



Stad Antwerpen | BIB-plan 2020 - 2025

4 augustus 2020



Auteur: Mieke van Geel

Dit beleidsplan kwam tot stand in samenwerking met de betrokken kabinetten, het bedrijf Talentontwikkeling en Vrijetijd en de districten.

Inhoudstafel

Inleiding	3
Bibliotheken in Antwerpen	3
Stedelijke uitdagingen	3
Trendverschuiving bibliotheekgebruik: van instelling naar gebruiker / publiek	3
Mission statement van het netwerk van Antwerpse openbare bibliotheken	4
Beleidskader: bestuursakkoord en doelstellingen	4 - 5
Begrippenkader geletterdheid en leesplezier	5
Werkwijze BIB-plan	7
Onderzoeksfase	7
- Leden en potentiële leden bevroegd - welke behoeften betreft geletterdheid?	7
- Gebruikersonderzoeken (VUB, UA)	7
- Methodiek service design + focusgroepen (AMS)	7
- Wijkanalyses 16 bibliotheken (Stad in Cijfers)	7
Resultaten	7 - 12
- Wie: 9 klantprofielen	8 - 12
- Waar: 16 bibliotheken, 16 profielen	12
- Waarom: gemeenschappelijke strategische krachtlijnen van het netwerk	12 - 17
- Middel: programmering en collectieprofiel op maat van klantprofielen	17
- Krachtlijnen centraal magazijn	17
- Krachtlijnen van het collectiebeleid	18
- Van aanbodgestuurd naar vraaggericht	18
- Collectie en klantprofielen	19
- Inzetten op competentieontwikkeling	19
- Nieuwe scholenwerking: maximaal leesplezier voor elk kind in Antwerpen	19
- Inzetten op taalverwerving	20
- Collectie als verdieping op programmering als verdieping op collectie	20
- Programma's in de bibliotheken	20
- Basisstructuur om doelstellingen te realiseren	21
- Project 1: Openingsuren en toegankelijkheid bibliotheekdiensten	22 - 23
- Project 2: Vereenvoudiging gebruik bibliotheken	24 - 26
- Project 3: Vernieuwde visie op onthaalzones en wegwijs in de bib	27 - 28
- Personeel: actieplan professionalisering	29
- Netwerkorganisatie	30
- Infrastructuur en projecten	31
- Exploitiemiddelen voor de realisatie van het BIB-plan	32
Conclusies	32 - 33

Inleiding

Bibliotheken in Antwerpen

Er bestaat niet zoiets als een typische bibliotheek en toch delen alle bibliotheken dezelfde corebusiness van verzamelen, organiseren, presenteren en delen. Maar stap een bibliotheek binnen en geen enkele is dezelfde, ze hebben allemaal een bepaalde doelstelling, allemaal een bepaald publiek en ze liggen allemaal in een bepaalde omgeving. Een bibliothecaris moet daarom zijn omgeving en publiek heel goed kennen om te bepalen wat er nodig is. Ook op plaatsen in de stad waar er geen fysieke plekken meer zijn, wordt het zoeken naar oplossingen om te blijven investeren in de geletterdheid van onze gemeenschap.

In de stad Antwerpen wonen 530.000 mensen die gebruik kunnen maken van 16 openbare bibliotheken (1 bib per 33 000 Antwerpenaren), 3 bibbussen (770 klassen) en 1 gevangenisbibliotheek (voor ca 700 mensen)

De variatie aan bibliotheken is groot. Sommige zijn architecturaal, inspirerend, modern, groot en comfortabel, anderen zijn heel klein, gezellig en eenvoudig. Ze zijn verspreid over de stad en bedienen dichtbebouwde centrumwijken, uitgestrekt havengebied, stedelijke randgebieden en residentiële gebieden. De noden van de Antwerpenaren in deze gebieden zijn erg verschillend.

De missie van Permeke in het centrum van de stad omvat een brede programmering gericht op kinderen, tieners, (anderstalige) volwassenen tot daklozen toe. Welk soort collectie er wordt opgebouwd hangt af van de verschillende groepen die gebruik maken van de bibliotheek. In het havengebied is het voor mensen moeilijker om naar de bibliotheek te gaan zonder transport. De noden voor zulke gebieden zijn erg verschillend van het stadscentrum. Afhankelijk van de omgeving kunnen collecties uit nog andere zaken bestaan dan boeken, zoals bijv. een zadenbibliotheek die tuiniers ondersteunt. In de toekomst zullen zulke collecties bijdragen in de versterking van kleine gemeenschappen in de stad.

Stedelijke uitdagingen

Antwerpen is een rijke en diverse stad en het is verleidelijk om er high-end bibliotheken aan toe te voegen. In onze stad zijn echter de stedelijke uitdagingen én de Antwerpenaren zelf bepalend voor het programma van de bibliotheek. Dat het niveau van geletterdheid in onze stad daalt en we nu ook buiten de top 10 vallen in de ranking van Europese landen wat begrijpend lezen betreft, doet ons andere keuzes maken. Gemiddeld 27% van de Antwerpse kinderen groeit op in kansarmoede, bijna de helft van de Antwerpse jeugd heeft een laagopgeleide moeder, spreekt thuis een andere taal en heeft recht op een schooltoelage. Een op de vijf jongeren verlaat onze scholen zonder diploma. 30% van de volwassen Antwerpenaars leeft van een laag inkomen. Deze realiteit heeft consequenties op maatschappelijke participatie en ontwikkelkansen. Bibliotheken zijn uitgelezen plekken om daar een positieve impact op te creëren.

Trendverschuiving bibliotheekgebruik: van instelling naar gebruiker/publiek

“We talk a lot about information and the information age, but really what I think people are looking for is wisdom and knowledge. That has been true for thousands of years and will continue to be true for thousands more, no matter how weird the future might get.” - David Pescovitz, director of Institute for the future

Bibliotheken zijn geëvolueerd van instellingen naar netwerkorganisaties die de stad / de gebruiker / het publiek centraal stellen. Bibliotheken evolueren verder tot plekken in de stad waar je de wereld leert lezen. Het gaat over kennismaken met collectie, niet over distributie van collectie. Het gaat over verbindend programmeren, niet over losse activiteiten. Dat gebeurt door of samen met gebruikers, niet alleen vóór gebruikers. De gebruiker is er evenzeer een expert en bepaalt mee de agenda.



Om klaar te staan voor de toekomst en om flexibel in te spelen op demografische, economische, sociale en technologische ontwikkelingen hebben we een klantgericht netwerk van bibliotheken nodig dat performant en professioneel georganiseerd is.

Mission statement van het netwerk van Antwerpse openbare bibliotheken

De bibliotheek is een inspirerende open leeromgeving waar Antwerpenaren eenvoudig en ongedwongen kunnen binnenstappen, de wereld leren lezen, levenslang inzichten kunnen verwerven en die vrij kunnen delen met elkaar. Vanuit een aanpak op maat, zetten de bibliotheken in op taal- en cultuureducatie, leesplezier, competentieontwikkeling, het versterken van geletterdheid (ook digitale en culturele geletterdheid) van de Antwerpse gemeenschap. Om alle Antwerpenaren kansen te bieden maximaal te participeren, te leren en te groeien, zet de stad deskundig personeel, kwaliteitsvolle fysieke en digitale ruimten, programma's en de collectie in als middel en bron op maat van alle Antwerpenaren. Dat doet ze in een nieuwe netwerk-organisatiestructuur die participatie in de hand werkt. De bibliotheken richten zich in het bijzonder op kinderen en jongeren, opdat ze ongedwongen leesplezier ervaren, hun kansen vergroten en zich ontwikkelen tot kritische, geëmancipeerde burgers.

