschikbare middelen effectiever ingezet en wordt nog beter geanticipeerd op de vraag. De klant heeft de volledige provinciale collectie tot zijn beschikking.
- Er is een provinciaal marketingplan dat netwerkbreed wordt gedragen. Er wordt gezamenlijk gewerkt aan een toename van het gebruik van de schatten van de bibliotheek. De vraag van de klant en het inzetten op doelgroepen zijn leidende principes.
- De in 2007 gerealiseerde provinciale website www.ontdekdebieb.nl is dé toegangspoort voor thuisgebruik van producten en diensten van het Netwerk en vormt het visitekaartje van de presentatie van de gezamenlijke bibliotheken. De website biedt volop mogelijkheden om de bibliotheek online verder te versterken, hier zal de komende jaren ook op worden ingezet.
- Eén zoekmachine doorzoekt tegelijkertijd de collecties van de bibliotheken en Tresoar.
- Veel landelijke en provinciale digitale producten zijn (door-)ontwikkeld, waardoor de gebruiker steeds meer vanuit huis gebruik kan maken van bibliotheekproducten, denk aan Al@din, Zoek&Boek, Schoolbieb, etc.

- Er is een provinciale standaard met betrekking tot het gebruik van geautomatiseerde systemen (bibliotheekautomatisering, rapportage kengetallen, personeelsmanagement, financiële administratie, salarisadministratie, managementinformatie, kennisdelen).
- De banden met het basisonderwijs zijn intensief en de samenwerking met organisaties op het gebied van vroeg- en voorschoolse educatie en met het voortgezet onderwijs is toegenomen.
- Om medewerkers beter te kunnen laten inspelen op de (veranderende) wensen van de klant hebben alle medewerkers deelgenomen aan professionaliseringstrajecten. Vooral op het gebied van marketing, communicatie (klantgerichtheid) en digitale vaardigheden zijn opleidingen en trainingen gevolgd. Veel administratieve medewerkers hebben de deelkwalificatie Inlichtingenwerk en Klantencontact (MBO, niveau 4) met goed gevolg afgesloten waardoor de kwaliteit van de dienstverlening in de bibliotheek verder is toegenomen.
- Dooreen goed functionerend ICT-netwerk kan de gebruiker ook thuis gebruik maken van de faciliteiten van de (Netwerk-)bibliotheken en kunnen de medewerkers goed met elkaar communiceren.
- De bibliotheken en de serviceorganisatie participeren in diverse (provinciale) platforms en overlegstructuren. Deze samenwerking heeft inmiddels een groot aantal nieuwe projecten tot gevolg gehad.
- Bibliotheekservice Fryslân heeft zich ontwikkeld tot een sterke serviceorganisatie die alert reageert op vragen van de bibliotheken en op signalen uit de samenleving.

In de lokale bibliotheken zijn daarnaast ook veel resultaten geboekt:

- Een groot aantal vestigingen heeft een nieuw gebouw in gebruik genomen of heeft een bestaande vestiging heringericht. Steeds meer gebruikers kunnen daardoor gebruik maken van nieuwe faciliteiten als leescafés, (historische) informatiepunten, WMO-loketten, Makkelijk Lezen pleinen en zelfbediening.
- Veel vestigingen participeren in Bredeschool-trajecten.
- Een groot aantal bibliotheken geeft digitale nieuwsbrieven uit ter verbetering van de informatievoorziening over de bibliotheek richting de klant.
- Er wordt structureel samengewerkt met het Voortgezet Onderwijs (stage-werkplekken rond projecten)
- Websites gericht op doelgroepen, onder andere (adreszoekers, historisch geïnteresseerden, kinderen, zijn on-line.
- Er zijn nieuwe samenwerkingsverbanden ontstaan die de lokale verankering versterken en gebruikers op een andere manier aan de bibliotheek binden



4. Een nieuwe beleidsperiode 2009-2012

4.1. Gezamenlijke strategie

De zeven organisaties die samen het Netwerk vormen staan voor een nieuwe beleidsperiode. Om de positieve lijn van de afgelopen periode voort te zetten is verdergaande (inhoudelijke) samenwerking noodzakelijk. Een gezamenlijke strategie is daarvoor onontbeerlijk. Het Netwerk heeft vervolgens besloten deze strategie vast te leggen in een netwerkbeleidsplan. Dit beleidsplan, dat belangrijke input levert voor de beleidsplannen van de bibliotheken en voor het ondernemingsplan van de serviceorganisatie, geeft aan hoe het Netwerk de uitdagingen voor de toekomst tegemoet treedt.

Bij discussies over inhoud en structuur van het bibliotheekwerk, zowel landelijk als (inter-) provinciaal, zal het uitgangspunt van het Netwerk zijn dat de beschikbare middelen zo effectief mogelijk ingezet worden.

Het Netwerk zal zich conformeren aan landelijk beleid wanneer de gebruikers van de bibliotheken in Fryslân hier profijt van hebben.

Dit beleidsplan is gericht op de periode 2009 t/m 2012. Het Netwerk wil alert blijven reageren op ontwikkelingen in de samenleving. Daarom worden er jaarplannen opgesteld die jaarlijks geëvalueerd en geactualiseerd worden. Deze jaarplannen worden voorzien van een vertaling waarbij concreet wordt aangegeven met welke inzet van middelen - personeel en financieel - de geplande acties gerealiseerd zullen worden door de actoren in het Netwerk.

4.2. Van goed naar beter

Er zijn veel positieve resultaten geboekt. Maar dat is geen reden om tevreden achterover te leunen. Het Netwerk blijft kritisch op haar eigen functioneren en wil haar toegevoegde waarde verder vergroten. Zij onderscheidt daarom de volgende sterkten maar ziet ook een aantal verbeterpunten.

Sterke punten zijn:

- Optimale spreiding van vestigingen en servicepunten
- Maximale naamsbekendheid
- 50% van de inwoners van Friesland leent zelf of via anderen boeken van de bibliotheek
- Servicegerichte en betrokken medewerkers
- Goede uitvoering van het traditionele bibliotheekwerk
- Lokale en provinciale verankering: samenwerking met het basisonderwijs, de literatuurclubs en organisaties die het Fries en de streektalen ondersteunen en promoten is goed ingebed.

Het Netwerk ziet onderstaande punten als verbeterpunten en zal werken aan:

- Verdere vergroting van de zichtbaarheid en herkenbaarheid (o.a. in uitstraling en met eenduidige tarieven en leveringsvoorwaarden)
- Actueel houden van de (digitale) kennis en vaardigheden van de medewerkers
- (Door)ontwikkeling van ondernemerschap
- Verdere vergroting van toegankelijkheid (digitale) collectie
- Grotere slagkracht van het Netwerk
- Versterking van de positie in het voortgezet onderwijs
- Genereren van aanvullende financiële middelen voor speerpunten als marketing, HRM, ICT en verdere uitbreiding van openingsuren

Het Netwerk ziet vooral kansen in (verdergaande) samenwerking met lokale en provinciale organisaties. Aanknopingspunten vormen de aandacht die er in de provincie Fryslân is voor de eigen talen, de Friese cultuur en haar erfgoed, de leefbaarheid van het platteland, het toerisme en de (culturele) profilering van de provincie. Ook de politieke prioriteitstelling voor het bevorderen van mediawijsheid en 'een leven lang leren' biedt kansen.

Mogelijke bedreigingen zijn de toenemende concurrentie: op het gebied van het toegankelijk maken van informatie, de tendens om boeken te kopen in plaats van te lenen en het veranderend informatiezoekgedrag. Andere aandachtspunten zijn de financiële afhankelijkheid van overheden en politiek en een mogelijk gebrek aan voldoende gekwalificeerde (jonge) medewerkers.



