

Bedrijfsplan
Bibliotheekservice Fryslân
2013 - 2016

De toekomst tegemoet



Bibliotheekservice
Fryslân





Bedrijfsplan Bibliotheekservice Fryslân 2013 - 2016

- 5 Waarom dit bedrijfsplan
- 9 Bibliotheekservice Fryslân in 2016
- 11 Nieuwe uitdagingen
- 16 Kiezen voor de toekomst
- 24 Aan de slag
- 27 Meer weten?

Waarom dit bedrijfsplan?

Voor u ligt het bedrijfsplan van Bibliotheekservice Fryslân voor de periode 2013 tot 2016. Geen dikke beleidsnota met vage voornemens, maar een kort en krachtig plan met concrete acties. Een vorm die prima past bij wat Bibliotheekservice Fryslân wil zijn: een cultureel ondernemer die met lef aanpakt. Een trotse en eigentijdse organisatie die nieuwe kansen ziet én grijpt.

De bibliotheeksector krijgt te maken met veel veranderingen, zoals bezuinigingen, krimpproblematiek, vergrijzing, ontleding en digitalisering. Deze ontwikkelingen zijn ingrijpend en soms zelfs bedreigend. Toch keert Bibliotheekservice Fryslân zich niet met de rug naar de toekomst. Integendeel: we zien in de veranderende tijd nieuwe kansen om onze dienstverlening te vernieuwen en te verbreden. Daarbij richten we ons op zowel de Friese bibliotheken als op nieuwe klanten.

Cultureel ondernemer

Om kansen te grijpen, zullen we ons de komende jaren nog meer als cultureel ondernemer gaan profileren. De luiken gaan open en de blik is naar buiten gericht. Bibliotheekservice Fryslân gaat meer als een commercieel bedrijf denken en doen, overigens zonder er één te worden. We blijven namelijk wie we zijn: een provinciale serviceorganisatie met een belangrijke maatschappelijke doelstelling. Als onderdeel van de bibliotheekketen dragen we bij aan het leesplezier en het ontwikkelen van de informatievaardigheden van Friese burgers.

Al onze medewerkers hebben de afgelopen periode nagedacht over de strategie van Bibliotheekservice Fryslân. Dit plan is daarvan het resultaat. Het bevat onze speerpunten voor de komende cultuurnotaperiode. Vanuit een solide basis bouwt Bibliotheekservice Fryslân haar dienstverlening uit. We verbreden onze markt en gaan nieuwe vormen van samenwerking aan. In dit bedrijfsplan staat hoe wij die ambitie willen realiseren.



Leeswijzer

In dit plan komen achtereenvolgens drie vragen aan de orde:
Wie willen we zijn in 2016?

Welke ontwikkelingen en uitdagingen komen we de komende jaren tegen?

Wat gaan we doen?



Even de ogen dicht. Het is 2016. Bibliotheekservice Fryslân is voor de Friese bibliotheken nog net zo onmisbaar als nu, maar bedient inmiddels ook andere maatschappelijke instellingen, zoals musea, erfgoedinstellingen, scholen en zorginstellingen. De bedrijfsvoering en de dienstverlening zijn met het tempo van de tijd meegegaan. Dat is nodig, want de omgeving verandert snel.

Bibliotheekservice Fryslân in 2016

De bibliotheek stimuleert leesplezier, maakt mensen nieuwsgierig en helpt hen om vaardigheden te ontwikkelen die nodig zijn in de snel veranderende (informatie)samenleving. Bibliotheekservice Fryslân ondersteunt als provinciale serviceorganisatie de Friese bibliotheken bij het uitvoeren van deze belangrijke maatschappelijke taak. Door het verrichten van facilitaire diensten. Door het ontwikkelen en aanbieden van nieuwe producten en diensten. Door landelijke projecten te vertalen naar provinciale en lokale schaal. Door samen te werken met organisaties in de branche en daarbuiten. Onze rol is duidelijk; we zijn het kennis- en mediacentrum, de ICT-expert en het facilitair bureau. Voor een belangrijk deel van ons werk voor bibliotheken krijgen we provinciale subsidie. Voor andere dienstverlening betalen bibliotheken zelf.

