

# Beleidsplan 2017 – 2020

## Inleiding

De bibliotheek verandert in hoog tempo. Dat heeft allerlei oorzaken. Als belangrijkste noemen we hier: de verdergaande digitalisering, de terugtrekkende overheid, de veranderende informatieconsumptie, allerlei maatschappelijke en economische ontwikkelingen en – *last but not least* – de forse bezuinigingen die bibliotheken de laatste jaren opgelegd hebben gekregen.

Dit alles was de aanleiding om eind 2016 de strategie van Bibliotheek De Kempen opnieuw te bepalen. De Projectgroep *Kompas naar de Toekomst* kreeg de opdracht aan te geven welke strategische richting gevolgd dient te worden tot ongeveer het jaar 2030. Daarbij diende de projectgroep zich ervan te verzekeren dat de gekozen richting breed gedragen zou worden. Ook diende zij, zo nodig, de missie, visie en kernwaarden opnieuw te formuleren.

De openbare bibliotheek richt zich van oudsher op de ontwikkeling en ontplooiing van individuen en groepen in de samenleving. Sinds haar ontstaan aan het begin van de twintigste eeuw vervult ze deze maatschappelijk-culturele opdracht aan de hand van een aantal kernfuncties. Deze functies dragen bij aan de persoonlijke ontwikkeling en maatschappelijke kansen van het algemene publiek.

In de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob - jan 2015) zijn de kernfuncties als volgt geformuleerd:

- Kennis en informatie ter beschikking stellen (informereren).
- Mogelijkheden bieden voor ontwikkeling en educatie (leren).
- Lezen en kennismaken met literatuur bevorderen (lezen).
- Ontmoeten en debat organiseren (ontmoeting & debat).
- Kennismaking met kunst en cultuur faciliteren (podium).

Met deze kernfuncties levert de bibliotheek een wezenlijke bijdrage aan allerlei andere maatschappelijke opdrachten die vandaag de dag op het bord van de gemeenten liggen.

Daarbij kun je denken aan:

- Het tegengaan van de maatschappelijke tweedeling op het gebied van inkomen, opleiding en (digi)vaardigheden.
- Het verbeteren van de geletterdheid van alle inwoners – van groot belang omdat alleen mensen die deze basisvaardigheid hebben verworven deel kunnen nemen aan de kennissamenleving en bij kunnen dragen aan de economie.
- Het bevorderen van de integratie van nieuwe Nederlanders.
- Het verbeteren van de dienstverlening van de overheid door digitale vernieuwingen door te voeren en deze toegankelijk aan te bieden, in het bijzonder aan groepen die minder digivaardig zijn.
- Het bieden van goed onderwijs waar kinderen hun talenten kunnen ontwikkelen.

In het rapport Cohen, *Bibliotheek van de Toekomst* (2014) zijn voor de bibliotheek de volgende waarden geformuleerd: open en toegankelijk, betrouwbaar en onafhankelijk en pluriform en inspirerend.

## **Missie, visie, kernwaarden**

De projectgroep Kompas heeft gekeken naar de huidige missie, visie en kernwaarden. Dit heeft ertoe geleid dat de missie van Bibliotheek De Kempen ongewijzigd blijft, terwijl de visie en kernwaarden zijn aangescherpt.

*Missie:* "waar staan we voor?"  
Springplank tot participatie en zelfontplooiing

*Visie:* "waar gaan we voor?"  
Iedereen doet mee.

### *Kernwaarden:*

Altijd samen

- We geloven in de kracht van samenwerking.
- We zijn altijd in contact met onze omgeving.
- We zijn actief in het samenbrengen van mensen en organisaties.

Altijd ondernemend

- We luisteren naar de klant.
- We zien kansen en benutten die.
- We leveren maatwerk.

Altijd vernieuwend

- We experimenteren.
- We zijn nieuwsgierig.
- We spelen in op nieuwe trends.

Altijd deskundig

- We zijn experts op het gebied van betrouwbare informatie.
- We zijn neutraal en onafhankelijk.
- We blijven ons ontwikkelen.

## **Strategisch beleidskader richting 2030**

Voor de strategiebepaling heeft de projectgroep Kompas de volgende zaken onderzocht:

1. Welke trends hebben een grote invloed op de toekomst?
2. Welke trends zijn van belang voor de toekomst van de bibliotheek?
3. De keuze uit de trends die van belang zijn voor Bibliotheek De Kempen bepalen de twee assen van onderstaand scenarioschema:

<i>One size for all</i>	versus	<i>Maatwerk</i>
<i>Digitaal</i>	versus	<i>Fysiek/beleving</i>