5. De basis: één missie, één visie en gezamenlijke doelen

5.1. Missie en visie

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

Aldus het Unesco Manifest over de openbare bibliotheek uit 1994. Het Manifest roept overheden op zich actief voor deze functies van de openbare bibliotheek in te zetten. Het is nog steeds dé leidraad voor het openbare bibliotheekwerk.

Het Netwerk baseert haar gezamenlijke missie en visie op de waarden van het Unesco Manifest. De afzonderlijke organisaties van het Netwerk onderschrijven de missie en de visie en nemen deze als uitgangspunt voor hun eigen beleid. De missie en visie worden vervolgens vertaald naar een drietal hoofddoelstellingen voor de komende beleidsperiode en een aantal gemeenschappelijke kernwaarden die de basis vormen voor het dagelijks handelen.

Missie:

De bibliotheek maakt lezen, leren en zich informeren gemakkelijker, leuker en voor iedereen toegankelijk.

Visie:

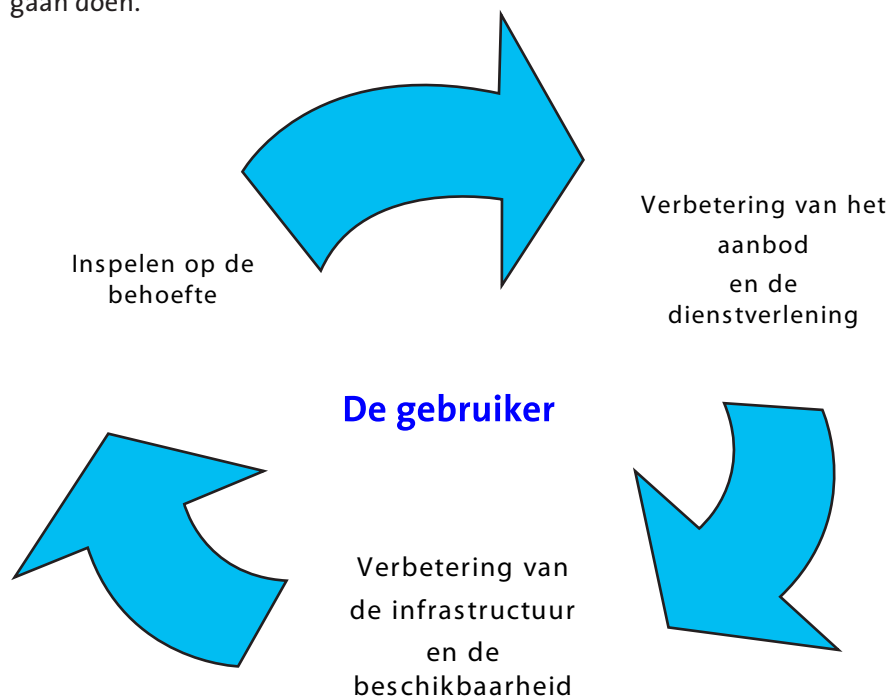
De bibliotheek is een herkenbaar dynamisch en inspirerend kenniscentrum voor persoonlijke ontwikkeling, leesplezier, mediawijsheid en leesbevordering. De bibliotheek is de betrouwbare en eigentijdse gids en raadgever voor alle Friese burgers en organisaties. Zij is – vooral in kleine kernen – een belangrijke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

5.2. Doelen en kernwaarden

De bibliotheken vertalen hun gezamenlijke netwerkmissie en visie naar een drietal centrale doelstellingen, te weten:

1. De bibliotheken presenteren hun producten en diensten zichtbaar, herkenbaar en eenduidig in fysieke en niet-fysieke ontmoetingsplekken. De aanwezigheid van fysieke ontmoetingsplekken in kleine kernen heeft speciale aandacht.
2. De bibliotheken ontwikkelen kwalitatief hoogwaardige producten en diensten die zijn afgestemd op de te verwachten vraag uit de Friese samenleving.
3. De bibliotheken realiseren een toename van het gebruik van haar producten en diensten door deze gemakkelijker toegankelijk te maken en een proactieve houding.

Om deze doelen te realiseren is een kwalitatief hoogwaardige provinciale serviceorganisatie een onontbeerlijke partner. Zij kan zorgen voor de noodzakelijke randvoorwaarden op facilitair en bibliotheekinhoudelijk gebied. Dat is efficiënter, effectiever, beter en goedkoper dan wanneer de afzonderlijke bibliotheken dit zelf gaan doen.



Missie en visie zijn voor veel mensen abstracte begrippen. Wat betekenen zij voor de medewerkers en het werk van alledag? Om dat tastbaar te maken is de missie vertaald naar een vijftal kernwaarden die het Netwerk hanteert als leidende principes voor haar dagelijks werk.

Inspiratie:

De bibliotheek weet te verrassen, is nieuwsgierig en maakt nieuwsgierig. Ze houdt trends in de gaten en speelt daar adequaat op in, ze neemt initiatieven en werkt vanuit haar kracht. Ze brengt mensen op ideeën en brengt ze in contact met mooie teksten, uitzichten en inzichten. De bibliotheek stelt voor, 'dit moet je gezien, gehoord of gelezen hebben', stelt anderen in staat elkaar te inspireren, houdt van creativiteit en wil de blik verruimen, bekend maken met het onbekende. Het is altijd leuk om naar de bibliotheek te gaan.

Fris:

De bibliotheek benadert alles en iedereen met een frisse blik. Ze is bij de tijd en gaat mee met haar tijd, zonder dat ze trendy hoeft te zijn. De bibliotheek is verzorgd, schoon en overzichtelijk. De producten en diensten van de bibliotheek zijn kleurrijk, veelzijdig, durven vernieuwend te zijn, maar dat hoeft niet altijd. De bibliotheek is spontaan, energiek en vrij van sleur of vooroordelen. Zuiver, actueel en jong.

Authentiek:

De bibliotheek werkt vanuit haar kracht en heet iedereen welkom; het is veilig vertoeven en de sfeer is warm. Een veilige haven waar men zich prettig voelt en zichzelf kan zijn. De bibliotheek nodigt uit om te verblijven en het bezoek te verlengen omdat er zoveel te zien is. Er wordt de tijd voor je genomen. De bibliotheek is betrouwbaar zowel in haar informatievoorziening als in de omgang en geeft de ruimte voor vragen en debat.

Open:

De bibliotheek wil altijd bereikbaar te zijn, fysiek of digitaal. De bibliotheek is toegankelijk voor alleslezers, niet-lezers en mensen die moeite hebben met lezen; voor mensen vol ambitie en voor mensen die zoekende zijn naar hun plek in de samenleving. Ze is onafhankelijk, heet iedereen welkom en streeft ernaar voor iedereen ook fysiek toegankelijk te zijn. Ze is sociaal en komt graag in contact met mensen en hecht belang aan persoonlijk contact.

Gemak:

De bibliotheek is er op gericht de gebruiker te ondersteunen in het maken van een keuze, het geven van advies en het op weg helpen van gebruikers en/of samenwerkingspartners naar de informatie die ze zoeken. De bibliotheek is laagdrempelig in het gebruik en iedereen heeft gemakkelijk, moeiteloos en snel toegang tot de gewenste juiste en betrouwbare informatie. Daarnaast streeft de bibliotheek naar een hoog serviceniveau.