Innovatieve oplossingen

De Friese bibliotheken zijn en blijven onze belangrijkste klanten. Bibliotheekservice Fryslân is voor hen een betrouwbare en deskundige partner die weet wat er in de branche speelt en met innovatieve oplossingen komt. Oplossingen waar bibliotheken wat aan hebben, die een antwoord zijn op de uitdagingen van deze tijd. Overigens niet alleen voor bibliotheken, want waar mogelijk stelt Bibliotheekservice Fryslân haar expertise ook beschikbaar aan andere organisaties. Daarmee zijn we minder afhankelijk van één branche. Belangrijk in een tijd waarin er minder overheidsgeld beschikbaar is voor onze dienstverlening en Bibliotheekservice Fryslân een steeds groter deel van haar inkomsten uit de markt moet halen. Dat vraagt om ondernemerschap. Voor ons betekent dat: kansen zien én verzilveren.

Nieuwe uitdagingen



Ondertussen staat de wereld om ons heen niet stil. Zekerheden vallen weg, zowel binnen als buiten het bibliotheekdomein. Bibliotheekservice Fryslân ziet de veranderende wereld niet als bedreiging, maar als kans om zich op nieuwe en eigentijdse manieren te onderscheiden.

Digitalisering

We leven in een wereld die steeds groter wordt, maar door mensen als steeds kleiner wordt ervaren. Grenzen vervagen. Wat veraf was, halen we nu eenvoudig dichtbij, desnoods van de andere kant van de wereld. Informatie is beschikbaar waar we maar willen, bijvoorbeeld via internet en social media. Het boek is allang niet meer de enige informatiedrager. Via smartphone, tablet, e-reader of pc bepalen we zelf wanneer en hoe we informatie raadplegen. Bibliotheken hebben geen informatiemonopolie meer en zullen nieuwe manieren moeten vinden om zich te onderscheiden. Bijvoorbeeld door digitale informatie op andere manieren te delen of landelijke content toegankelijk te maken. Bibliotheekservice Fryslân ziet in de voortgaande digitalisering een kans om, als aanvulling op het fysieke netwerk van bibliotheken, de online bereikbaarheid van bibliotheken te vergroten en nieuwe doelgroepen aan te spreken.

**Wij zien in de digitalisering
een kans om bereikbaarheid te vergroten**

Ontlezing

Mensen lezen minder boeken. Vooral jongeren moeten worden gestimuleerd om te (blijven) lezen, want jong geleerd is oud gedaan. Daarbij willen jongeren dat informatie op voor hen aansprekende manieren wordt gedeeld, bijvoorbeeld via social media. Bibliotheken en scholen zullen de handen ineen moeten slaan om deze doelgroep te blijven bereiken. Bibliotheekservice Fryslân ondersteunt hierbij, bijvoorbeeld via het landelijke project Bibliotheek op school. Natuurlijk blijft er behoefte aan boeken, bijvoorbeeld bij een steeds groter wordende groep ouderen. Een goede collectie, ontsluiting en distributie van boeken blijft dus een belangrijke taak. Ook de fysieke bibliotheek blijft voorlopig bestaan, maar zal er wel anders uitzien om aantrekkelijk te blijven voor verschillende doelgroepen. Bibliotheekservice Fryslân ondersteunt bibliotheken bij het maken van deze belangrijke omslag in denken en doen.

Leefbaarheid

Goede, laagdrempelige en bereikbare voorzieningen zijn een belangrijke voorwaarde voor een leefbare samenleving die door bevolkingskrimp onder druk staat. Friese burgers moeten kunnen blijven meedoen, ook als ze niet in een van de centrumgemeenten wonen. Een bibliotheek is een plek voor ontmoeting, kennisdeling en activiteit. Het is daarom van belang dat er een goed gespreid aanbod van bibliotheken blijft bestaan. De digitale bibliotheek speelt hierbij een belangrijke rol. Ook als dat fysiek niet meer (volledig) kan, blijven mensen via de digitale bibliotheek online toegang houden tot onze dienstverlening, waar en wanneer ze dat maar willen. Wij zien in de digitalisering dan ook geen belemmering, maar juist een kans om de Friese samenleving leefbaar en vitaal te houden.

Frysk eigene

Juist in een wereld die steeds groter wordt, hebben mensen de behoefte iemand te zijn en ergens toe te behoren. De binding van Friezen met Fryslân is groot, zeker in vergelijking met andere provincies. De Friese identiteit – het Frysk eigene – geeft mensen de kans zich te onderscheiden. De Friese taal is een belangrijke drager van de Friese identiteit. In lijn met het provinciaal beleid, wil Bibliotheekservice Fryslân het gebruik van de Friese taal bevorderen, bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van Friese media. Via onze bibliotheekvestigingen, maar ook via de digitale bibliotheek zorgen wij ervoor dat de Friese taal en cultuur voor iedereen bereikbaar is en blijft. Om dit te bereiken, werken we samen met andere organisaties die actief zijn op dit gebied, zoals Tresoar en Afûk.