Beleidskader: bestuursakkoord en doelstellingen¹

De bibliotheken zijn een stedelijke motor en partner in de uitvoering van het Antwerpse bestuursakkoord op een aantal cruciale doelen en uitdagingen:

De stad Antwerpen trekt voluit de kaart van Antwerpen als Lees- en Boekenstad en wil lezen aanmoedigen, in het bijzonder bij kinderen. Ze wil daarom investeren in de integrale toegankelijkheid van de cultuurhuizen. Hierbij zijn cohousing, innoverende concepten, samenwerking over kunst disciplines en andere vrijetijdssectoren heen, samenwerking tussen professionele en amateurgezelschappen, geografische spreiding en wijkgerichte werking belangrijke krachtlijnen. Met het only once-principe en maximaal digitaal wil ze de administratieve rompslomp toegankelijker en klantvriendelijker maken. Deze digitale mogelijkheden wil ze op innovatieve wijze inzetten om buiten waardevolle rechtstreekse contacten met jongeren, nog meer jongeren te betrekken bij het beleid van de stad. Een belangrijke strategische doelstelling van de stad is de strijd tegen armoede, en kinderarmoede en generatiearmoede in het bijzonder. Het verlagen van de ongekwalificeerde uitstroom is een essentieel onderdeel van het urgentieplan om Antwerpse jongeren aan een job te helpen. Maar geen smart city zonder smart people: de stad dicht de kloof en streeft naar brede e-inclusie. De stad schenkt dan ook extra aandacht aan projecten die het gebruik van Nederlands stimuleren. De bibliotheken nemen in dit alles een relevante en cruciale rol op en positioneren zich op de open (digitale en creatieve) leeromgevingen, competentieontwikkeling van jongeren, cultuur- en herinneringseducatie, cultuurparticipatie, geletterdheid en taal oefenkansen.

Algemene beleidsdoelstelling cultuur: De stad Antwerpen zet zowel in op regie van het kunsten-, erfgoed- en lokaal cultuurbeleid, als op een kwaliteitsvol, breed, divers en innovatief culturaanbod vanuit de culturele instellingen met uitstraling tot ver buiten de stad en cultuurteams binnen de stad. De stad zet eveneens in op de samenwerking met verenigingen. De stad ziet cultuur ook als ‘middel’ om maatschappelijke doelen te behalen en onderschrijft een aantal principes (zoals het belang van maximaal gedeeld ruimtegebruik). Zo draagt cultuur essentieel bij tot de maatschappelijke ontplooiing van bewoners en bezoekers, een leefbare stad en de uitstraling van stad Antwerpen als culturele hoofdstad van Vlaanderen.

Dit beleidsplan is voor de openbare bibliotheken voorwaardenscheppend om verder te werken aan transversale stedelijke doelstellingen die inspelen op de hoge ongekwalficeerde uitstroom van jongeren uit het onderwijs, op taalverwerving en taal oefenkansen en op cultuureducatie en -participatie.

Begrippenkader geletterdheid en leesplezier

In de Antwerpse bibliotheken zetten we heel bewust in op de verschillende lagen van geletterdheid. Die gelaagdheid is vertaald in de programmatie en hieraan is of wordt in de toekomst specifieke collectie, personeel en ruimte aan toegevoegd als middel.

“**Geletterdheid** omvat de interesse, attitude en mogelijkheden van individuen om **informatie, beelden² verhaal** via verschillende (creatieve) socio-culturele hulpmiddelen, waaronder digitale en communicatietools, te begrijpen, te gebruiken, te evalueren en te integreren, erop te reflecteren en er betekenis aan te geven. Hierdoor kan men deelnemen aan de maatschappij, de eigen doelen realiseren, nieuwe mogelijkheden en kennis opbouwen en communiceren met anderen.³

Slimme mensen in een slimme stad zijn **digitaal geletterd** en kunnen zich bewust en kritisch bewegen in een complexe, veranderende en gemediatiseerde wereld. Ze hebben het vermogen tot een actief en creatief mediagebruik dat gericht is op maatschappelijke participatie.⁴

Cultureel geletterd zijn stelt mensen in staat om de eigen identiteit in een gemeenschappelijk kader te plaatsen en het eigen geheugen in een collectief geheugen. Door het verwerven van een open blik op hun omgeving zijn mensen in staat om een kritische en creatieve bijdrage te leveren aan het maatschappelijke gebeuren.⁵

Leesplezier en bibliotheken⁶

Geletterd zijn is één zaak, maar hoe zorgen we ervoor dat heel Antwerpen er ook plezier in heeft?

Leesplezier start in de wieg. Wie graag leest, leest meer, begrijpt meer, leent én koopt meer boeken, vindt makkelijker een job en is bovendien gelukkiger. **Leesplezier is dan ook de rode draad doorheen geletterdheid.** Bibliotheken zijn een belangrijke partner voor het uitvoeren van acties rond leesbevordering. Ze zetten in op een structureel (voor)leesbeleid, het uitbouwen van prikkelende leesomgevingen en vormen in de toekomst het knooppunt van leesbevorderingsnetwerken.

¹ https://assets.antwerpen.be/srv/assets/api/download/ef5b8c23-0474-4106-a9d4-9f45edd4790d/Bestuursakkoord_2019-2024.pdf

² Uit het referentiekader beeldgeletterdheid van het Departement Onderwijs en Vorming Vlaanderen. Het legt de nadruk op het creatieve en multimediale aspect van afbeeldingen (foto's, video's, films, cartoons, tekeningen, schilderijen, advertenties, posters, beeldhouwwerken ...) <https://mediawijs.be/dossiers/dossier-beeldgeletterdheid/beeldgeletterdheid-definitie>

³ Uit de definities van PIAAC internationaal en Vlaanderen. PIAAC werd opgestart door de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling(OESO) met de bedoeling om kwaliteitsvolle en vergelijkbare informatie te verzamelen over de basisvaardigheden van de volwassen bevolking. Deze informatie kan beleidsmakers van deelnemende landen helpen om hun beleid te evalueren en hun interventies te optimaliseren. <http://www.piaac.ugent.be/uploads/assets/64/1381236252212-1303506%20piaac%20brochure%2009-13.pdf>

⁴ Uit de conceptnota Mediawijsheid Vlaamse Regering, 2012 – 2018.

⁵ Beschrijving op basis van de conclusies van het Cultuurforum 2020 van de Vlaamse overheid: <https://cjsm.be/cultuur/themas/cultureel-leren-en-cultuureducatie>

⁶ <https://www.iedereenleest.be/over-lezen/onderzoek/vlaamse-leerlingen-scores-minder-goed-op-leesprestaties>

Specifiek voor kinderen van 6 - 12 jaar werkten de Antwerpse bibliotheken deze bouwstenen uit:

Bouwstenen van Leesplezier

Collectie

Kwaliteitsvol

ELK KIND vindt leesmateriaal dat inspeelt op zijn leefwereld, interesses, leeftijd en taalvaardigheden

Gemakkelijke toegang

..heeft vrije, laagdrempelige en doorlopende toegang tot deze collectie

Inspirerende presentatie

..voelt zich door de presentatie wegwijs gemaakt en geïnspireerd

Positief leesklimaat

In de bib

..ervaart bij elk bezoek aan de bib leesplezier.

In de school / klas

..ervaart dagelijks leesplezier in de klas.

Thuis

..ervaart dagelijks thuis leesplezier.



Tijdens de beleidsperiode van dit BIB-plan zetten we een stap verder en ontwikkelen in of vanuit de bibliotheken, in samenwerking met onderwijs, tegen 2022, een doorgaande leeslijn voor kinderen en jongeren van 0 tot 20 jaar.

Deze leeslijn bepaalt sleutelmomenten in leesbevordering opgedeeld in drie groepen: van 0 - 6 jaar, van 6 - 12 jaar en van 12 tot 20 jaar.

Leesplezier overstijgt de bibliotheken. Een leesklimaat stimuleren voor alle Antwerpenaren in de stad gebeurt vanuit een netwerk van literaire en cultuureducatieve spelers.