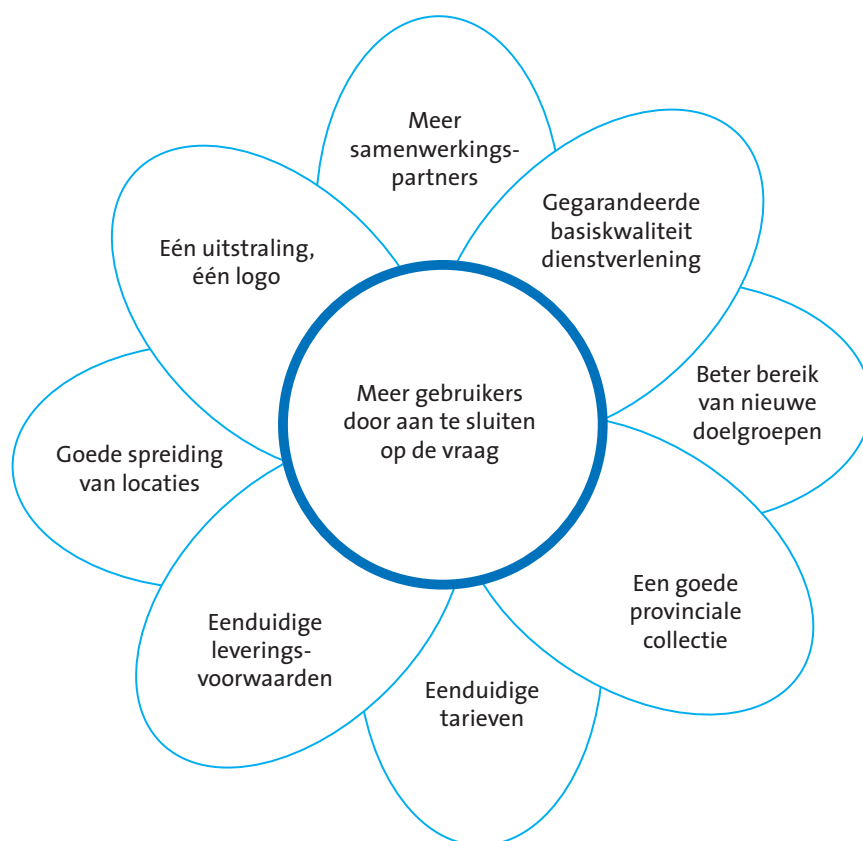
5.3. Marketing, HRM en de digitale bibliotheek hoogste prioriteit

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



6. Op weg naar 2012

En hoe ziet de bibliotheek er dan uit in 2012? Wat is er door het Netwerk bereikt? Beelden zeggen vaak meer dan woorden. Deze illustratie visualiseert waar het Netwerk in 2012 wil staan!



6.1 Speerpunten

Het Netwerk wil hét Friese kenniscentrum voor persoonlijke ontwikkeling, leesplezier, mediawijsheid en leesbevordering zijn door succesvolle producten en diensten 'door te ontwikkelen' en nieuwe producten en diensten in de markt te zetten. Zo ontstaat een eenduidig en geïntegreerd aanbod dat is afgestemd op de wensen van (potentiële) gebruikers.

Met andere woorden: niet de bibliotheek maar de gebruiker staat centraal! In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de beschikbare producten en diensten. Het Netwerk wil zowel fysiek als digitaal kwalitatief goede producten en diensten leveren. De klant moet weten waar men welke producten en diensten kan verwachten, gezien de gelaagdheid van de (fysieke) vestigingen en de verschillen in de lokale situatie.

Om deze gezamenlijke doelstelling te bereiken focust het Netwerk zich in deze beleidsperiode op de volgende negen inhoudelijke speerpunten:

1. Marketing
2. HRM
3. Digitale bibliotheek
4. Collectievorming
5. Spreiding van bibliotheekvoorzieningen
6. Lezen, leesbevordering en de Friese taal
7. Mediawijsheid
8. Cultureel ondernemen
9. Versterking Fries Bibliotheken Netwerk

Voor de belangrijkste vier speerpunten: marketing, HRM, digitale bibliotheek en collectievorming, zijn (1 en 4) of worden op afzienbare termijn (2 en 3) netwerkbrede beleids- en actieplannen opgesteld. Voor alle partners geldt de inspanningsverplichting voor het behalen van de afgesproken doelen. Er wordt geanticipeerd op actuele ontwikkelingen. Een recent voorbeeld is de aandacht voor de ontsluiting van het Friese culturele erfgoed als belangrijk aandachtspunt voor de verdere ontwikkeling van digitale dienstverlening.

Vier andere speerpunten: (spreiding van bibliotheekvoorzieningen, lezen en leesbevordering, mediawijsheid en het cultureel ondernemen), worden ook netwerkbreed uitgewerkt, maar de lokale kleuring kan bij deze speerpunten meer uiteenlopen.

Het laatste speerpunt, de versterking van het Fries Bibliotheken Netwerk omvat - naast afspraken om binnen het huidige Netwerk de effectiviteit van de samenwerking verder te vergroten – een onderzoek naar de wenselijkheid van verdere opschaling van serviceorganisatie en/of basisbibliotheken, dan wel samenwerking met andere (Friese) organisaties. Daarnaast zal het Netwerk periodiek het huidige aanbod doorlichten en worden waar nodig nieuwe producten en diensten ontwikkeld.

Bij elk speerpunt wordt aangegeven welke taakstellingen het Netwerk voor zichzelf heeft geformuleerd en hoe zij die gaat realiseren. Zoveel als mogelijk is gewerkt met meetbare doelen en resultaten zodat het Netwerk ook zichzelf de maat kan nemen als het gaat om de realisatie en de voortgang. Waar mogelijk zullen o-metingen de basis vormen voor de te bereiken resultaten.

6.2 Randvoorwaarden

Effectief en efficiënt

Een belangrijke randvoorwaarde voor het succes van dit beleidsplan is dat Bibliotheekservice Fryslân als serviceorganisatie voor alle bibliotheken de ondersteunende taken die eerder in de beleidsplan zijn beschreven, blijft uitvoeren. Alle partners in het Netwerk onderschrijven dat hierdoor efficiencywinst behaald wordt en de effectiviteit wordt vergroot. De bibliotheken zijn de belangrijkste opdrachtgever voor de serviceorganisatie. Afspraken zijn veelal in dienstverleningsovereenkomsten en jaarwerkplannen vastgelegd en worden jaarlijks geëvalueerd en zonodig bijgesteld. Daarnaast werkt de serviceorganisatie aan een eigen ondernemingsplan dat zal worden afgeleid van dit beleidsplan. Door deze manier van werken, kunnen de bibliotheken kunnen zich toeleggen op (de verbetering van) de directe dienstverlening aan de klant en de doorontwikkeling van de eigen organisatie.

Cultuur

Door deze manier van werken zal in de komende beleidsperiode de gezamenlijke netwerkcultuur verder vorm krijgen. Maar zo'n cultuur ontstaat niet alleen van bovenaf of door het formuleren van beleid. De acceptatie van veranderingen en innovaties is in hoge mate afhankelijk van de bereidheid op de werkvloer om ze over te nemen. Degenen die het dagelijkse bibliotheekwerk uitvoeren, zijn zeer bepalend voor het beeld dat de bibliotheek uitdraagt. Dit vraagt om veranderingen op het personele vlak maar ook om een heroriëntatie op een daarbij passende managementstijl. De cultuur zal meer gericht zijn op een open houding naar klanten en collega's, het delen van kennis en het versterken van de regie over eigen loopbaan en functioneren.

Kwaliteitszorg

Kwaliteitszorg speelt een grote rol in alles wat het Netwerk onderneemt. Om een hoge kwaliteit te garanderen is feedback essentieel. Als dit op de juiste wijze gebeurt, is dit al een belangrijke voorwaarde om te komen tot een echte 'lerende organisatie'. In het op te stellen netwerkbrede HRM-beleid zal dit aspect zeker aandacht krijgen.

Systemen

Het zijn van een netwerk wil zeggen dat waar het effectiever of efficiënter is, wordt samengewerkt. Zo is er met betrekking tot het gebruik van geautomatiseerde systemen al veel provinciale afstemming bereikt, denk aan bibliotheekautomatisering, personeelsmanagement, financiële administratie, salarisadministratie, managementinformatie en kennisdelen. Toch blijft verdere afstemming ook in deze beleidsperiode een belangrijk speerpunt. Onlangs heeft de Bibliotheekservice, in overleg met de bibliotheken, besloten tot de aanschaf van een nieuw geïntegreerd automatiseringssysteem waarmee het Netwerk ook op dit gebied op de toekomst voorbereid hoopt te zijn.

