



## Bibliotheek als beleidsinstrument in grote steden

Maandag 14 juni werd in Grand Hotel Karel V in Utrecht de expertmeeting 'Kennisprogramma Bibliotheek en Grote Steden' gehouden.

Ruim 25 genodigden bespraken hoe bibliotheken een betekenisvolle rol kunnen spelen binnen het grote stedenbeleid. Naast de bibliotheekvernieuwing, waarbij structurering en standaardisatie centraal staan, denken bibliotheken na over hun maatschappelijke positionering. Op landelijk, provinciaal en gemeentelijk niveau is veel aandacht voor nieuwe vormen en taken van bibliotheken. Het Rijk heeft onlangs extra middelen gereserveerd ter stimulering van de vernieuwing.

Tijdens de expertmeeting stonden twee vragen centraal: 'Wat zijn de wensen en kansen voor de bibliotheken in het kader van het grote stedenbeleid?' en 'Hoe kan een kennisprogramma dit ondersteunen?' Na de introductie door de heer Wim Kamerman (directeur Procesbureau Bibliotheekvernieuwing) gaf mevrouw Ida Haisma (tot voor kort programmamanager bij Kenniscentrum Grote Steden) een toelichting op het Kennisprogramma Bibliotheek en Grote Steden. De heer Bert Mulder (De InformatieWerkPlaats) toonde voorbeelden van de invloed van informatietechnologie op bibliotheken en gebruikers. Onder leiding van de heren Ferd van den Eerenbeemt (De InformatieWerkPlaats) en Bert Mulder spraken twee groepen tijdens workshops over de twee centrale vragen. Ideeën werden verzameld en geclusterd, waarna er een beeld ontstond van de wensen en kansen. Vervolgens besprak men hoe verschillende onderdelen van het Kennisprogramma (website, publicaties, bijeenkomsten en training) ingevuld kunnen worden ter stimulering van de inzet van bibliotheken als beleidsinstrument in het



## Meeting levert inspirerende beelden van de toekomst en praktische suggesties

Ruim 25 experts hebben 14 juni uitgebreid van gedachten gewisseld over de rol die de bibliotheken in grote steden willen vervullen. Gezamenlijk hebben zij inspirerende ideeën gegenereerd over een bibliotheek die niet alleen het centrum is van gevalideerde kennis, maar die tevens een initiërende rol speelt bij het verspreiden van die kennis in de samenleving. O.a. door het ontwikkelen van innovatieve activiteiten die inspelen op de actualiteit en problematiek van grote steden. Vooral de rol van de bibliotheek als ontmoetingspunt in de samenleving, werd door de deelnemers enthousiast voorzien van voorbeelden. Kinderen ontdekken er, bur-

gers debatteren, studenten maken er samen hun werkstukken, organisaties bespreken projecten, buitenlanders leren over Nederland en andersom, sociaal zwakkere groepen worden ondersteund bij hun emancipatie. De ontmoetingsplek is van hoogwaardige kwaliteit, voorzien van de nieuwste informatietechnologie, waar men toegang heeft tot alle relevante kennis. Om deze rol te kunnen vervullen werken de bibliotheken samen met veel verschillende partijen.

Op de volgende pagina's treft u meer voorbeelden en suggesties aan. Deze informatie dient als input voor de samenstelling van het Kennisprogramma Bibliotheek en Grote Steden.

Grote Steden Beleid. De heer Wim Kamerman concludeerde dat de bijeenkomst inspirerend was geweest. Volgens hem vergt de ontwikkeling van het Kennisprogramma nog veel overleg en denkwerk, omdat vraagstukken in de samenleving centraal

gesteld worden (in plaats van aanbod vanuit bibliotheken) en er daardoor veel verschillende partijen bij betrokken zijn. Tenslotte werden alle deelnemers bedankt voor hun bijdrage die hopelijk niet eenmalig is, want 'eenmaal binnen is altijd binnen'.