Werkwijze BIB-plan

Er is bewust gekozen voor de methodiek 'service design' die vertrekt vanuit de klant en de potentiële klant en niet vanuit de organisatie, een organigram of bakstenen. Dat gaf ons een frisse blik op hoe we de openbare bibliotheken anders kunnen organiseren, gebaseerd op wat de Antwerpenaar verwacht van zijn bibliotheek. Dit proces werd begeleid door de Antwerp Management School gedurende 6 maanden in theoretische modules en 20 uur coaching op dit beleidsplan.

Onderzoeksfase

De uitgewerkte missie is het resultaat van een intensief traject. In het voorjaar 2019 liepen er twee gebruikersonderzoeken vanuit UA en VUB in Permeke en BIB Couwelaar te Deurne. VUB hield een uitgebreid kwantitatief gebruikersonderzoek bij meer dan 2000 Antwerpse BIB-leden. UA onderzocht a.d.h.v. diepte-interviews het gebruik van de BIB als publieke verblijfsruimte, een kwalitatief onderzoek waaraan 80 respondenten deelnamen, die geen lid waren van de bibliotheek. Verder namen meer dan 100 mensen deel aan focusgroepen om dieper in te gaan op de vraag hoe ze aan boeken, muziek, film en media geraken. Hoe ze daarbij te werk gaan, welke drempels ze ervaren en hoe ze die oplossen. Deze mensen waren lid, ooit lid geweest maar afgehaakt, of nog nooit lid geweest.

Stad in cijfers leverde de nodige data om de wijken te analyseren waarin de bibliotheken zich bevinden en de wijken waarin we niet aanwezig zijn.

Resultaten

Op basis van de resultaten uit de gebruikersonderzoeken creëerden we **9 klantprofielen** en brachten de **prioritaire gebruiksdrempels** in kaart. We maakten uitgebreide **wijkanalyses** en maakten voor elke bibliotheek een **BIB-profiel** op met krachtlijnen en ambities voor de beleidsperiode 2020-2025. Met een plan van aanpak rond **professionalisering** van medewerkers maken we de organisatie toekomstbestendig als **netwerorganisatie**.



Wie zijn onze gebruikers?

9 klantprofielen in de Antwerpse bibliotheken

Een belangrijke stap in de methodiek van service design is je gebruiker leren kennen. Uit de input van de gebruikersonderzoeken en focusgroepen worden gemeenschappelijkheden gehaald en verzameld in typologieën. Wat is de situatie van de persona (context)? Wat wil hij bereiken (doel)?

Hoe gaat je persona om met je dienst/product (gedrag)?

Wat doet hij daarbij makkelijk? Waar houdt hij van? Waar droomt hij van? Wat begrijpt hij niet? Waar maakt hij zich zorgen om? Waar heeft hij geen tijd voor?

En wat zou hij anders doen?

In het geval van de bibliotheken hebben we de bovenstaande vragen afgebakend op het gebruik van boeken, muziek, film en media. Dat resulteerde in 9 verschillende klantprofielen wat de stad in staat stelt om in dit beleidsplan slimmere keuzes te maken en haar bibliotheken anders te organiseren op basis van wat onze gebruikers aangeven.

Groep 1: Traditionele veellezers (TV)

Kernwoorden: literair, conservatief, hooggeletterd

Inkomen: hoog

Gebruiken de bibliotheek op een klassieke manier. Ze hebben nood aan een hoogwaardige collectie literatuur. Dat de bibliotheek deze functie steeds minder als kerntaak lijkt te beschouwen, frustreert hen soms. Naast het gebruik van de bibliotheek, kopen ze ook hun boeken in (online) boekhandels, de kostprijs is daarbij geen drempel. Ze plooiën zich daarbij terug op de auteurs en uitgeverijen die ze kennen en hebben daarbij een eerder conservatief profiel. Nieuwe vormen zoals slam poetry zijn niet aan hen besteed. Ze nemen graag deel aan auteurslezingen en verwachten een vlotte en performante dienstverlening.

Wat halen ze in de bib?

Een mix van voornamelijk literaire fictie en non-fictie, prijswinnaars, literaire bestsellers. Ze hechten er voor bepaalde werken ook belang aan om deze in de oorspronkelijke taal te lezen. Zij hebben een e-reader en kopen/lenen ook e-boeken.

Wat halen ze niet in de bib?

Ze kopen nogal wat boeken zelf aan. Om ze snel te hebben, of als coffee table omdat ze veelbesproken zijn in de media, en omdat ze een plek verdienen in de boekenkast.

Groep 2: Actieve ontspanningszoekers (AO)

Kernwoorden: veel vrije tijd, nabijheid, betaalbaar

Inkomen: laag

Gebruiken de bibliotheek uit noodzaak want lopen in het commercieel aanbod tegen betaalmuren aan. Het is een laagdrempelige plek waar ze voor erg weinig geld ontspanning vinden, zowel in de collectie (behalve boeken zijn ook strips, muziek, film en games heel belangrijk) als in de activiteiten. Voor hun informatiebehoefte gebruiken ze het internet. De grootste frustraties voor deze groep zijn de starre leenvoorwaarden en de boetes. Ze nemen graag vrijwilligerswerk op en zijn vaak toeleiders van anderen.

Wat halen ze in de bib?

Ze hebben een brede interesse, zijn op zoek naar (recente) films, kaskrakers, adult strips. Sommigen zijn ook op zoek naar games, omdat dit een deel is van hun leefwereld. Wat muziek betreft, weten ze wat ze willen, maar willen ze evenzeer verrast worden.

Wat halen ze niet in de bib?

Ze geven niet snel geld uit aan boeken. Kopen wel eens muziek aan, een CD omdat ze de lyrics en de info erbij willen hebben. Ze kennen veel van games en kopen films. Als ze een boek kopen, heeft het een duidelijk doel, iets waar ze iets aan hebben of waar ze iets uit kunnen leren.

Groep 3: stadse inspiratiesnuffelaars (SI)

Kernwoorden: delen, profileren, urban, ontmoeten

Inkomen: gemiddeld tot hoog

Gebruiken de bibliotheek als thirdplace-gebruiker, een plek waar je geïnspireerd geraakt en mensen kan ontmoeten. Ze willen van de stad hun living maken, want hun woonst is te klein. Ze vinden daarom dat de bibliotheek langer open moet zijn en meer comfort moet bieden. Ze omarmen de deeleconomie. Niet elk boek hoeft in hun eigen boekenkast te staan, maar de leentermijnen en regeltjes van de bibliotheek zijn voor hen niet flexibel genoeg. De boeken (maar evengoed vinylplaten) die ze wel kopen, zijn een verlengstuk van hun persoonlijkheid, hiermee kunnen ze zich profileren.

Wat halen ze in de bib?

Een mix van populaire auteurs, nationaal en internationaal. 'How-to-boeken' op voorwaarde dat ze eigentijds zijn en inspelen op een bepaalde trend. Art films, opiniemakers en inspirational boeken zijn ook aan hen besteed.

Wat halen ze niet in de bib?

Zij gaan niet naar de bib om hun kennis over klassiekers bij te spijkeren. Niet de klassiekers uit het verleden maar ook niet de kaskrakers van nu. Al zeker niet wat boeken betreft.

Groep 4: Leergierige informatiespeurders (LI)

Kernwoorden: kritisch, geëngageerd, hoogopgeleid, diversiteit

Inkomen: gemiddeld

Gebruiken de bibliotheek als studieplek en bron van kennis. Ze verwachten een uitgebreide collectie die hen helpt bij hun studieonderwerp, interesse, uit de hand gelopen hobby. Niet alleen populaire titels, maar heel diverse werken uit verschillende culturen. Ze verwachten deskundige bibmedewerkers die hen kunnen helpen met inhoudelijke vragen en doorverwijzingen. Ze willen zo snel mogelijk vinden wat ze nodig hebben, het frustreert hen als ze moeten wachten. Een stille ruimte in de bib om te studeren of te werken vinden ze heel belangrijk. Zij vinden makkelijk de weg naar gespecialiseerde bibliotheken en archieven.