6.3 Uitwerking speerpunten

Marketing

In het strategisch marketingplan 2008-2012 heeft het Netwerk haar marketingdoelen verwoord en uitgewerkt. In 2012 is de situatie bereikt waarin de gebruiker (c.q. samenwerkingspartner) co-producer geworden is. Hoogste prioriteit heeft het behoud van het aantal (betalende) leden, een toename van het gebruik van de producten en diensten van de bibliotheek en het versterken van de zichtbaarheid en herkenbaarheid van de bibliotheek.

Taakstelling 2012	Actie
30% van de inwoners van Fryslân is actief lid en het aantal betalende leden is stabiel of groeit	<ol style="list-style-type: none">1. Versterken van de relatie met leden en gebruikers door een structurele toename van het aantal contactmomenten via event driven marketing en de koppeling van bestaande producten aan wensen van bestaande leden2. Leengemak vergroten door<ul style="list-style-type: none">• verbreding en verbetering van de digitale dienstverlening• provinciale abonnementsvormen en eenduidige tarieven• goed gecommuniceerde openingstijden van fysieke vestigingen• inleverbrievenbussen in alle basisbibliotheken3. Potentiële afhakers als lid behouden door persoonlijke benadering4. Gebruikers belonen voor hun lidmaatschap5. Korting op abonnementsgeld bij automatische incasso6. Vergroten van de kennis over bestaande leden en bezoekers door ondermeer CRM, klantsegmentatie, klantenpanels
75% van de inwoners van Fryslân gebruikt minimaal één product of dienst van de bibliotheken	<ol style="list-style-type: none">7. In beeld brengen en vergroten van kennis over potentiële gebruikers en samenwerkingspartners8. Potentiële leden 'maatwerk' aanbod doen zodat de bibliotheek voor hen interessant wordt

Taakstelling 2012	Actie
Zichtbaarheid en herkenbaarheid vergroten door meer eenduidigheid	<ul style="list-style-type: none"> 9. Netwerkbreed eenduidige huisstijl in gebruik nemen 10. Landelijke acties gezamenlijk oppakken en promoten; in combinatie met gezamenlijke planning van provinciale acties die per keer één product of dienst onder de aandacht brengen 11. De producten en diensten van de bibliotheek op (culturele) events en beurzen presenteren met goed 'statementmateriaal'

HRM

De veranderingen in de bibliotheken vragen om een nieuwe, excellente beroepspraktijk waarin leren en ondernemen centraal staan. In 2012 kan elke medewerker in het Netwerk, afgestemd op zijn of haar functie, werkend leren en lerend werken en beschikt zo nodig over de gewenste ondernemersvaardigheden. Het Netwerk heeft een gedeelde visie op HRM-beleid en voert die uit. Zij heeft een eenduidige opvatting over de benodigde functies en competenties. De consequenties van het streven naar 'een evenwichtig opgebouwd personeelsbestand' en 'een lerende organisatie' zijn gemeengoed. Het landelijk HRM-beleid met - naar de opvatting van het Netwerk - centrale regie op nieuwe opleidingen, ondersteuning bij strategische personeelsplanning en (door-)ontwikkeling van HR instrumenten, zal hieraan ondersteunend zijn.

Taakstelling 2012	Actie
Het Netwerk heeft een visie op HRM-beleid en voert die uit	<ul style="list-style-type: none"> 12. Formuleren en uitvoeren van netwerkbeleid ten aanzien van HRM 13. Zorg dragen voor de beschikbaarheid van de benodigde HRM-kennis ten behoeve van het Netwerk

Taakstelling 2012	Actie
Medewerkers en leidinggevendenden beschikken over de juiste competenties	<ul style="list-style-type: none"> 14. Netwerkbreed overeenstemming bereiken over de hoofdbestanddelen van de functies en bijbehorende competenties 15. Scholingsbehoefte onderzoeken en jaarlijks netwerk-scholingsplan opstellen en uitvoeren 16. Onderzoek uitvoeren naar (vervroegde) uitstroommogelijkheden voor medewerkers die aantoonbaar niet over de juiste competenties beschikken en aanbevelingen implementeren.
De opbouw van het personeelsbestand is evenwichtig	<ul style="list-style-type: none"> 17. Definieren van een 'evenwichtig opgebouwd personeelsbestand' en hier beleid op afstemmen 18. Jonge mensen laten kennismaken met de bibliotheek door stages, leerwerkplekken en netwerkbrede traineeships 19. Positie van bibliotheek als werkgever op de arbeidsmarkt verbeteren
Het Netwerk geeft het begrip 'lerende organisatie' op haar eigen wijze vorm	<ul style="list-style-type: none"> 20. Formuleren van een visie op de lerende organisatie en het implementeren van die visie 21. Structuur voor kennisdelen uitbouwen zodat optimaal geprofiteerd wordt van wederzijdse kennis, inzichten en ervaringen
80% van de medewerkers is tevreden over het personeelsbeleid	<ul style="list-style-type: none"> 22. Dienstverbanden aanbieden met gemiddeld een grotere omvang dan nu het geval is 23. Medewerkerstevredenheidsonderzoeken periodiek herhalen. Gezamenlijk speerpunten benoemen

Digitale bibliotheek

De Bibliotheek levert de gebruiker in 2012 uitstekende digitale diensten. Interactie, personalisering, maatwerk en thuisgebruik van bibliotheekcontent zijn de sleutelbegrippen bij het vergroten van het gebruik van de digitale bibliotheek. Het Netwerk heeft een duidelijke visie op de digitale bibliotheek en daar ook marketing en HRM bij betrekken. De verdere ontwikkeling van de digitale bibliotheek is ook een landelijk speerpunt, het Netwerk zal daar pro-actief op anticiperen. Het digitaal ontsluiten van het Friese culturele erfgoed wordt door de bibliotheken proactief opgepakt en sluit aan op de lokale situatie cq. provinciale trajecten.

Taakstelling 2012	Actie
De bibliotheken geven de digitale bibliotheek vorm vanuit een gedeelde visie	<ul style="list-style-type: none"> 24. Formuleren van het beleid ten aanzien van de digitale bibliotheek en de wijze waarop deze zich verhoudt tot de fysieke bibliotheek 25. Kansrijke doelgroepen en ontwikkelingen bepalen op basis waarvan een langetermijnvisie ontwikkeld wordt
Medewerkers beschikken over vereiste digitale vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> 26. Vereiste digitale vaardigheden per functie vaststellen, scholingsbehoefte inventariseren, scholingsplan uitvoeren 27. Verbeteren digitale vaardigheden van alle medewerkers door een basisscholing aan te bieden (bijvoorbeeld 23 dingen)
50% van de inwoners van Fryslân maakt gebruik van één of meer digitale producten en diensten van het Netwerk	<ul style="list-style-type: none"> 28. Huidige gebruik van landelijk en provinciaal ontwikkelde digitale diensten inventariseren 29. Digitale bibliotheek doorontwikkelen op het gebied van ondermeer printing on demand, digitaal lenen en de bibliotheek community 30. Promoten van het gebruik doelgroepgericht aanpakken, bijvoorbeeld door de doelgroep of studenten in te schakelen voor het ontwikkelen van promotieactiviteiten 31. Optimaliseren van de provinciale website 32. Methodieken ontwikkelen voor verdere personalisatie van online dienstverlening 33. Thuisgebruik van de digitale informatiebronnen en het digitale titelaanbod door leden van de bibliotheek mogelijk maken 34. Tevredenheidsonderzoek uitvoeren en aanbevelingen uitvoeren
Producten en diensten van het Netwerk profileren op internet	<ul style="list-style-type: none"> 35. Producten en diensten linken aan veelbezochte sites 36. Ontwikkelingen op het gebied van het ontsluiten van lokale historie en cultureel erfgoed laten zien 37. Pro-actief participeren in lokale en provinciale trajecten die ontsluiting van het Friese historische erfgoed bevorderen