## Hoe willen bibliotheken reageren op veranderingen in de samenleving?

Informatietechnologie zorgt voor drastische veranderingen in de samenleving en voor transformatie op cultureel, sociaal en maatschappelijk gebied. Iedere burger heeft toegang tot het internet, communicatie-apparatuur zoals mobiele telefoon, computer met randapparatuur en veel programma's. Functies die vroeger voorbehouden waren aan bepaalde groepen of instanties, zijn nu voor iedereen beschikbaar; er is software verkrijgbaar waarmee iedereen zijn eigen collectie boeken, CD's, foto's, DVD's etc. kan beheren. Typ een ISBN-nummer in (of simpeler, haal de barcodereader over de code) en via het internet worden alle gegevens over het boek gedownload. Maar hoe kan iemand zijn collectie zo inrichten dat de informatie terug te vinden is, voor hemzelf en anderen? Kunnen bibliotheken hierin een rol spelen met hun expertise?

Bibliotheken hebben een informatie-functie. Ze selecteren, verzamelen, bewaren en ontsluiten. Nu denken ze ook na over een bredere functie in de samenleving in de domeinen informatie, cultuur, educatie en maat-

schappij. Ondertussen vinden ingrijpende verschuivingen plaats in de samenleving. Informatie alleen is niet meer voldoende, ook kennis en betekenis zijn van belang. Cultuur betekent ook multiculturaliteit. Educatie verschuift naar een leven lang leren. In de maatschappij is sociale kwaliteit een relevant onderwerp. In hoeverre nemen bibliotheken deze verschuivingen mee in hun onderzoek? In grote steden zijn onderwerpen actueel zoals sociale vernieuwing, minderhedenbeleid, wijkgebonden ICT, employability, integratie en armoedebestrijding. Welke rol kan de bibliotheek daarin vervullen?

Instituten worden processen die niet meer per definitie gebonden zijn aan fysieke plaats en tijd. Burgers organiseren zich anders en verwachten andere informatie van overheid en organisaties. Momenteel is er b.v. geen plek te vinden waar alle informatie over de aanleg van de HSL gebundeld is, zodat burgers zich een beeld of oordeel kunnen vormen. Wat is het, wat kost het, wie zijn voor en tegen, wat zijn de consequenties? Is het

verschaffen van context en het organiseren van reflectiemogelijkheden een taak van bibliotheken? Hoe zou het zijn als er tijdens een concert van Mozart ook ter plekke informatie beschikbaar is over het tijdperk waarin hij leefde? Kan de bibliotheek daarin een rol spelen? En als de bibliotheek een nieuwe positie wil innemen in deze vier grote domeinen, hoe doet zij dat dan? Trekt de bibliotheek de domeinen naar zich toe? Of gaat de bibliotheek juist de domeinen in en creëert b.v. bibliotheekplekken in concertzalen? Is de nieuwe bibliotheek een organisatie, een product of een proces?

Allemaal vragen die de heer Bert Mulder van De InformatieWerkPlaats het publiek stelt tijdens zijn presentatie als voorbereiding op de workshops. De uitdaging volgens hem is duidelijke redenen te formuleren voor een nieuwe functie van de bibliotheek en een nieuwe bedding in de samenleving. Daarbij is tevens van belang te definiëren hoe die nieuwe rol evident wordt. [www.informatiewerkplaats.nl](http://www.informatiewerkplaats.nl)