Wat halen zij in de bib?

Boeken die aansluiten bij hun interesse en/of studie. Wetenschappelijke werken en anderstalige boeken. De jongere informatiespeurders worden geprikkeld door jonge (internationale) auteurs die veelbesproken zijn op (social) media.

Wat halen zij niet in de bib?

Voor zover het budget het toelaat, kopen ze werken aan in andere talen. Ze zijn erg handig online, en kopen internationaal. Ze willen de wereld vanuit verschillende perspectieven kunnen bekijken.

Groep 5: zorgzame toekomstbouwers (ZT)

Kernwoorden: opvoeding, betere toekomst, leren, integreren
Inkomen: laag tot gemiddeld

Gebruiken de bibliotheek om zichzelf en hun kinderen te ontwikkelen. Ze willen zich beter integreren in de samenleving en hopen te stijgen op de sociale ladder. Lezen is voor hen in de eerste plaats belangrijk om beter Nederlands te leren. Ze hebben nood aan een plek waar ze welkom zijn, een veilige omgeving voor hun gezin. Ze verwachten dat de bibliotheekmedewerkers kunnen helpen bij praktische problemen, gaande van huiswerkbegeleiding tot het maken van een afspraak bij het stadsloket. Zelf zijn deze jonge ouders vragende partij naar introductie, want doordat ze zelf laaggeletterd zijn, gaan ze er vanuit dat deze plek niet voor hen bedoeld is.

Wat halen zij in de bib?

Fantasy waarin vrouwen een belangrijke rol spelen, populaire fictie, how-to-boeken, mens en maatschappij. Ze willen ook boeken voor hun kinderen, vooral boeken waar ze iets van leren. Maar het is bovenal belangrijk dat de kinderen lezen. Voor zichzelf zoeken ze materialen die ontspanning bieden.

Wat halen ze niet in de bib?

Ze lezen zelf, maar vinden dit vooral ook belangrijk voor hun kinderen. Deze doelgroep is niet op zoek naar de Booker-Prize-winnaar, wel naar een boek (of ander materiaal) dat hen de kans biedt om even weg te zinken in een andere wereld, als ontspanning.

Groep 6: Sociale belevingszoekers (SB)

Kernwoorden: influencers, digitaal, sociaal, erbij horen, generatie Z (+13)
Inkomen: geen

Gebruiken de bibliotheek om de tijd te doden. Ze komen in groep, in klasverband of na school met hun vrienden. De bib is vooral een plek om rond te hangen en erbij te horen. Wat collectie betreft, vinden ze alles gratis op internet (van muziek tot films). Ze zijn opgegroeid met een sterke beeldcultuur. Boeken lezen doen ze enkel omdat het moet voor school, of als hun vrienden ook lezen. Ze lezen wel de verhalen van hun leeftijdsgenoten op sociale media. Ze vinden sommige regels van de bibliotheek heel absurd en krijgen wat dat betreft tegenstrijdige signalen van volwassenen (ouders, leerkrachten en bibmedewerkers).

Wat halen zij in de bib?

Boeken van influencers, leeftijdsgenoten die hen inspireren. Inspirational and contemporary. Meisjes houden van waargebeurde verhalen. Jongens, als ze (nog) lezen, non-fictie over onderwerpen die hen inspireren of sportboeken. Het is een groep die graag deelneemt aan workshops en trajecten die met creatie te maken hebben. Zij komen eerder tot inzicht door te doen: vloggen, slam poetry, STEM⁷, ...

Wat halen zij niet in de bib?

Zij zoeken materiaal dat nauw aansluit bij hun leefwereld, te vinden in de collectie 'young adults'. Dat kan hen boeien, maar andere zaken zijn eerder ver van hun bed. Kinderboeken zeker, maar evengoed de 'zware' volwassenen literatuur. De bibliotheken zijn vandaag nog niet georganiseerd op deze groep. Deze groep geeft aan de bib aantrekkelijker te vinden, mocht er meer creatieve ruimte zijn waar ze dagdagelijks terecht kunnen voor digitale (literaire) creatie.

⁷ woordverklaring STEM: Science, Technology, Engineering and Mathematics

Groep 7: De bevlogen toekomstbouwers (BT)

Kernwoorden: milieubewust, sociaal, drukbezet, opvoeding ('educatief verantwoord')

Inkomen: gemiddeld tot hoog

Voor hen is de bibliotheek het verlengde van de boekenkast thuis. Ze zijn eerder hoog opgeleid en vinden lezen een evidentie. Ze kopen zowel voor zichzelf als voor hun kinderen boeken aan, maar hebben niet de middelen of de ruimte om helemaal tegemoet te komen aan hun leeshonger. Zelf gaan ze voor het betere (literaire) werk, maatschappelijk relevante thema's. Ze willen dat hun kinderen al vanaf jonge leeftijd lezen, en bezoeken ook om die reden de bib. Ze lezen elke dag voor, en zijn op zoek naar kwalitatief materiaal voor hun kinderen. Ze hebben een druk sociaal leven, bezoeken activiteiten en lezingen die in de bib georganiseerd worden, vooral als het leuke zaken zijn voor kinderen.

Wat halen zij in de bib?

Boeken die inspireren, literatuur die hen iets bijbrengt of ontspanning biedt. Voor hun kinderen willen ze een rijk aanbod, zeer kwalitatief, met de garantie dat het educatief verantwoord materiaal is. Lezen is taalontwikkeling, en dat primeert.

Wat halen ze niet in de bib?

Voor hen is kwaliteit een zeer belangrijk criterium. Een Disney, Studio 100 of mainstream-collectie, de top tien bestsellers, kaskrakers, ...zijn niet zo aan hen besteed.

Groep 8: Leergierige jonge boekenwurm (LJB)

Kernwoorden: gezelligheid, leren en willen weten, leuk, mooi, interessant, grappig

Inkomen: geen

Deze kinderen krijgen van thuis uit een leescultuur mee, of worden daarin gestimuleerd door ouders of via de school. Ze houden van de bib omdat ze daar een veel groter aanbod vinden dan dat ze thuis hebben. Ze zijn nieuwsgierig, lezen als ontspanning maar evengoed om te weten. Ze laten zich inspireren door leeftijdsgenoten. Ze lezen wat populair is, maar hebben op jonge leeftijd al een duidelijke smaak en voorkeur. Een doelgroep die doelgericht kan zoeken in de bib, maar die er niet altijd geraken omdat hun ouders geen bib bezoekers zijn. In deze groep zitten ook kinderen die thuis geen leescultuur meekrijgen en die geprikkeld worden door projecten in de bib of op school.

Wat halen zij in de bib?

De bekende kinderboekenreeksen van het moment, strips, weetjesboeken. Ze durven ook al eens iets meenemen wat ze (nog) niet kennen. Jongens houden ook van boeken over gamen. Binnen deze groep zijn ook de moppenboeken bijzonder populair.

Wat halen ze niet in de bib?

Deze kinderen zijn trouw aan reeksen, aan auteurs. Een grote frustratie in de bib is dat net dat volgende deel van de reeks niet aanwezig is, of dat ze er te lang op moeten wachten.