Collectievorming

Het Netwerk beschikt over een Provinciaal Collectiebeleidsplan. Eind 2008 wordt van start gegaan met het provinciaal collectioneren. In deze beleidsperiode zal de systematiek steeds verder uitgebouwd worden zodat Fryslân in 2012 beschikt over een optimale provinciale collectie. Dat is een kwalitatief goede, gevarieerde en aantrekkelijke collectie die goed toegankelijk is en adequaat te onderhouden is. Er is voldoende aanbod in actuele titels, maar ook de minder gevraagde titels kunnen snel geleverd worden. Iedere inwoner heeft volledige en onbelemmerde toegang tot deze collectie. Retailmethodes worden aangewend om de collectie onder de aandacht te brengen van mogelijk geïnteresseerden. Er zijn met Tresoar afspraken geïmplementeerd over meer gespecialiseerde collecties. De Collectie Fryslân maakt deel uit van de Collectie Nederland.

Taakstelling 2012	Actie
De lokale collecties dekken 90% van de lokale vraag waarbij er voldoende aanbod is in actuele, veel gevraagde titels	38. Het centraal collectievormingsteam verzorgt volgens de afgesproken richtlijnen de aanschaf voor het hele Netwerk en bewaakt de doelstellingen 39. Onderzoeken hoe de eerste (grote) vraag naar actuele titels gehonoreerd kan worden zonder dat dit ten koste gaat van de gewenste titelspreiding. Aanbevelingen implementeren.
De provinciale collectie dekt 90% van de provinciale vraag	40. De lokale collecties en de speciale ('etalage'-) collecties zijn onderling goed op elkaar afgestemd. Ook minder gevraagde titels kunnen daardoor snel geleverd worden
Het gebruik van de (fysieke) collectie neemt toe	41. Methodieken uit de retail worden toegepast om de collectie beter te presenteren 42. Plaatsing van media naar interesseprofielen 43. Nieuwe aanwinsten worden digitaal gepresenteerd in de grotere vestigingen
90% van de gebruikers van de bibliotheken is tevreden over de collectie	44. Vraag opnemen in tevredenheidsonderzoek 45. Uitkomsten vertalen naar beleid
De provinciale collectie is onderdeel van de Collectie Nederland	46. Uitgangspunten toetsen aan landelijke kaders

Spreiding van bibliotheekvoorzieningen

In 2012 is er in Fryslân nog steeds een fijnmazig web van bibliotheekvoorzieningen dat aansluit bij de lokale situatie. De bibliotheekvestigingen hebben een positieve invloed op de sociale cohesie in de kleinere kernen. Naast de basisvoorzieningen in de grotere plaatsen bestaat dit web uit een variëteit van voorzieningen die – afhankelijk van de lokale situatie - steeds vaker onderdeel zullen zijn van een groter geheel als een Brede school, een woonzorgcentrum, een cultuurhuis of een dorps huis. Wanneer een fysieke vestiging niet haalbaar is, wordt gezocht naar een locatie om een afhaal- en inleverpunt voor digitaal bestelde materialen te realiseren, dan wel wordt gekeken welke vormen van dienstverlening mogelijk zijn.

Taakstelling 2012	Actie
Er is op een bereisbare afstand (ca. 15 km) altijd een bibliotheek waar de basiskwaliteit van dienstverlening geleverd wordt	47. Definiëren wat de basiskwaliteit van dienstverlening inhoudt 48. Inventariseren wat de huidige stand van zaken is en bepalen waar een bibliotheek, die deze basiskwaliteit van dienstverlening biedt, ontbreekt en vervolgens alternatieven ontwikkelen die passen binnen de lokale situatie
Er is binnen een straal van ca. 4 km. ten minste een afhaal- en inleverpunt voor bibliotheekmaterialen	49. De huidige stand van zaken inventariseren en bepalen waar een afhaal- en inleverpunten ontbreekt en vervolgens bepalen wat de mogelijkheden zijn die passen binnen de lokale situatie 50. Onderzoeken waar afhaal- en inleverpunten (of andere alternatieven) gerealiseerd kunnen worden (zoals dorps huizen, supermarkten, scholen, banken) en hoe dit georganiseerd kan worden

Taakstelling 2012	Actie
Er is een adequate bibliotheekvoorziening voor kinderen, minder mobiele volwassen en ouderen op een voor hen geschikte locatie	51. Inventariseren wat de huidige stand van zaken is en op basis van omgevingsgegevens, welke (potentiële) gebruikers wonen er en welke wensen hebben zij, bepalen wat de meest adequate bibliotheekvoorziening is 52. Onderzoek naar locaties die geschikt zijn voor het huisvesten van een bibliotheekvoorziening voor het bedienen van deze doelgroepen
Een fijnmazig web van bibliotheekvoorzieningen, afhaal- en inleverpunten is aanwezig	53. Aan de hand van het bovenstaande een totaalplan maken. De bibliotheken zoeken in overleg met de eigenaren van de locaties en de betrokken gemeenten naar manieren om 'dit fijnmazige web' te realiseren op basis van lokale mogelijkheden. Een provinciale catalogus waarin vele mogelijkheden geschetst worden is al beschikbaar.

Lezen, leesbevordering en de (Friese) taal

Kunnen lezen en schrijven, het toepassen van taal, is een essentiële voorwaarde voor zelfredzaamheid. Het Netwerk heeft in 2012 een professioneel, gestructureerd en systematisch aanbod voor de voorschoolse periode, het basisonderwijs en het voortgezet onderwijs dat aansluit op de vraag van het werkveld. De programma's ondersteunen het taal- en/of leesonderwijs en zijn een belangrijke aanvulling op het gebied van leesbevordering, mediawijsheid en cultuureducatie. Het Netwerk initieert en/of ondersteunt lokale, provinciale en landelijke projecten op het gebied van laaggeletterdheid voor alle leeftijdsgroepen.

Het Netwerk heeft stevige banden met de organisaties die zich inspinnen voor de Friese taal en de Friese streektaalen. Zij stelt zich proactief op in het gebruik en de toepassing van de Friese taal en is direct betrokken bij de bevordering van het lezen in het Fries.

Taakstelling 2012	Actie
90% van het basisonderwijs maakt gebruik van het aanbod van de bibliotheken	54. Het aanbod aan taal- en leesbevorderingsprogramma's inventariseren en samen met betrokkenen bepalen in hoeverre het aanbod nog beter kan aansluiten op de vraag 55. Een actieplan opstellen en uitvoeren 56. Aanbod bespreken met, onder de aandacht brengen van en/of doorontwikkelen met het bovenscholse management en ondersteunende organisaties als CEDIN
75% van het voortgezet onderwijs maakt gebruik van het aanbod van de bibliotheken	57. Het aanbod aan taal- en leesbevorderingsprogramma's inventariseren en samen met betrokkenen bepalen in hoeverre het aanbod nog beter kan aansluiten op de vraag 58. Een actieplan opstellen en uitvoeren 59. Uitwerking van het 'biebspot'-concept; een totaalconcept dat met de basiselementen van de bibliotheek voorziet in een voor jongeren toegankelijke, laagdrempelige maar eigentijdse voorziening
50% van de instellingen uit de voorscholse periode maakt gebruik van het bibliotheekaanbod	60. Het aanbod aan taal- en leesbevorderingsprogramma's inventariseren en samen met betrokkenen bepalen in hoeverre het aanbod nog beter kan aansluiten op de vraag 61. Een actieplan opstellen en uitvoeren 62. Meertalig aanbod ontwikkelen samen met betrokken organisaties
Ten minste 15% van de activiteiten is georganiseerd ter promotie van het Fries en / of de streektalen	63. Lokaal en provinciaal worden activiteiten georganiseerd met de 'talige' samenwerkingspartners 64. Aanschaf, presentatie en promotie van uitgaven in deze talen heeft de speciale aandacht van het collectievormingsteam en de marketingspecialisten 65. Het Netwerk initieert en participeert actief in nieuwe provinciale initiatieven als het Taalfestival in oprichting 66. Het Netwerk initieert of is direct betrokken bij leesbevordering activiteiten voor het Friese boek