## ontmoetingen



## Wensen en kansen: de bibliotheek van de grote stad in de (nabije) toekomst

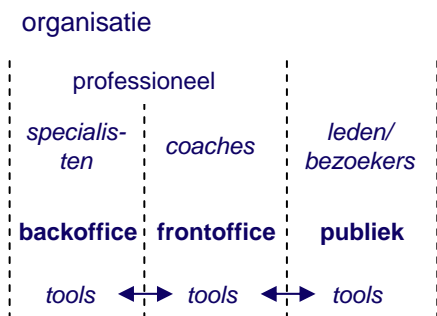
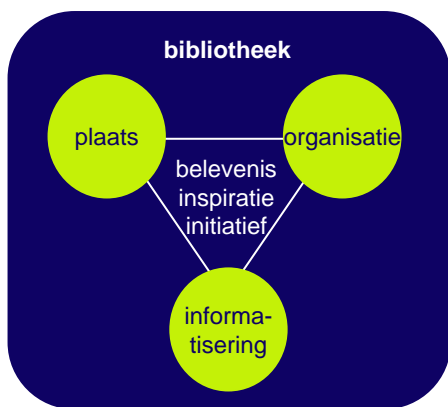
De bibliotheek is vooral een sociale peiler in de samenleving die volksoontwikkeling als missie heeft. Zij is laagdrempelig, neutraal en pluriform. Zij is klantgericht, staat in de realiteit en integreert haar activiteiten met andere bibliotheken, organisaties en overheid. De bibliotheek van de toekomst werkt samen met vele partners: musea, schouwburgen, omroepen, sociale instanties, scholen, verenigingen, horeca etc. Zij functioneert als een netwerkorganisatie. Zij is ook katalysator van nieuwe ontwikkelingen en neemt initiatieven.

Zij is de informatiequaliteitsbewaker en vindmachine. Zij is kennismakelaar. De onontkoombare vraagbaak. Zij belicht alle kanten van de zaak, geeft bronvermelding en toetst de waarde.

Een belangrijke functie van de bibliotheek is het faciliteren van ontmoet-

tingen. Virtueel en fysiek. Voor emancipatie, integratie en participatie. Multidisciplinair. Zij brengt vraag en aanbod bijeen. De ontmoetingsplek is van hoge kwaliteit en biedt allerlei mogelijkheden, als een supermarkt. Enkele voorbeelden: de bibliotheek faciliteert probleemoplossing door als neutrale partij deskundigheid te organiseren; zij adviseert belangenverenigingen, zij ondersteunt zelforganisatie; zij is een actieve partner bij integratie, inburgering en ontwikkeling van burgerschap; zij stimuleert maatschappelijke discussie; zij biedt instrumenten aan voor kennisontwikkeling. De bibliotheek is de plek van (vak-)informatie voor bedrijven, organisaties en gemeenten. En zij is de ingang tot de informatiesamenleving. Het aanbod van kennis (niet informatie) legt de verbinding tussen gebruiker en bibliotheek. De bibliotheek ontwikkelt op landelijke, stedelijke en wijk-schaal.

## Specialisten, coaches en gebruikers



Als de bibliotheek in de toekomst bestaat uit een organisatie, een hoogwaardige locatie en informatisering, die gezamenlijk zorgen voor een belevenis en inspiratie voor de gebruiker en die nieuwe initiatieven neemt, hoe zit het dan met het personeel? Enerzijds is er technisch hoog gekwalificeerd personeel nodig, anderzijds is direct contact met gebruikers essentieel om het eigenaarschap van de gebruikers te bevorderen. Daarom werd tijdens de workshop onderscheid gemaakt tussen backoffice waar de informatietechnologie centraal staat en frontoffice waar vooral coaches werken die het publiek ondersteunen. De benodigde HRM-competenties worden gedefinieerd en de mensen worden geschoold of aangetrokken. Alledrie de groepen maken gebruik van hun eigen tools. In de toekomst zouden deze tools op elkaar moeten aansluiten, zodat interactie mogelijk is.



### Andere voorbeelden van het faciliteren van ontmoetingen:

- fysieke ontmoetingsplek voor virtuele gemeenschappen
- interactief leercentrum
- platform voor persoonlijke uitwisseling van meningen
- plek waar het mogelijk is om rijke presentaties te geven met toe-passing van de nieuwste (media) mogelijkheden en technologieën (b.v. voor kleine ondernemers, buurtclubs, kinderen die een spreekbeurt geven)
- plek voor verwachte en onverwachte ontmoetingen
- kleine, goed uitgeruste werkruimtes voor projectbijeenkomsten waarbij alle relevante informatie over een onderwerp ter plekke beschikbaar is
- 'kulturhus'
- stilteplek, studieplek
- integraal informatiepunt

## Laat andere partijen het maatschappelijk belang van de bibliotheken aantonen

In de twee groepen is uitgebreid gesproken over hoe het Kennisprogramma de wensen en kansen kan ondersteunen. Naast het bepalen van praktische punten (zie volgende pagina) werden er ook in algemene termen suggesties gedaan.