Groep 9: jonge thirdplace-gebruiker (JTG)

Kernwoorden: verveling, op zoek naar invulling voor vrije tijd (8 - 12 jaar)

Inkomen: geen

Deze groep bestaat uit (jonge) kinderen, die de bib gebruiken om er hun vrije woensdagen en weekends door te brengen. Ze worden door hun ouders gestimuleerd om naar de bib te komen omdat dit een veilige en leerrijke omgeving is, maar zijn zelf heel zoekend in wat ze er moeten komen doen. Voor hen is de bibliotheek een plek om te vertoeven omdat ze vaak klein wonen en niet beschikken over een (eigen) kamer. Ze gaan in de bib hun huiswerk maken. Voor hen zouden kwaliteitsvolle studieplekken, een breed aanbod aan activiteiten en 'doe-dingen' een uitkomst kunnen zijn. Dat kan hen triggeren om op een andere manier kennis te maken en te delen in de bib.



Waar: 16 bibliotheken, 16 profielen

Voor elke bibliotheek werd een wijkanalyse gemaakt.

Wie woont er? Hoe is hun socio-economische situatie? Hoe staat het er met de jeugd? In welke gezinnen groeien ze op? Hoe is het er gesteld met geletterdheid, schoolse uitval, opvoedingssituatie? Hoe informeert men zich in de wijk? Hoe is de woonkwaliteit, heeft iedereen voldoende plaats binnen en buiten? Is er stilte of is het een drukke wijk? Kortom heeft iedereen voldoende zuurstof om zichzelf te ontwikkelen, te participeren, te bewegen?

Op welke manier kan een bibliotheek zijn omgeving en gemeenschap versterken? Door te vertrekken vanuit die gemeenschap. De wijkanalyses kregen een vertaling in krachtlijnen voor elke bibliotheek, voor nu en in de toekomst. De 9 klantprofielen worden niet meer overal bediend, dat is anders dan vroeger toen in alle bibliotheken alles werd aangeboden.

Op basis van de wijkanalyses en de gebruikersonderzoeken, worden klantprofielen toegekend aan de 16 bibliotheken. Jongerenprofielen die reeds lang in de bibliotheken kwamen, maar waar geen aanbod voorzien was, werden nu gericht toegewezen aan BIB-locaties.

Daarop volgen de collectie en de programmering, wat is er nodig om impact te creëren, welke middelen zetten de bibliotheken waar in? Het resultaat zijn BIB-profielen op maat van de klant, de wijk, het district en de stad.

Waarom: gemeenschappelijke strategische krachtlijnen van het netwerk

- De bibliotheken werken innovatieve, open leeromgevingen uit waar de focus ligt op scholieren.
- Ze werken op geletterdheid en taalontwikkeling bij kinderen, jongeren en hun begeleiders (doorgaande leeslijn en bouwstenen leesplezier)
- Werken een open, duurzaam en innovatief aanbod uit voor jongeren en de third place-gebruiker met het oog op competentieontwikkeling en creatie (inzicht verwerven door 'doen')
- Bibliotheken zijn leeromgevingen voor anderstaligen en bieden taal oefenkansen aan volwassenen
- Ze stimuleren een leesklimaat, reflectie, verdieping en meerstemmigheid in de stad

Krachtlijnen Permeke (Antwerpen)

Klantprofielen: zij bedienen als enige bibliotheek alle 9 klantprofielen

- Permeke is de hoofdbibliotheek van de stad Antwerpen met een bovenlokale werking en een regionaal bereik. De collectie en programmering is breed, dynamisch en richt zich op alle 9 klantprofielen van de openbare bibliotheken.
- Permeke is het ankerpunt van (digitale) geletterdheid, cultuureducatie en leesplezier. Dit vertaalt zich in aanbod, partnerships in en buitenshuis en een voortrekkersrol binnen de stad.
- Permeke is de stedelijke motor van actuele thema's die leven bij bewoners van Antwerpen. Kennis, reflectie, verdieping, participatie en meerstemmigheid vormen daarbij de rode draad.
- Permeke is een innovatieve leeromgeving voor taal-, studie- en competentietrajecten.
- Permeke is lokaal verankerd. Via ontmoeting en cultuurparticipatie zet ze maximaal in op de buurt. Het is deze gelaagdheid van bovenlokaal en lokaal werken dat van haar een unieke speler in de stad maakt.

Krachtlijnen BIB Kielpark - BIB Luchtbal - BIB Elsschot (Antwerpen)

Deze bibliotheken hebben gemeenschappelijke krachtlijnen omwille van gemeenschappelijke samenstellingen wijk.

Klantprofielen: Actieve ontspanningszoeker, zorgzame toekomstbouwer, sociale belevingszoeker, leergierige jonge boekenwurm, jonge thirdplace-gebruiker

- In samenwerking met partners zetten zij in op taalontwikkeling en digitale geletterdheid.
- Zij bieden ondersteuning bij studeren en huiswerk maken door het aanbieden van kwaliteitsvolle open leeromgevingen
- Met het oog op cultuurparticipatie en competentieontwikkeling zetten zij in op jongerenparticipatie.
- De collecties worden verbreed met een structureel aanbod van een doe-collectie.
- Zij zetten in op leesbevordering en leesplezier en stimuleren op school en thuis een leesklimaat.

Krachtlijnen BIB Brederode en BIB Sint-Andries (Antwerpen)

Ook deze twee bibliotheken hebben wat betreft wijksamenstelling gemeenschappelijkheden die vertaald werden in krachtlijnen. BIB Sint-Andries zal deze legislatuur nog een metamorfose ondergaan met de integratie in Costa en een groter bereik in Antwerpen-Zuid kunnen realiseren. BIB Brederode richt zich vandaag voornamelijk op scholen. De scholenwerking voor district Antwerpen verdient een andere en integrale aanpak die niet enkel vanuit Brederode kan geboden worden. Deze werking wordt dan ook in functie van de doorgaande leeslijn herbekeken.

Klantprofielen: Traditionele veellezer, actieve ontspanningszoeker, zorgzame toekomstbouwer, bevlogen toekomstbouwer, leergierige jonge boekenwurm

- Wijkgerichte BIB-hub, leesplek met ontmoetingsfunctie.
- Stimuleren van een leesklimaat in de wijk
- Knooppunt van cultuureducatie, leesplezier en literatuurbeleving

Krachtlijnen BIB De Poort (Berchem)

Klantprofielen: Traditionele veellezer, actieve ontspanningszoeker, stadse inspiratiesnuffelaar, sociale belevingszoeker, zorgzame toekomstbouwer, bevlogen toekomstbouwer, leergierige jonge boekenwurm, jonge thirdplace-gebruiker

BIB De Poort is een communitybuilder door buurtinitiatieven te ondersteunen, ruimte te geven om kennis te delen, hun expertise te verrijken met programmering en collectie.

- BIB De Poort is een inspirator door mensen kennis te laten maken en een verdiepende werking op te zetten die de collectie verbindt met mensen. Co-creatie is hierbij het sleutelwoord.
- BIB De Poort creëert een leeromgeving voor scholieren en in samenwerking met lokale partners faciliteert Bib De Poort kinderen en jongeren bij studeren. In de toekomst wil de BIB daarbij meer inzetten op mediawijsheid en digitale vaardigheden.
- BIB De Poort stimuleert een positief leesklimaat in de buurt, op school en thuis. Ouderbetrokkenheid krijgt hierbij extra aandacht.
- BIB De Poort ontwikkelt een nieuwe methodiek die inzicht creëert via 'doen' zoals bijv. de Lego-methodiek.
- In de toekomst wordt er meer gewerkt met secundair onderwijs op geletterdheid en mediawijsheid.
- BIB de poort is een actieve partner in een netwerk van professionele organisaties in functie van cultuureducatie.

Krachtlijnen BIB De Bist (Wilrijk)

Klantprofielen: traditionele veellezer, actieve ontspanningszoeker, leergierige informatiespeurder, zorgzame toekomstbouwer, bevlogen toekomstbouwer, leergierige jonge boekenwurm.