Mediawijsheid

Het Netwerk heeft in 2012 een gedeelde visie op mediawijsheid en voorziet in een samenhangend programma van activiteiten die bijdragen aan het mediawijs maken van de Friese burger. Zij werkt hierin samen met andere organisaties die zich bezighouden met het vergroten van kennis en vaardigheden van mensen uit verschillende doelgroepen maar neemt wel een voortrekkersrol. De bibliotheken zorgen voor een maximale toegankelijkheid van fysieke en digitale middelen.

Taakstelling 2012	Actie
Het Netwerk werkt vanuit een gedeelde visie op het bevorderen van mediawijsheid, zij bekleedt daarin een voortrekkersrol	67. Vaststellen wat de visie is rond het speerpunt mediawijsheid
	68. Inventariseren welke activiteiten van de bibliotheken op het gebied van media-educatie geschikt zijn voor doorontwikkeling
	69. Bepalen hoe de positie van de bibliotheek is ten opzichte van de andere 'spelers in het veld'
	70. Actieplan maken en uitvoeren voor mediawijsheid; uitgangspunt is vooralsnog dat de bibliotheken een voortrekkersrol willen bekleden rond dit speerpunt
In alle bibliotheken wordt internet gratis beschikbaar gesteld	71. Nagaan op welke termijn dit op korte termijn (financieel) haalbaar is en waar nodig alternatieven ontwikkelen
Nieuwe, relevante ICT-middelen zijn beschikbaar in de bibliotheek	72. Onderzoeken voor welke nieuwe technische ontwikkelingen dit voor onze gebruikers zinvol en noodzakelijk is en hoe dit bekostigd kan worden

Cultureel ondernemen

Het Netwerk heeft in 2012 visie op cultureel ondernemen. Medewerkers worden getraind om signalen uit de samenleving om te zetten in (rendabele) dienstverleningsconcepten die aansluiten bij de vraag. Zo positioneert de bibliotheek zich als onmisbare samenwerkingspartner in onze hedendaagse samenleving. Zij zoekt naar samenwerking met lokale, provinciale, interprovinciale en landelijke organisaties en of particuliere initiatieven om gezamenlijk projecten en activiteiten te initiëren en uit te (laten) voeren om (gemeenschappelijke) doelstellingen te realiseren. Opgemerkt moet worden dat dit speerpunt natuurlijk ook een belangrijke lokale insteek heeft. Dit beleidsplan richt zich op de zaken die het Netwerk gezamenlijk wil uitvoeren.

Taakstelling 2012	Actie
Het Netwerk werkt vanuit een gedeelde visie op cultureel ondernemen	73. Formuleren en implementeren van het beleid ten aanzien van cultureel ondernemen
	74. Vergroten van ondernemersvaardigheden en de externe orientatie van medewerkers
Samenwerking met bestaande externe partners evalueren en zo mogelijk verbeteren	75. Inventariseren welke samenwerkingsrelaties er zijn en onderzoeken of deze samenwerking of de resultaten verbeterd kunnen worden, dit vastleggen en periodiek toetsen
Er wordt in provinciaal verband jaarlijks met minimaal twee nieuwe partners een samenwerkingsproject opgezet	76. Onderzoek naar kansrijke nieuwe samenwerkingsrelaties
	77. Uitvoeren van nieuwe samenwerkingsprojecten
	78. Genereren van nieuwe geldstromen.

Versterking Fries Bibliotheken Netwerk

Er zijn afspraken gemaakt die binnen het huidige Netwerk de samenwerking (nog) verder verbeteren. Deze samenwerking kan gericht zijn op 'hoe' je iets doet, maar ook op 'wat' je doet en met wie! In dat kader werkt het Netwerk aan een continue verbetering van haar dienstverlening. Periodiek evalueert zij haar aanbod en definieert haar 'klanten' in de brede zin van het woord. Waar nodig past zij haar aanbod aan, ontwikkelt nieuwe producten maar is ook niet bang om bestaande, niet rendabele producten af te voeren.

Met inachtneming van de rol van gemeenten als het gaat om het gemeentelijk opdrachtgeverschap en de invulling van de provinciale regierol, is in 2012 onderzocht of verdere opschaling en of samenwerking van serviceorganisatie en / of basisbibliotheken nodig is om ook in de toekomst de kwaliteit van de dienstverlening voor de gebruikers van de bibliotheekdienstverlening te kunnen waarborgen. Evaluatie van het huidige bestuursmodel van de serviceorganisatie kan onderdeel uitmaken van voornoemd onderzoek. Het Netwerk stelt zich in dezen proactief op.

Taakstelling 2012	Actie
<p>Het Netwerk werkt nog efficiënter en effectiever samen</p>	<p>79. Onderling goede afspraken maken over netwerkdoelen en de wijze waarop de doelen gerealiseerd worden</p> <p>80. Afspraken maken over de inzet van lokale, provinciale en externe middelen (financieel en in menskracht)</p> <p>81. Onderzoek naar verdere afstemming van het bibliotheekbeleid van de verschillende gemeenten. Het onderhavige netwerkbeleidsplan kan als leidraad dienen</p> <p>82. Structuur voor kennisdelen verder ontwikkelen zodat er optimaal geprofiteerd wordt van elkaars kennis, inzichten en ervaringen</p>
<p>Er is een passende structuur voor het Netwerk</p>	<p>83. Onderzoeken of de huidige inrichting van het Netwerk nog voldoet aan de eis om de dienstverlening aan gebruikers voortdurend te kunnen verbeteren. Mogelijkheden die onderzocht worden zijn ondermeer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verdergaande samenwerking c.q. fusie van de serviceorganisatie met andere (service-)organisaties • verdere opschaling binnen het Netwerk • aansluiting bij andere partners waarmee óf het Netwerk als geheel óf afzonderlijke partners kansrijk mee kunnen samenwerken
<p>Het Netwerk beschikt over een duidelijk gestructureerd aanbod van producten en diensten, afgestemd op wensen van (potentiële) gebruikers</p>	<p>84. Bepalen wat de belangrijkste producten en diensten zijn die het Netwerk wil leveren en aan wie zij die wil leveren</p> <p>85. Bepalen welke nieuwe producten en diensten ontwikkeld gaan worden dan wel welke bestaande producten worden doorontwikkeld cq afgebouwd.</p> <p>86. Samen met anderen nieuwe bibliotheekconcepten en ideeën ontwikkelen die ook landelijke impact hebben zodat Fryslân zich ook als bibliotheekprovincie nog beter op de kaart zet.</p>



7. Middelen

Voor de vier belangrijkste speerpunten - marketing, HRM, digitale bibliotheek en collectievorming - geldt voor alle organisaties van het Netwerk een inspanningsverplichting voor het behalen van de afgesproken doelen. Maar ook het uitvoeren van de andere speerpunten zal inzet van middelen vragen.