De provincie als opdrachtgever

Ondertussen laat de economische crisis haar sporen na. De overheid treedt terug en vraagt van maatschappelijke instellingen om zich meer als ondernemer te gedragen. Een bibliotheekwet is in voorbereiding en geeft een wettelijke basis aan de taken en de financiering van bibliotheken. Ook de provincie Fryslân bezuinigt op de bibliotheekfunctie en subsidieert alleen nog de basistaken die in de nieuwe bibliotheekwet verankerd zullen worden. De producten en diensten die niet door de provincie worden gefinancierd, brengen wij vanaf 2015 volledig bij de bibliotheken en andere klanten in rekening. Inhoudelijk sluiten we aan bij de drie hoofdthema's die de provincie in de Nota Kultuer, taal en ûnderwiis benoemt: mienskip, meidwaan en meartaligens. Bibliotheekservice Fryslân maakt deze thema's zichtbaar in haar dienstverlening en activiteiten.



Wij houden de Friese taal en cultuur voor iedereen bereikbaar

Schaalvergroting

Het is voor afzonderlijke bibliotheken en serviceorganisaties vaak moeilijk om de uitdagingen die op de bibliotheeksector afkomen in hun eentje op te pakken. Daarom worden veel ontwikkelingen gezamenlijk opgepakt. Denk aan de landelijke inkoop van e-content, de ontwikkeling van de Nationale Bibliotheek Catalogus, de invoering van de landelijke bibliotheekpas en het harmoniseren van tarieven en voorwaarden. De Vereniging van Openbare Bibliotheken heeft in een branchestrategie ambities en keuzes voor de toekomst geformuleerd. Bibliotheekservice Fryslân haakt aan bij deze landelijke strategie en zoekt ook op andere gebieden actief samenwerking met lokale, regionale en landelijke partijen.

Kiezen voor de toekomst

Bibliotheekservice Fryslân kiest voor de toekomst. Dat betekent dat we uitgaan van eigen kracht en tegelijkertijd inspelen op nieuwe mogelijkheden die zich aandienen. Bibliotheekservice Fryslân onderneemt, gaat door op wat succesvol is, maar kijkt ook wat anders of beter kan. We ondersteunen de Friese bibliotheken, maar steeds vaker ook andere klanten.

De ontwikkelingen zoals die hiervoor zijn beschreven, hebben ingrijpende gevolgen voor bibliotheken. Ook de bibliotheekfunctie in Fryslân zal een nieuwe vorm krijgen. De bibliotheek van de toekomst brengt mensen in contact met informatie, met kennis en cultuur en met elkaar. Dat gebeurt nog steeds in de bibliotheken zelf, maar steeds vaker ook op andere locaties zoals scholen of via internet. De trend is duidelijk en onomkeerbaar: de 'traditionele' bibliotheek als gebouw maakt steeds meer plaats voor de bibliotheek als educatieve en digitale dienstverlener.

Deze visie op de toekomst van de openbare bibliotheek wordt neergelegd in het beleidsplan van het Fries Bibliotheken Netwerk waarvan naast Bibliotheekservice Fryslân alle Friese bibliotheekorganisaties deel uitmaken. Als serviceorganisatie zal Bibliotheekservice Fryslân de Friese bibliotheken zo optimaal mogelijk ondersteunen met advies, producten en diensten. Daarnaast mikken we op nieuwe klanten.

We kiezen:

dienstverlening aan bibliotheken

We helpen bibliotheken op drie manieren:

- In opdracht van de provincie ondersteunen we de Friese bibliotheken op het gebied van expeditie, bibliotheekautomatisering, catalogus, Friese media, kenniscentrum, digitale bibliotheek en provinciaal collectioneren. Dit zijn de basistaken die door de provincie worden gesubsidieerd.
- Daarnaast spelen we met maatwerk op de vraag van bibliotheken in die allerlei facilitaire diensten bij ons kunnen inkopen. Van salarisadministratie tot drukwerk en van mediaverwerking tot marketing.
- Naast het onderhouden en doorontwikkelen van bestaande producten, zal Bibliotheekservice Fryslân ook nieuwe producten ontwikkelen. Samen met de bibliotheken formuleert Bibliotheekservice Fryslân jaarlijks een vernieuwingsagenda met daarin tien tot twintig vernieuwingsprogramma's.