- Focus op lezen: fictie, literatuur en poëzie
- Inzetten op vorming en verdieping ism CC De Kern
- Aanbieden van themagerichte wisselcollectie in functie van evenement of programmatie
- Inzet op geletterdheid via jonge ouders met Boekstart (stijging van 0 – 11-jarigen)

Krachtlijnen BIB Hoboken

Klantprofielen: actieve ontspanningszoeker, zorgzame toekomstbouwer, sociale belevingszoeker, bevlogen toekomstbouwer, leergierige jonge boekenwurm, jonge thirdplace-gebruiker

- Stimuleren van een leescultuur en leesplezier in Hoboken.
- Talentontwikkeling stimuleren bij volwassenen en jongeren dmv digitale geletterdheid en (digitale) kunsteducatie
- Focus op gezinnen met kinderen en jongeren, samen kennis'maken', samen kennis delen
- Inzetten op taalontwikkeling bij jonge kinderen en hun ouders.
- Gerichte inzet op 'huiswerk en studie faciliteren en ondersteunen' door werking uit te bouwen rond informatiegeletterdheid.

Krachtlijnen BIB Park (Merksem)

Klantprofielen: traditionele veellezer, actieve ontspanningszoeker, zorgzame toekomstbouwer, sociale belevingszoeker, bevlogen toekomstbouwer, leergierige jonge boekenwurm, jonge thirdplace-gebruiker.

- BIB Park stelt zich op als netwerkpartner in het district om verdieping te brengen binnen en geïntegreerde programmering.
- BIB Park herdenkt de muziekcollectie en zetten in de toekomst in op (muzikale) digitale creatie met jongeren.
- BIB Park faciliteert scholieren in een open leeromgeving ifv de ondersteuning bij gekwalificeerde uitstroom
- BIB Park ontwikkelt een nieuwe werking op de actieve ontspanningszoekers waarbij ze zullen inspelen op actuele thema's.
- BIB Park speelt in op jonge ouders en hun kinderen ifv taalontwikkeling en leesplezier.

Krachtlijnen BIB Couwelaar (Deurne)

Klantprofielen: actieve ontspanningszoeker, zorgzame toekomstbouwer, sociale belevingszoeker, leergierige jonge boekenwurm, jonge thirdplace-gebruiker.

- Focus op studeren, leren en competentieontwikkeling in het bijzonder voor kinderen en jongeren.
- BIB Couwelaar zet in op taalontwikkeling met het Taalpunt volwassenen en de uitbreiding naar jeugd toe. De samenwerking met partners wordt verder uitgediept.
- In de toekomst focus op digitale geletterdheid: competentieontwikkeling in groeitrajecten: Digilab (ouders, kinderen en jongeren – gericht op sociale belevingszoekers)
- BIB Couwelaar is een experimenteeruimte en ziet zichzelf als partner in experiment. Ze werken actief mee aan voortrajecten die als doel hebben om op termijn initiatieven te helpen verzelfstandigen en te bestendigen.
- BIB Couwelaar zet in op vroeggeletterdheid en jonge ouders met speciale programma's en samenwerking met partners uit het netwerk.
- Film en muziek was in het verleden een sterkhouder van BIB Couwelaar, vandaag moet dit herdacht worden. Profielen als de actieve ontspanningszoeker die aanlopen tegen betaalmuren en die extra verdieping zoeken, blijven we voorzien van een aanbod.

Krachtlijnen BIB Arena (Deurne)

Klantprofielen: traditionele veellezer, actieve ontspanningszoeker, zorgzame toekomstbouwer, sociale belevingszoeker, bevlogen toekomstbouwer, leergierige jonge boekenwurm.

- BIB Arena gaat voor lezen in de wijk, heeft een sterke verankering als netwerkorganisatie in de wijk en geeft de voorkeur aan samenwerkingsprojecten.
- BIB Arena legt de focus op 'samen lezen' voor alle leeftijden en doelgroepen (zowel voor hooggeletterden als voor mensen met drempels)
- De samenwerking met scholen is gericht op leesplezier en literaire beleving.
- BIB Arena stimuleert een positief leesklimaat in de buurt, op school en thuis. Ouderbetrokkenheid krijgt hierbij extra aandacht.
- BIB Arena ondersteunt initiatieven uit de wijk die het programma van de BIB versterkt en verrijkt zoals de uitleen van bordspellen voor volwassenen.

Krachtlijnen BIB Driehoek (Ekeren)

Klantprofielen: traditionele veellezer, actieve ontspanningszoeker, zorgzame toekomstbouwer, bevlogen toekomstbouwer, leergierige jonge boekenwurm.

- BIB Ekeren werkt op literatuurbeleving met een focus op volwassenen en senioren
- BIB Ekeren stimuleert het leesklimaat door in te zetten op jonge gezinnen, met bijzondere aandacht voor kwetsbare gezinnen.
- Klassen basisonderwijs, secundair onderwijs en leerkrachten worden via verschillende literaire en leesbevorderende trajecten geïnspireerd, gestimuleerd en ondersteund in leesplezier.
- De bibliotheek is een actieve actor binnen het lokaal cultuurbeleid van Ekeren. Dit culturele netwerk streeft naar een verbindende (co-)programmering tussen collectie, activiteiten, mensen en gemeenschappen.

Krachtlijnen BIB Vrede (Borgerhout)

Klantprofielen: actieve ontspanningszoeker, zorgzame toekomstbouwer, sociale belevingszoeker, bevlogen toekomstbouwer, leergierige jonge boekenwurm, jonge thirdplace-gebruiker.

- BIB Borgerhout is een kennismakerij die zich richt op 'ontmoeten en ontdekken' en cocreatie. Ze hebben hierbij bijzondere aandacht voor vrijwilligers, kinderen, tieners en meertalige nieuwkomers.
- BIB Borgerhout neemt een actieve rol op in verschillende netwerken die mensen verbinden of ontmoeting creëren.
- BIB Borgerhout positioneert zich als kennis-, leer- en informatiecentrum om mensen te verwonderen, prikkelen, versterken en wegwijs te maken. Leesplezier vormt de rode draad in deze werking.
- In samenwerking met lokale partners faciliteert Bib Borgerhout kinderen en jongeren bij studeren. In de toekomst wil de BIB daarbij meer inzetten op mediawijsheid en digitale vaardigheden.
- BIB Borgerhout werkt vanuit creativiteit aan taal oefenkansen bij kinderen en ouders.

Krachtlijnen De Vertellerij (Berchem)

Klantprofielen: zorgzame toekomstbouwer, bevlogen toekomstbouwer, leergierige jonge boekenwurm, jonge thirdplace-gebruiker.

- De Vertellerij is een methode-BIB: het is een uitnodigende, creatieve plek waar kinderen boeken kunnen ontlenuen, kunnen lezen, hun huiswerk maken, informatie kunnen opzoeken, op adem kunnen komen en elkaar kunnen ontmoeten.
- Methodiek: filosofie van de 'Bibliotheek van 100 talenten' en meervoudige intelligentie. Dat betekent niet enkel inzetten op het stimuleren van verbaal-linguïstische intelligentie maar ook op visueel-ruimtelijk en logisch-mathematische intelligentie. Zo worden kinderen ieder op hun eigen manier geprikkeld om de materialen in de BIB te ontdekken.
- De Vertellerij is een webplek voor kinderen: gericht op digitale geletterdheid en mediawijsheid: digitale vaardigheden, informatie zoeken, vinden en toepassen ifv huiswerk.
- Een bijkomende focus ligt op informeren, ontmoeten en ondersteunen van (jonge) ouders, leerkrachten en begeleiders van kinderen en dit o.a. in samenwerking met het Huis van het Kind.

Krachtlijnen BIB Viswater (Berendrecht)

Klantprofielen: traditionele veellezer, actieve ontspanningszoeker, zorgzame toekomstbouwer, leergierige jonge boekenwurm, jonge thirdplace-gebruiker.