Binnen het Netwerk zijn – naast (bescheiden) eigen inkomsten - verschillende subsidiestromen te onderscheiden. De bibliotheken ontvangen middelen van de gemeenten en Bibliotheekservice Fryslân van de Provincie Fryslân. In beperkte mate kan gebruik worden gemaakt van geormerkte projectgelden die via andere wegen beschikbaar komen. Door het ministerie van OC&W worden (nu nog) extra gelden beschikbaar gesteld voor bibliotheekvernieuwing. Op dit moment is nog niet duidelijk of deze extra gelden nationaal of provinciaal ingezet zullen worden.

Jaarlijks zal bekeken moeten worden, aan de hand van uitgewerkte actieplannen, welke middelen nodig zijn om de netwerkdoelen te realiseren. De benodigde middelen in financiën en menskracht moeten gezamenlijk bijeengebracht worden.

Vanzelfsprekend zal bekeken worden in hoeverre binnen de jaarwerkplannen van de serviceorganisatie zaken gerealiseerd kunnen worden, maar ook de bibliotheken zullen moeten nagaan in hoeverre zij middelen of mensen vrij kunnen maken.

De ruimte om middelen te onttrekken aan de reguliere dienstverlening is bij alle partners in het Netwerk beperkt. De bibliotheken hebben te maken met afspraken met gemeenten over de dienstverlening aan de lokale gemeenschap. De serviceorganisatie werkt op basis van afspraken met de bibliotheken die voor het grootste deel vastgelegd zijn in een aanbod van producten en diensten die de bibliotheken eveneens nodig hebben om hun reguliere dienstverlening uit te kunnen voeren.

Toch willen alle partners binnen het Netwerk zich zeer nadrukkelijk inzetten om dit beleidsplan uit te voeren. Zoals gezegd zal jaarlijks bekeken worden wat de mogelijkheden zijn. Daarnaast zal actief gezocht worden naar andere financieringsbronnen zoals landelijke, lokale, en / of provinciale projectsubsidies, bijdragen uit fondsen en of Europese middelen en mogelijk ook van relevante partijen uit het bedrijfsleven.



Bijlagen

1. overzicht producten en diensten
2. planning
3. lijst van gebruikte literatuur

Bijlage 1: Overzicht producten en diensten

Deze bijlage bevat een overzicht van een groot aantal producten en diensten die de bibliotheken leveren aan hun gebruikers. Ze zijn gegroepeerd rond de belangrijkste thema's uit de missie en visie van het Netwerk. Deels zijn deze producten landelijk geïnitieerd en provinciaal uitgerold. De lokale bibliotheken 'verkopen' deze producten en diensten aan hun gebruikers, Bibliotheekservice Fryslân zorgt ervoor dat dit soepel kan verlopen. De producten die de serviceorganisatie levert aan de bibliotheken zijn afzonderlijk opgenomen. Het overzicht heeft niet de intentie uitputtend te zijn maar wil een beeld geven van wat er allemaal in en rond de bibliotheek gebeurt.

1.1 De producten en diensten van de bibliotheken.

Voor meer details verwijzen we naar de beleidsplannen en verslagen van de afzonderlijke bibliotheken.

De bibliotheek als centrum voor leesplezier en ontspanning

- 49 bibliotheken en 75 bibliobushaltes en uitleenpunten
- Onbeperkt lenen in de hele provincie
- Grote, brede, actuele collectie media
- Gratis kranten en tijdschriften lezen
- Gratis kinderboeken lenen
- Anders lezen punten met media voor (visueel) gehandicapten
- Huurcollectie (met achtergrondinformatie) voor leesgroepen
- Huurcollecties voor zorginstellingen
- Aangename omgeving om te verblijven
- Ontmoetingen met schrijvers
- www.ontdekdebieb.nl voor 24/7 toegankelijkheid van de bibliotheken

De bibliotheek als betrouwbare gids voor alle Friese burgers en organisaties

- Grote en brede collectie informatieve media (fysiek en digitaal)
- Digitale informatiedienst (Al@din)
- Lenen uit alle openbare bibliotheken van Nederland (Zoek&boek)
- Schoolbieb.nl
- Digitale sociale kaart (GIDS)
- Workshops en lezingen
- Informatiepunten (o.a. over historie, gezondheid)
- Betrouwbare informatie uit databanken:
 - *Achtergrondinformatie over media*
 - *Recensies*
 - *Uittreksels*
 - *Actuele Documentatiebank Jeugd (voorheen: Scriptietipper)*
 - *Informatiebestand op het gebied van ziekten, handicaps en de gevolgen daarvan*
 - *Keesings Historisch Archief*
 - *Van Dale Woordenboeken (Nederlands, Engels, Duits, Frans en Spaans)*
 - *Krantenbank (Volkskrant, NRC Handelsblad, Trouw, Het Parool, Algemeen Dagblad, De Telegraaf, Het Financiële Dagblad)*
 - *Regionale krantenbank (Dagblad van het Noorden, Friesch Dagblad, Leeuwarder Courant)*
 - *Tijdschriftenbank (Elsevier, FEM Business, Quote, Vrij Nederland, Psychologie Magazine, Opzij)*
 - *Toegang tot besloten informatie op de site van de Consumentenbond*
 - *Boek en jeugdgid*
 - *Databank Meertalig Materiaal*
 - *Databank Projecten Taal en lezen*

De bibliotheek als centrum voor leesbevordering / bestrijding laaggeletterdheid

- Doorgaande leeslijn voor de voorschoolse periode, het primair onderwijs en het voortgezet onderwijs.
- Makkelijk lezen pleinen
- Leesplein.nl
- Literatuurplein.nl
- Cursussen interactief voorlezen
- Ondersteuning gemeenten bij 'Taalkracht'
- Voorleeswedstrijden
- Tomke

De bibliotheek als centrum voor mediawijsheid

- Schoolaanbod (ondersteuning)
- Lezingen en workshops
- Internetcursussen (Informatievaardig in 7 stappen)
- Laagdrempelig beschikbaar stellen van digitale informatie
- De Nationale Krakercompetitie (wedstrijd in zoeken op Internet)

1.2 De producten en diensten van Bibliotheekservice Fryslân ten behoeve van de clusters.

Voor een nadere uitsplitsing per hoofdproduct wordt verwezen naar het productverslag van Bibliotheekservice Fryslân.

Media & logistiek

- Mediaverwerking
- Expeditie
- Centraal catalogiseren
- Uitleencentrum (huur)collecties
- Bibliotheekwerk Kleine Kernen w.o. Bibliobussen
- Steuntaak muziekvoorziening

Financiën & Support

- Uitvoeren planning en controlecyclus / advisering
- Financiële administratie en informatie
- Salaris- en personeelsadministratie
- Drukwerk en vormgeving

ICT

- Bicatondersteuning (bibliotheekapplicaties)
- Helpdesk / Systeembeheer
- Advisering en aanschaf ICT
- Huisvesting

Kenniscentrum (reguliere taken en projecten)

- Kennis borgen en delen: kennisbank, kennisdagdelen, trendrapporten
- Kwaliteitszorg
- Marketing en communicatie
- HRM
- Doelgroepenbeleid
- Jeugd- en schoolmediatheekwerk
- Productontwikkeling w.o. ICT, bouw- en inrichting, etc.
- Digitale bibliotheek
- Projecten

Frysk

- Aanschaf Friese media
- Productontwikkeling Frysk
- (Gesubsidieerde) projecten Frysk

Bijlage 2: Planning

Het Netwerk heeft voor de realisatie van haar speerpunten een globale planning vastgesteld. Zij wil alert kunnen blijven reageren op ontwikkelingen in de samenleving. Ook de beschikbare middelen kunnen de planning beïnvloeden. Daarom worden de acties jaarlijks geëvalueerd, geactualiseerd en vertaald in jaarplannen.