De bibliotheken zijn onvoldoende zichtbaar bij beleidsmakers. Daarom zijn de belangrijkste doelstellingen van het Kennisprogramma de profilering, de beeldvorming en het creëren van draagvlak. Naast de reeds geïdentificeerde doelgroepen (overheid, andere organisaties en bibliotheken) worden nieuwe doelgroepen benaderd: landelijk, regionaal en lokaal. Dat kan b.v. door deelname aan overleg tussen sociale partners, door in netwerken te participeren en door presentatie van de activiteiten van de bibliotheek op nieuwe plekken, op websites van anderen etc. Hiertoe wordt een landkaart gemaakt van mogelijke rollen en relaties van de bibliotheek. Het is belangrijk vanuit de ander te denken, de ander te faciliteren en in de termen van de ander te formuleren. Ook is het verstandig samen te werken met partijen bij de

invulling van de producten van het Kennisprogramma. Een marathonaliteit is vereist, want effect van het Kennisprogramma is pas zichtbaar op de langere termijn. Tegelijkertijd moet aandacht besteed worden aan de pijn die deze vernieuwing ook met zich meebrengt. De noodzaak tot verandering moet aangetoond worden voor de betrokkenen.

Het Kennisprogramma werkt integraal, alle producten worden gebruikt, elk heeft zijn eigen functie. Bijeenkomsten, ontmoetingen en bezoeken lijken in eerste instantie het meest effectief. Een website en publicaties ondersteunen na het eerste contact. Buitenlandse voorbeelden spreken vaak erg tot de verbeelding. Training is vooral noodzakelijk voor de bibliotheken zelf. Tenslotte werd opgemerkt dat de bibliotheken zich altijd netjes gedragen en daarom waarschijnlijk nauwelijks (media)aandacht krijgen. Een artikel in een landelijke krant of een item in het NOS-journaal brengen meer teweeg dan jarenlang in stilte doorwerken. Misschien is het een idee om nieuws te organiseren?

# Praktische punten ter invulling van vier producten van het Kennisprogramma

## Website

- Een website geeft achtergrondinformatie als de doelgroep via een andere manier benaderd is.
- Toon 'best practices' waarbij ook suggesties gedaan worden voor situaties waarin niet alle randvoorwaarden even gunstig waren als in de getoonde 'best practice'.
- Toon 'worst practices', want het is ook belangrijk te onderkennen welke omstandigheden leiden tot mislukking van een initiatief.
- Wees aanwezig op websites van anderen met praktijkvoorbeelden over rol van de bibliotheek. Daarmee vergroot je het bereik.

## Training

- Organiseer een ontdekkingsreis in de informatiesamenleving.
- Stimuleer de externe oriëntatie en de profilering van bibliotheken.
- Ontwikkel de benodigde competenties daarvoor: marketing, benchmarking, lobbyen, projectmatig werken, wethouders overtuigen.
- Toon de meerwaarde van de bibliotheek aan m.b.v. best practices en door concrete outputcijfers en kengetallen.
- Stel een 'koffertje' samen t.b.v. overleg met andere partijen. Dit bevat producten en informatie hoe je partijen kunt benaderen.
- Maak handleidingen die in de bibliotheken gebruikt kunnen worden, zodat niet overal opnieuw het wiel wordt uitgevonden.

## Publicaties

- Maak een DVD die de rol van de bibliotheken in de grote steden toont. Veel beleidsmakers hebben geen tijd rapporten te lezen. Beelden kunnen effectief zijn in de bewustwording.
- Laat publicaties die de rol van de bibliotheken in grote steden illustreren bij voorkeur uitgeven door anderen dan de bibliotheken. Op deze manier bevestigt een andere partij het belang van de bibliotheken, wat uiteraard effectiever is dan wanneer de bibliotheek reclame voor zichzelf maakt. Co-producties zijn daarvoor de oplossing.
- Publiceer smaakmakende verslagen van conferenties in vakbladen.