- BIB Viswater is een vrijetijdsgerichte bibliotheek
- De focus ligt vandaag op 'de bib als leesplek'
- De programmering wordt breed ingezet om verschillende leeftijdsgroepen te bereiken.
- In de toekomst stimuleren van leescultuur door educatieve programma's gericht op kinderen en hun begeleiders, structureel te organiseren.
- Cultuurparticipatie en cultuureducatie met een focus op (digitale) geletterdheid is een rol die de bib in de toekomst meer zal te spelen hebben.

Middel: Programmering en collectieprofiel op maat van klantprofielen

Wanneer de klantprofielen per bibliotheek gekend zijn en we weten hoe zij de bibliotheken gebruiken, wat ze nodig hebben, waar ze tegen aanlopen en welke behoeften ze hebben, dan kan er een vertaling gemaakt worden naar de collectie en de programmering. Voor elke bibliotheek werd de programmering omschreven dewelke impact moet creëren op de klantprofielen.

Elke bibliotheek werd ook op die werkwijze voorzien van een collectieprofiel. Collectie ondersteunt de krachtlijnen van elke bibliotheek.

Een inspirerende collectie, die vertrekt vanuit de klant en verbonden is aan een programma, is het uitgangspunt. Voor de Antwerpenaar betekent dit een vlottere toegang en vindbaarheid van wat hij/zij zoekt. Niet alles zal nog in open kast aanwezig zijn. De bibs creëren immers ruimte om de collectie op een andere manier te beleven.

Centraal magazijn en klantendienst

Vanuit een performant centraal magazijn gebeurt de dagelijkse opvolging en een snelle efficiënte distributie van de collectie moet ervoor zorgen dat er vraaggestuurd kan gewerkt worden. Het centraal magazijn (aka Kotter) is een open expertisecentrum dat een kwalitatieve collectie efficiënt verdeelt en beheert. Het is het logistieke hart van de bibliotheken en een katalysator van innovatieve inhoudelijke en logistieke processen. Het centraal magazijn is geen 'bewaar'huis, maar is net zoals de vestigingen een levend magazijn dat jaarlijks collectiemanagement en onderhoud vergt. Aanvullend, kiest het centraal magazijn ervoor belangrijke canon-werken te bewaren, die ten allen tijden kunnen opgevraagd worden.

Krachtlijnen centraal magazijn en klantendienst

Een zo duurzaam mogelijke distributie en scholenwerking:

- Ritten vermijden en efficiënt gepland = minder energie verbruiken
- Circulair collectieproces opzetten: onderzoek naar mogelijkheid plastiekvrije bibliotheken, afvoer lokaal verdelen via intermediairen, afvoer via A-kaartpunten in de bib, recycling via Kringloopwinkels, ondersteuning van ruilbibs of pop-up-bibliotheken...
- Innovatieve manier van collectievervoer opzetten tussen bibliotheken: cargofietsen, floating collection, elektrisch vervoer...
- Een laagdrempelig, gebruiks- en klantvriendelijk contactcentrum
- Gespecialiseerd in het afhandelen van eerste en tweedelijns klantcontact voor zowel interne als externe klanten en flexibel in interactie via diverse communicatiekanalen.

Krachtlijnen van het collectiebeleid

- Collectie evolueert van aanbodgestuurd naar vraaggericht
- Collectie is een middel geen doel: collectie als antwoord op de uitdagingen in de stad
- Collectie aanwezig in de stad:
 - samenwerking met scholen,
 - partnerorganisaties,
 - culturele organisaties en musea,
 - en ter ondersteuning van het stedelijk ecosysteem aan lezerscollectieven, leescommunities, leesclubs, Samenleesgroepen, ...

Van aanbodgestuurd naar vraaggericht

De collectie die de Antwerpse bibliotheken aanbiedt aan haar klanten, is afgestemd op het klantenprofiel van elke vestiging. In deze matrix werd de collectie aan elk klantenprofiel gekoppeld.

Collectie en klantprofielen ⁸	TV	AO	SI	LI	ZT	SB	BT	LJB	JTG
Fictie volw populair									
Fictie volw literair									
Non-fictie volw populair									
Non-fictie volw literair									
jeugd fictie populair									
jeugd fictie literair									
jeugd non-fictie									
Young adult									
Taalpunt									
anderstalig Europees									
anderstalig niet - Europees									
DVD									
CD									
Kamishibai									
e-readers									

De presentatie van collectie vraagt een klantgerichte aanpak. Net zoals in een winkel, is het belangrijk dat klanten in de bib geïnspireerd worden en actief naar de collectie toegeleid worden door hen te prikkelen om kennis te maken met nieuwe collectie-onderdelen. Zo zal het in BIB Kielpark belangrijk zijn de aandacht te trekken op collectie die inspeelt op interesses van kinderen, ook moeilijke lezers met dyslexie. In een andere BIB zal een wisselcollectie poëzie de aandacht trekken en nog ergens anders wisselt men tips uit van 'Antwerpen Leest'.

Verhogen collectierendement door floating collection

Om de Antwerpse collectie maximaal te laten renderen wordt in 2021 onderzocht op welke manier een **floating collection** het vraaggestuurd werken kan versterken. Dan is het boek of ander materiaal niet meer gebonden aan een locatie, is er minder transit en vervoer nodig en raakt de collectie organisch afgestemd op de wijk. De bibliothecaris zorgt voor verrijking en verdieping daarop.

⁸ Traditionele veellezer (TV), Actieve ontspanningszoeker (AO), Stadse inspiratiesnuffelaar (SI), Leergierige informatiespeurder (LI) Zorgzame toekomstbouwer (ZT), Sociale belevingszoeker (SB), Bevlogen toekomstbouwer (BT), Leergierige jonge boekenwurm (LJB), Jonge thirdplace-gebruiker (JTG)

'Collectie als antwoord op uitdagingen in de stad'

Inzetten op competentieontwikkeling

Collectie die inspeelt op competentieontwikkeling moet volledig geïntegreerd zijn in de dagdagelijkse werking van de BIB. Kinderen en jongeren moeten weten dat dit aanbod en de mogelijkheden errond 'altijd' aanwezig zijn.

- Duidelijk vindbaar en actueel aanbod rond solliciteren, financiële geletterdheid, digitale geletterdheid
- Uitbreiding van de digitale collectie: online cursussen, aanbod lesmateriaal, online oefenen via digitale onderwijsplatformen zoals Bingel, Diddit, Kweetet, Polpo, ...
- Uitbreiden van de young adult-collectie: inspelen op leefwereld van jongeren, stimuleert de intrinsieke motivatie om te gaan lezen. Actualisering van Engelse titels en een toevoeging van titels van inspirational speakers is een behoefte van dit klantprofiel.
- Investeren in makerlabs: ook voor jonge kinderen – onderzoeken of een structureel en dagelijks aanbod Lego, Clickx,... in de BIB mogelijk is.

'Maximaal leesplezier voor elk kind in Antwerpen'



Nieuwe scholenwerking

Via de scholen bereiken bibliotheken de meeste kinderen, wat een grote participatiegraad met zich meebrengt. Maar kunnen we zeggen dat elk kind dan ook graag leest? Welke impact ressorteren we met een scholenwerking?

Met de Self Determination theory werken de bibliotheken aan de intrinsieke motivatie bij kinderen. Dat wil zeggen dat een kind de autonomie moet bezitten om een boek te kiezen, en een vrije toegang tot collectie heeft. Geen boeken, geen keuze, geen lezers. Dat wil ook zeggen dat er over de boeken gesproken moet worden. Het kind wil zich verbonden voelen met het verhaal van het boek maar ook met het verhaal van anderen die erover vertellen. Tot slot moet het kind uiteraard beschikken over competenties om verhalen te kunnen lezen, begrijpen en erop te kunnen reflecteren.