V: voorbereiding / onderzoek
R: rapportage / plan van aanpak
U: uitvoering / implementatie

Marketing		2009	2010	2011	2012
1	acties om aantal contactmomenten te vergroten	R	U		
2a	verbreding + verbetering digitale dienstverlening	27-32			
2b	uniforme abonnementstructuur	V	R	U	U
2c	eenduidige tarieven	V	R	U	U
2d	onderzoek naar openingstijden	V	R	U	U
2e	aanbrengen inleverbrievenbussen	V	R	U	U
3	acties om potentiële afhakers behouden	R	U		
4	acties om gebruikers te belonen voor hun lidmaatschap	R	U		
5	korting bij automatische incasso	R	U		
6	inzicht in bestaande leden en gebruikers vergroten	R	U		
7	informatie verzamelen over potentiële gebruikers en samenwerkingspartners	R	U		
8	maatwerkeraanbod voor potentiële gebruikers	R	U		
9	eenduidige huisstijl in gebruik nemen	R	U		
10a	gezamenlijke aanpak landelijke acties	R	U		
10b	gezamenlijke aanpak en planning provinciale acties	R	U		
11	ontwikkeling statementmateriaal	R	U		

HRM		2009	2010	2011	2012
12	formuleren netwerkbrede beleidsvisie	R	U		
13	afstemming over functies en competenties	R	U		
14	scholingsbehoefte onderzoeken en plan opstellen	R	U		
15	uitstroommogelijkheden onderzoeken	R	U		
16	onderzoek naar 'evenwichtig opgebouwd personeelsbestand'	R	U		

17	maatschappelijke stages + leerwerkplekken organiseren	V	R	U	
18	bewerken van de arbeidsmarkt	V	R	U	
19	formuleren visie op de 'lerende organisatie'	V	R	U	
20	structuur voor kennisdelen verder ontwikkelen	46			
21	omvang dienstverbanden onderzoeken	V	R	U	
22	medewerkerstevredenheidsonderzoek	V	U		

Digitale bibliotheek

		2009	2010	2011	2012
23	formuleren netwerkbrede beleidsvisie	R	U		
24	Kansrijke doelgroepen en ontwikkelingen bepalen	R	U		
25	vereiste digitale vaardigheden vaststellen	13-14			
26	basisscholing voor alle medewerkers	13-14			
27	onderzoek naar huidige gebruik van digitale diensten	R	U		
28	onderzoek naar printing on demand, digitaal lenen en de bibliotheek community	V	R	U	
29	doelgroepgericht promoten digitale diensten	V	R	U	
30	optimaliseren van de provinciale website	U	U	U	U
31	personalisatie van online dienstverlening	V	R	U	
32	thuisgebruik van databanken en titelaanbod mogelijk maken	V			
33	tevredenheidsonderzoek	U			
34	producten en diensten linken aan veelbezochte sites		V	R	U
35	ontwikkelingen mbt lokale historie / cultureel erfgoed laten zien		V	R	U

Collectievorming

		2009	2010	2011	2012
36	centraal collectievormingsteam verzorgt aanschaf				
37	onderzoeken naar honorering eerste (grote) vraag naar actuele titels	U			
38	afstemming lokale collecties en speciale ('etalage'-)collecties	U			
39	retailmethoden toepassen (pilot starten)	V	R	U	
40	nieuwe aanwinsten worden digitaal presenteren	U			
41	tevredenheidsonderzoek	U			
42	toetsing Friese collectie aan kaders 'Collectie nederland'	R	U		

Versterking Fries Bibliotheken Netwerk		2009	2010	2011	2012
43	afspraken over de doelen en wijze van realisatie	U			
44	afspraken over inzet van lokale, provinciale en externe middelen (fin.en formatie)	U			
45	verdere afstemming van het b.beleid van de verschillende gemeenten	V	R	U	
46	structuur voor kennisdelen verder ontwikkelen	V	R	U	
47	evaluatie huidige inrichting van het Netwerk / onderzoek naar opschaling	R	U		
48	mogelijke samenwerkingspartners zoeken	R	U		

Spreiding van bibliotheekvoorzieningen		2009	2010	2011	2012
49	beschrijven 'basiskwaliteit van dienstverlening'	V	R		
50	onderzoek naar spreiding bibliotheken met 'basiskwaliteit'	V	R		
51	onderzoek naar spreiding afhaal- en inleverpunten	V	R		
52	locaties inventariseren voor afhaal- en inleverpunten	V	R		
53	witte vlekken inventariseren	V	R		
54	locaties inventariseren voor spec doelgroepen	V	R		
55	een totaalplan maken		V	R	U

Lezen en leesbevordering		2009	2010	2011	2012
56	huidige aanbod voor BO inventariseren	R			
57	actieplan BO opstellen en uitvoeren	R	U		
58	promoten aanbod bij bovenschoolse man. + ondersteunende org.	R	U		
59	huidige aanbod voor VO inventariseren	R			
60	actieplan VO opstellen en uitvoeren	R	U		
61	uitwerking 'biebspot'-concept	R	U		
62	huidige aanbod voor VVE inventariseren	R			
63	actieplan VVE opstellen en uitvoeren	R	U		
64	huidige aanbod voor 'talige' partners inventariseren	V	R	U	
65	promoten collectie Fries en friese streektaalen	38-40			

Mediawijsheid		2009	2010	2011	2012
66	formuleren netwerkbrede beleidsvisie		U		
67	activiteiten op het gebied van media-educatie doorontwikkelen	V	R	U	
68	positie bepalen	V	R	U	
69	actieplan maken voor mediawijsheid	V	R	U	
70	onderzoek naar gratis internet in alle bibliotheken	V	R	U	

71	onderzoek naar beschikbaar stellen nieuwe hard- en software	V	R	U	
----	---	---	---	---	--

Cultureel ondernemen

		2009	2010	2011	2012
72	formuleren netwerkbrede beleidsvisie	R	U		
73	evaluatie van de huidige samenwerkingsrelaties	V	R	U	
74	onderzoek naar kansrijke nieuwe samenwerkingsrelaties	V	R	U	

Bijlage 3: Lijst van gebruikte literatuur

1. Agenda voor de toekomst; de strategie van de Vereniging Openbare Bibliotheken voor de jaren 2009-2012 / Van Eijk, Meijer, Roelofs, Soelen, Sternheim, Veen (Vereniging Openbare Bibliotheken, juni 2008)
2. Advies Bibliotheekvernieuwing 2009-2012 (Raad voor Cultuur, mei 2008)
3. De Openbare bibliotheek tien jaar van nu / Huysmans en Hillebrink (Sociaal en Cultureel Planbureau, april 2008)
4. Eindrapport Stuurgroep Bibliotheken 2002-2007 (Stuurgroep Bibliotheken, maart 2008)
5. Op weg naar de klantgestuurde Digitale Bibliotheek Nederland; samen blijven innoveren via Bibliotheek.nl (Vereniging Openbare Bibliotheken, maart 2008)
6. Versnellingsessies Fries Bibliotheken Netwerk; verslag van twee versnellingsessies voor stakeholders en interne medewerkers / directeuren (wANDERSmanagement, februari 2008)
7. Leren Schitteren; Lijnen naar een nieuw HRM-beleid voor bibliotheken (Vereniging Openbare Bibliotheken, 2007)
8. De bibliotheek anders bekeken 2; over de nieuwe vragen van de samenleving aan de openbare bibliotheek / Bruijnzeels (Vereniging Openbare Bibliotheken, 2007)

**Het Fries Bibliotheken Netwerk
bestaat uit:**



*Bibliotheekservice Fryslân
Stichting Bibliotheken Midden-Fryslân
Stichting Bibliotheken Noordoost Fryslân
Stichting Bibliotheken Noordwest Fryslân
Stichting Bibliotheken Súd Fryslân
Stichting Bibliotheken Súdwest Fryslân
Stichting Bibliotheken Zuidoost Fryslân*

Meer weten: www.ontdekdebieb.nl