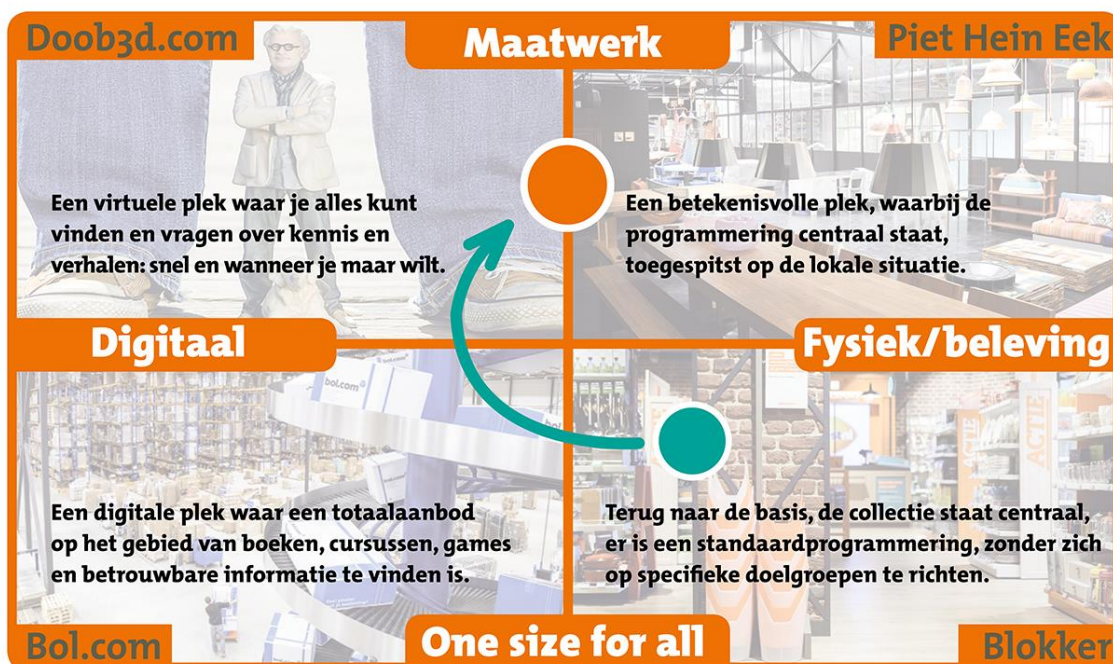
### *One size for all versus Maatwerk*

One size is een standaard aanbod, waarmee producten goedkoop aangeboden kunnen worden. Een aanbod dat tot nu toe in bijvoorbeeld winkels standaard was. Daar tegenover staat maatwerk. Mensen hebben steeds meer behoefte aan vermaak of producten waar zij interesse in hebben. Denk bijvoorbeeld aan pop-up stores of aan producten die je zelf online kunt samenstellen of ontwerpen.

### *Digitaal versus Fysiek/beleving*

Door snel opkomende technologische ontwikkelingen kunnen gebruikers steeds meer zaken vanuit huis regelen. De digitale wereld lijkt onbegrensde mogelijkheden te bieden. Daar tegenover staat beleving. Mensen hebben steeds meer behoefte aan een fysieke locatie waar iets te beleven valt, een laagdrempelige plek waar je elkaar kunt ontmoeten en die ontspanning biedt.

In het schema staan de vier mogelijke scenario's beschreven met als metafoor verschillende winkelconcepten. De groene stip geeft de huidige positie aan van Bibliotheek De Kempen. De oranje stip geeft de positie aan waar we naar toe gaan. De groene pijl geeft de richting aan voor de route naar 2030.



Als metafoor voor de bovenstaande vier scenario's staan de volgende winkelconcepten:

#### Doob3d.com

Doob3d.com is een virtueel bedrijf op het vlak van de driedimensionale technologie dat samenwerkt met de meest populaire merken. De 3D-technologie wordt breed toegepast in sectoren zoals architectuur, medische en gezondheidszorg, mode, fitness en sport & entertainment.

#### Piet Hein Eek

Het bedrijf van Piet Hein Eek is veel meer dan enkel een winkel waar door Eek ontworpen meubels worden verkocht. Het is een bruisende plek voor iedereen, met een restaurant, een showroom, een winkel met niet alleen Eeks producten maar ook die van anderen, een kunstgalerie en een ruimte waar concerten en evenementen worden gehouden.

#### Bol.com

Een webshop waar klanten via de website dag en nacht (24/7) standaard producten kunnen kopen die de volgende dag thuisbezorgd worden.

#### Blokker

Een klantgerichte retailwinkel met vriendelijk personeel en een aantrekkelijke inrichting, waar standaard producten te koop zijn.

De richting die Bibliotheek De Kempen wil ingaan is van een one size fysieke bibliotheek naar de combinatie van een digitale en fysieke plek, waar het bruist van de activiteiten en waar het maatwerk aan de klant centraal staat. Vanuit deze nieuwe positie willen we samen met onze opdrachtgevers (de gemeenten) en andere partners onze maatschappelijke opdracht vormgeven.



### De speerpunten tot 2030

1. Waarde creëren voor de klant door het leveren van maatwerk.
2. Werken aan een bibliotheek die de digitale en fysieke dienstverlening evenwichtig verdeelt, de zogenaamde "blended" digitale/fysieke bibliotheek.
3. Experimenteren en innoveren.