## Bijeenkomsten

- Ga probleemgerichte samenwerkingsrelaties aan waarbij aangesloten wordt op actualiteit.
- Organiseer themabijeenkomsten om bewustwording te stimuleren.
- Stel een pool van voorlopers samen die presentaties geeft.
- Organiseer werkbezoeken voor beleidsmakers in grote steden.
- Voorzie raadslieden van munitie en argumenten.
- Creëer een probleem en biedt daarvoor de oplossing aan.
- Organiseer niet zelf (als Kennisprogramma) de bijeenkomsten, maar stel geld en kennis ter beschikking aan de bibliotheken en gemeenten, zodat zij het kunnen organiseren.

## Achtergrondinfo: Bibliotheekvernieuwing ondersteunt verbreding maatschappelijke functie

Het doel van de bibliotheekvernieuwing is het samengaan van bibliotheken tot eenheden die groot genoeg zijn om een bepaald basispakket van diensten aan te bieden. Daarnaast ontwikkelen deze basisbibliotheken nieuwe vormen van dienstverlening. Het draagvlak voor de vernieuwing is groot en inmiddels zijn de eerste basisbibliotheken operationeel. Het Rijk heeft onlangs extra middelen gereserveerd, ondanks alle bezuinigingen. Het Procesbureau Bibliotheekvernieuwing stimuleert, faciliteert en regisseert de bibliotheekvernieuwing. Dit gebeurt in overleg met gemeenten, provincies, rijksoverheid en de bibliotheekbranche, verenigd in de Stuurgroep Bibliotheken. Ter ondersteuning van de vernieuwing heeft de Stuurgroep Bibliotheken een aantal projecten gestart, o.a.: Schaalgrootte, Provinciaal beleid, Richtlijnen, Informatie, Modelstatuten en Benchmark. Het Procesbureau coördineert de projecten.

[www.bibliotheekvernieuwing.nl](http://www.bibliotheekvernieuwing.nl)



## maatschappelijk belang



Colofon  
Samenstelling verslag: Birgit Douma in opdracht van  
De InformatieWerkPlaats, [info@informatiewerkplaats.nl](mailto:info@informatiewerkplaats.nl)

De expertmeeting 'Kennisprogramma Bibliotheek en Grote Steden' is een initiatief van Kenniscentrum Grote Steden en de Stuurgroep Bibliotheken.

## Achtergrondinfo: Kennisprogramma voor samenwerking bibliotheek en grote steden

Het Kennisprogramma Bibliotheek en Grote Steden is een gezamenlijk initiatief van het Kenniscentrum Grote Steden en de Stuurgroep Bibliotheken. Doel van het programma is het effectief ontsluiten, gebruiken, verspreiden en ontwikkelen van praktisch toepasbare kennis over de maatschappelijke functie van bibliotheken. Het stimuleert tevens de inzet van de bibliotheek als beleidsinstrument in het Grote Steden Beleid. Doelgroepen zijn beleidsmakers en beslissers in grote steden, departementen, provincies en bibliotheken. Het Kennisprogramma biedt o.a. het volgende: een

website, publicaties, bijeenkomsten, training, service, instrumentenontwikkeling. Het programma wordt nu ontwikkeld en loopt van 2004 tot 2007. Aanleidingen voor de ontwikkeling zijn o.a. de behoefte van bibliotheken hun maatschappelijk belang verder uit te dragen en intermediair te zijn tussen overheid en burger. Daartoe is het nodig dat het draagvlak en de zichtbaarheid van de bibliotheken vergroot worden en grootstedelijke beleidsmakers zich bewust worden van de maatschappelijke functie die bibliotheken vervullen.

[www.hetkenniscentrum.nl](http://www.hetkenniscentrum.nl)