Wat de dienstverlening aan bibliotheken betreft, leggen we de nadruk op de volgende drie domeinen die ook in het beleidsplan van het netwerk centraal staan:

Fysieke dienstverlening

- Samen met de Friese bibliotheken zet Bibliotheekservice Fryslân in op een goed gespreid aanbod van fysieke bibliotheekvoorzieningen in Fryslân. Inzet is een samenhangend netwerk van goed uitgeruste retailbibliotheken, filialen, servicepunten en boekendienst aan huis.
- Daarnaast blijft Bibliotheekservice Fryslân diensten bieden aan bibliotheeklocaties. Denk aan centrale inkoop en vervoer van boeken.
- Bibliotheekservice Fryslân ondersteunt bibliotheken bij de herinrichting van locaties volgens de landelijk ontwikkelde retailformule. Deze formule wordt gecombineerd met het concept van de 'Beleefbibliotheek' zoals Bibliotheek Smallingerland die heeft geïntroduceerd.

De retailbibliotheek

De retailbibliotheek zet de klant centraal met een aantrekkelijke inrichting op basis van winkelformules, een uitdagende presentatie van materialen, ruimte voor ontmoeting en een collectie die naadloos aansluit bij de wensen van de klant. Doel is het verhogen van het aantal uitleningen en het aantal leden en het klantgericht maken van de organisatie. Bibliotheek Makkum is de eerste bibliotheek die werkt volgens het nieuwe concept.

Educatieve dienstverlening

- Bibliotheekservice Fryslân ondersteunt bibliotheken bij de invoering van het landelijke concept Bibliotheek op school. Doel is het vergroten van de leesvaardigheid en mediawijsheid van kinderen door samen te werken met basisscholen. Acties zijn bijvoorbeeld: het aanbieden van collecties op scholen, leespromotie, verbeteren van mediawijsheid en lidmaatschap van leerlingen van de bibliotheek. Om dit te bereiken, zullen we nog vaker structurele samenwerking aangaan met scholen en gemeenten.
- Bibliotheekservice Fryslân ondersteunt bibliotheken bij de invoering van Biebsearch in het voortgezet onderwijs.

Biebsearch

Binnen Biebsearch werken de bibliotheek en het voortgezet onderwijs samen aan nieuwe diensten en werkvormen voor leerlingen en docenten. Zo worden catalogi en andere informatiebronnen van bibliotheken via de elektronische leeromgeving van scholen toegankelijk gemaakt. Alle leerlingen en docenten ontvangen bovendien een bibliotheekpas. Ook biedt Biebsearch maatwerkdiensten op het gebied van informatievaardigheden, mediawijsheid en leesbevordering.

Digitale dienstverlening

- De komende jaren worden de Friese bibliotheken aangesloten op de landelijke digitale infrastructuur van Bibliotheek.nl. Hierdoor krijgen bibliotheken onder andere toegang tot een landelijk digitale collectie. Bibliotheekservice Fryslân zal bibliotheken hierbij ondersteunen.
- Samen met uitgevers, Tresoar en Afûk ontwikkelt Bibliotheekservice Fryslân een e-book portaal voor Friese media. Geïnteresseerden kunnen Friestalige digitale boeken kopen, lenen of printen. Met dit initiatief bevorderen we het gebruik van de Friese taal. Doel: tot tien procent meer gebruik van Friese boeken.
- Bibliotheekservice Fryslân ontwikkelt in samenwerking met partners de Social mediacaster. De Social mediacaster scant bijvoorbeeld boeken en cd's en zoekt relevante informatie op sociale media. De resultaten worden zichtbaar gemaakt in een toegankelijke interface.

We kiezen:**producten en diensten voor nieuwe klanten**

Ook andere maatschappelijke instellingen, zoals musea, erfgoedinstellingen, theaters, welzijnsorganisaties of scholen, worden door bezuiniging teruggeworpen

Bibliotheek.nl

Via Bibliotheek.nl gaan de bibliotheken hun digitale dienstverlening landelijk centraliseren. Er is een digitale infrastructuur ontwikkeld waarop alle bibliotheken aansluiten. Daarbij maken ze gebruik van de digitale producten en diensten die landelijk beschikbaar zijn en komen. De aansluiting bestaat onder andere uit een webomgeving voor alle bibliotheken en de opname van bibliotheekcollecties in de nationale bibliotheek.

op hun kerntaken. Ze zullen steeds vaker facilitaire dienstverlening willen inhuren. Dat geldt ook voor bibliotheken in andere provincies of zelfs bedrijven. Hier ligt voor Bibliotheekservice Fryslân een kans om met bestaande en nieuwe producten en diensten de markt te verbreden en risico's te spreiden. Door meer eigen inkomsten te genereren, worden we namelijk minder afhankelijk van provinciale subsidie.