#### 1. Waarde creëren voor de klant door maatwerk

De ontwikkeling van alle inwoners van werkgebied de Kempen staat centraal. In het bijzonder wil de bibliotheek er zijn voor de kwetsbare groepen, laaggeletterden en kinderen. Dit maken we waar door samen te werken met scholen en partners uit het sociaal domein. Die samenwerking heeft vooral betrekking op leesbevordering en media-wijsheid.

Bibliotheek De Kempen wil overal zijn waar de klant is. We spelen in op zijn vragen en behoeften, en staan klaar om een toegevoegde waarde te leveren.

In de "nieuwe bibliotheek" staat een goede programmering van activiteiten en aanbod centraal. De kwaliteit van die programmering staat of valt met de mate waarin het de bibliotheek lukt maatwerk te leveren in de lokale situatie. Een goede samenwerking met partners uit de omgeving is daarvoor onontbeerlijk. De collectie ondersteunt de activiteiten. De bibliotheek levert waarde door een prettige omgeving te bieden waar mensen elkaar ontmoeten, zich ontwikkelen, geïnspireerd raken en plezier hebben.

#### 2. Werken aan "blended" digitale/fysieke bibliotheek

Bibliotheek De Kempen werkt aan een "blended" bibliotheek, waar de elementen digitaal en fysiek volledig en evenwichtig tot hun recht komen. In deze virtuele en/of fysieke ruimte ontmoeten mensen elkaar en delen zij hun kennis in allerlei groepsverbanden (communities). Bij dit laatste kun je denken aan een Kennis Cloud, leeskringen, lezingen en workshops. Inwoners vragen advies aan (virtuele) bibliotheekmedewerkers.

De bibliotheek is betrouwbaar, interactief en dag en nacht (24/7) bereikbaar.

### 3. *Experimenteren en innoveren*

Hoe geef je de juiste invulling aan de "blended" digitale/fysieke bibliotheek? Om die vraag te beantwoorden zijn experimenten nodig waarbij inwoners van de Kempen kennis kunnen maken met de nieuwste technologische en digitale ontwikkelingen. Om dit te bereiken gaat Bibliotheek De Kempen op zoek naar samenwerkingspartners. Dat kunnen bedrijven en opleidingsinstituten zijn, bijvoorbeeld om een Fablab mee op te zetten en vervolgens nieuwe experimenten aan te gaan.

#### **Sleutels tot succes**

- Bibliotheek De Kempen werkt altijd vraaggericht en voegt waarde toe. De klant/gebruiker staat voorop. Programmering wordt bottom-up bepaald door de inwoners te betrekken bij de dienstverlening. Medewerkers zijn daarbij onze voelsprietten.
- Bibliotheek De Kempen werkt altijd samen met andere partijen. Deze samenwerkingspartners komen uit het sociaal domein, zijn educatieve of culturele organisaties en/of commerciële bedrijven. De bibliotheek stelt zich op als regisseur en verbinder van dit netwerk.
- Bibliotheek De Kempen investeert in vakmanschap. Dat vakmanschap is breed van opzet. Het bevat allereerst kennis van de collectie, maar daarnaast ook: het toegankelijk maken, beschikbaar stellen en borgen van deze collectie. In alles wat de bibliotheek doet is er een connectie met de collectie. Het vakmanschap omvat vooral kennis en vaardigheden rond lezen en media(educatie).
- Medewerkers zijn digitaal vaardig, ondernemend, creatief, flexibel, empathisch en (eigen)wijs. Ze denken out of the box en schakelen snel. Ook zijn ze innovatief, deskundig en steeds bereid veranderingen door te voeren. Tot slot hebben zij feeling met de lokale omgeving en kennen ze de behoeften van de inwoners.
- Bibliotheek De Kempen programmeert altijd samen met andere organisaties of instellingen.
- Activiteiten sluiten aan bij de missie en visie van Bibliotheek De Kempen.
- Bibliotheek De Kempen staat altijd open voor een gezamenlijke huisvesting met andere organisaties.  
Dat maakt samenwerking en kruisbestuiving mogelijk. De bibliotheek heeft hierdoor ruime openingstijden en is goed toegankelijk.



## Beleid 2017-2020

1. *Transitie:* van uitleenorganisatie naar netwerkorganisatie.
2. *Sturen en besturen*
  - De bibliotheek neemt het huidige organisatiemodel onder de loep en brengt dit 'bij de tijd'.
  - De bibliotheek doet een onderzoek naar een levensvatbare en duurzame organisatievorm, waarbij ze tevens de kritieke ondergrens vaststelt.
  - De bibliotheek gaat op zoek naar een robuustere inhoudelijke samenwerking met andere bibliotheekorganisaties met als doel de innovatiesnelheid te verbeteren (effectiviteit en efficiency).
3. *Interventie personeel*  
De bibliotheek gaat een strategisch personeelsplan opstellen waarin aandacht wordt besteed aan onder meer de volgende zaken: het formatieplan (met focus op vakmanschap), de digitale bibliotheek en ondernemerschap (Denken, Durven, Doen), en innovatie (experimenten en projecten rond de invulling van de nieuwe "blended" digitale/fysieke bibliotheek).
4. *Financiën*  
De bibliotheek zet haar innovatiereserve in om het beleid van 2017-2020 te realiseren.