De komende periode staan onder andere de volgende actiepunten op de agenda:

- We maken een acquisitieplan. Daarin staat hoe we nieuwe klanten gaan interesseren voor onze dienstverlening.
- Om de zichtbaarheid en de wervingskracht van Bibliotheekservice Fryslân te vergroten, zal de website worden vernieuwd.
- Bibliotheekservice Fryslân bekijkt hoe zij haar bestaande dienstverlening voor nieuwe klanten kan inzetten. Denk aan financiële dienstverlening, ICT-diensten, logistiek, HRM, vakinhoudelijke dienstverlening en projectondersteuning. Kansrijk is ook G!DS, een online database met informatie over alles wat er in Nederland plaatselijk op sociaal en cultureel gebied gebeurt. G!DS bevat van bijna 100.000 organisaties, de adressen, informatie over activiteiten, producten en diensten en veel betrouwbare en actuele internetlinks.
- Daarnaast gaat Bibliotheekservice Fryslân nieuwe producten ontwikkelen en geschikt maken voor nieuwe klanten. Denk aan de levering van schoolboeken, het ontwikkelen van een Socialmediacaster voor het onderwijs, het inrichten van een e-book portaal voor Friese media, het ontwikkelen van een Friese Erfgoed Hub en het inrichten en verhuren van een 'medialab' geschikt voor cursussen en workshops.

Friese Erfgoed Hub

Samen met onder andere het Fries Museum, Tresoar en de Museumfederatie ontwikkelt Bibliotheekservice Fryslân een nieuw product. Doel is beschikbare informatie over erfgoed digitaal toegankelijk te maken (bijvoorbeeld thematisch). Een ander idee is informatie te ontsluiten via een zogenoemde QR-code die bijvoorbeeld wordt aangebracht op monumentale gebouwen. Met behulp van een speciale App is de informatie via de mobiele telefoon te raadplegen.

We kiezen:

schaalvergroting en samenwerking

Bibliotheekservice Fryslân werkt graag samen met andere organisaties. Binnen en buiten de provincie. Binnen en buiten de bibliotheeksector. Gelet op de ontwikkelingen die op de bibliotheeksector afkomen, is samenwerking bovendien noodzaak. Wie samenwerkt, kan profiteren van de kennis en ervaring van de ander, voorkomt dat het wiel steeds opnieuw wordt uitgevonden en kan producten en diensten efficiënter ontwikkelen.

- Ook de komende periode zal Bibliotheekservice Fryslân nieuwe partners zoeken en samenwerking met bestaande partners uitbouwen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om samenwerking met de Friese bibliotheken in het Fries Bibliotheken Netwerk, met de serviceorganisaties in het noorden, met provinciale culturele en maatschappelijke instellingen en met landelijke organisaties als Bibliotheek.nl.

Aan de slag!

In de bibliotheeksector lijkt verandering de enige constante. De tijd daagt ons uit om in lijn met de ontwikkelingen onze organisatie en dienstverlening te vernieuwen. En dat is precies wat we gaan doen!

Mede op basis van dit plan zal Bibliotheekservice Fryslân afspraken maken met haar subsidiegever, de provincie Fryslân. Haar financiële en morele steun blijft ook in de nieuwe periode heel hard nodig. Naast de Friese bibliotheken, zal Bibliotheekservice Fryslân zich richten op nieuwe klanten, zodat het aandeel eigen inkomsten gaat stijgen.

Dat vraagt om ondernemingszin en lef. Bibliotheekservice Fryslân is gemotiveerd om nieuwe kansen te grijpen, waar mogelijk samen met anderen. Zo draagt Bibliotheekservice Fryslân bij aan een sterke bibliotheekfunctie in Fryslân. Laten we de toekomst tegemoet gaan!



Meer weten?

Wilt u meer weten over
Bibliotheekservice Fryslân,
neem dan gerust contact met ons op.

Zuiderkruisweg 4
8938 AP Leeuwarden
Telefoon: (058) 284 77 84
Fax: (058) 284 77 85
e-mail: info@bfrl.nl

Of bezoek onze website:
www.bibliotheekservice-fryslan.nl





Shanghai 2010- World Expo Stadsbibliotheek met 100.000 boeken.

Bibliotheekservice
Fryslân