De bibliotheek heeft een cruciale rol in het bevorderen van geletterdheid en leesplezier. Kunnen lezen is een basiscompetentie in onze maatschappij. Zowel in de vrijetijd als op school voorziet de stad haar kinderen al vanaf jonge leeftijd van een ruim aanbod van boeken, én activiteiten rond boeken. Zo bundelen onderwijs en bibliotheek de krachten en komt er dagelijks aandacht voor leesplezier en mediawijsheid op school én thuis.

De scholenwerking in de stad Antwerpen was tot nu toe gericht op de toegang tot collectie. Bibliotheken brachten leerkrachten en kinderen in contact met de collectie en gaven introducties. De nabijheid van een bibliotheek was daarbij van cruciaal belang. Een school die te ver van een bibliotheek lag, kon de bibbus laten komen, maar meer en meer belandden scholen daarbij op een wachtlijst. De vraag oversteeg het aanbod.

Tijdens de beleidsperiode van dit BIB-plan zetten we een stap verder en ontwikkelen in of vanuit de bibliotheken, in samenwerking met onderwijs, tegen 2022, een doorgaande leeslijn voor kinderen en jongeren van 0 tot 20 jaar. Deze leeslijn bepaalt sleutelmomenten in leesbevordering opgedeeld in drie groepen: van 0 - 6 jaar, van 6 - 12 jaar en van 12 tot 20 jaar.

Op basis van een doorgaande leeslijn voor Antwerpen, bieden de bibliotheken collectie/programma's aan op de cruciale momenten in het lezend leven van een kind/jongere van 0 tot 20 jaar. Hiervoor werken ze een hybride model uit. **Het kind wordt centraal geplaatst in het vraagstuk, niet de bibliotheek of de ligging ervan, niet de collectie, noch de bibbussen.** Dat zijn middelen. Op basis van de doorgaande leeslijn wordt bekeken welke middelen best worden ingezet en op welke leeftijd. De innovatie in de scholenwerking zit erin om middelen in te zetten die het doel het beste dienen.

Dat doel is elke Antwerps kind en elke Antwerpse jongere maximaal te laten kennismaken met leesplezier, literatuurbeleving en mediawijsheid.

De hybride scholenwerking bestaat uit een aantal componenten (collectie, beleving, bemiddeling en introductie), die op maat van de school gecombineerd kunnen worden.

- BIB-collectie in de school (collectie als dagdagelijks middel ifv leesplezier)
- Themapakketten in de klas (als ondersteuning bij leerdoelen)
- Bezoek aan de bib (leren kiezen en introductie)
- Literatuurbeleving met de klas in de bib of in het cultuurcentrum
- Ouderbetrokkenheid stimuleren door incentives aan te reiken
- Leesconsulenten (ondersteunen leesbeleid in de scholen)

'Een gedragen domeinoverschrijdende aanpak voor de nieuwe scholenwerking moet opgemaakt worden.'

Met de collectie inzetten op taalverwerving

- Kinderen: Goed kunnen lezen is een sleutelcompetentie. Met een rijke en gevarieerde collectie versterken en prikkelen de bibliotheken nu ook kinderen én ouders uit een meertalige context en een taalarme context. Door het aanbod anderstalige (prenten)boeken uit te breiden, enerzijds met klassiekers en volksverhalen uit andere talen en culturen, anderzijds met vertalingen van onze Nederlandstalige auteurs in andere talen. Daarnaast bieden we ook bestsellers en prijswinnaars aan in de originele taal. Verder zetten we in op een aanbod woordeloze prentenboeken, omdat deze boeken opening geven tot gesprek en discussie en voor een brede doelgroep geschikt zijn.
- Volwassenen: verder versterken van de Antwerpse Taalpunten, met een breed aanbod aan lesmateriaal en oefenkansen in de bib. Samenwerking met partners zoals Atlas, OpenInloopTaal, Webpunten, docAtlas en CVO blijven cruciaal.

Collectie als verdieping op programmering als verdieping op collectie

Collectie en programmering dienen maximaal op elkaar afgestemd te zijn en vice versa. Er is nood aan een sterke wisselwerking tussen kunstenbeleid en BIB-beleid: film, muziek, beeldende kunst en theater.

Programma's in de bibliotheken

In de bibliotheken zetten we met programmering in op de krachtlijnen en op klantprofielen. Het is na de analyse duidelijk dat bibliotheken bepaalde klantprofielen heel makkelijk bereiken. De hele stad komt dagelijks over de vloer. Aangezien kinderen en jongeren belangrijke doelgroepen zijn voor zowel het stadsbestuur als voor de bedrijfseenheid Talentontwikkeling en Vrijetijd, gaat hierbij de meeste aandacht naar hen. Gebruikers in bibliotheken gaven in bevestigingen aan dat ze evenveel waarde hechten aan de collectie als aan de programmatie. Dat is een verschuiving ten aanzien van vroeger. Bibliotheken worden vandaag door hen gezien als open huizen waar het draait om taal, educatie, competentieontwikkeling, scholen en om literatuurbeleving, verdieping en ontmoeting.

Programma's en klantprofielen ⁹	TV	AO	SI	LI	ZT	SB	BT	LJB	JTG
Taalverwerving: Boekstart en voorlezen in de bib					■		■		
Taalverwerving: Verhalen in alle talen					■			■	
Taalverwerving: Taalpunt en Open Inloop Taal		■			■				
Kennismaken: BIB-initiatie, Leeskracht	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Creatieve competentieontwikkeling: FABLAB, digitale creatie			■			■		■	■
Educatie en vaardigheden: Webpunt, mediawijsheid en digitaal vaardigheden		■			■	■			■
Educatie: Trajecten leesplezier scholen, Leeskracht					■	■	■	■	■
Literatuurbeleving jeugd					■	■	■	■	■
Literatuurbeleving volwassenen	■	■	■	■			■		
Kennisdelen in de bib volw	■	■	■	■	■		■		

⁹Traditionele veellezer (TV), Actieve ontspanningszoeker (AO), Stadse inspiratiesnuffelaar (SI), Leergierige informatiespeurder (LI) Zorgzame toekomstbouwer (ZT), Sociale belevingszoeker (SB), Bevlogen toekomstbouwer (BT), Leergierige jonge boekenwurm (LJB), Jonge thirdplace-gebruiker (JTG)

SamenLezen voor kids, jongeren, volwassenen, senioren, anderstaligen											
BIB aan Huis											
Leesclubs											
Muziek- en filmbeleving											
Stimulerend leesklimaat: Antwerpen Leest											
Stimulerend leesklimaat: Jeugdboekenmaand											

Ondersteunende programma's

- Vorming vrijwilligers, voorlezers Boekenkaravaan, kinderverzorgsters KDV, vrijwillige begeleiders SamenLeesgroepen.
- Digitaal platform Leeskracht: een digitaal kennis- en ontmoetingsforum over jeugdliteratuur, leesplezier en leesbevordering voor leerkrachten en leesbegeleiders
- Vlaams netwerk Taalpunten: stad Antwerpen is initiator en trekker van de Taalpunten Nederlands en verkocht haar licentie aan meer dan 100 steden en gemeenten.
- Versterken (toekomstige) professionele begeleiders: Erasmusproject Thomas More, stages KdG Hogeschool, traject jeugdliteratuur ism Lerarenopleiding AP Hogeschool.

Basisstructuur om doelstellingen te realiseren

Resultaat uit traject service design: drempels wegwerken

Bij de processen om toegang te krijgen tot de collectie van de bibliotheken, botsen gebruikers op drempels die de toegang bemoeilijken, hen doet afhaken, of in sommige gevallen, hen uitsluit. We zetten de design-methodiek in om de ervaringen van de gebruikers te verbeteren en bestaande diensten te optimaliseren.

Gebaseerd op onderzoek In het voorjaar 2019 liepen er twee gebruikersonderzoeken vanuit UA en VUB in Permeke en BIB Couwelaar te Deurne. VUB hield een uitgebreid kwantitatief gebruikersonderzoek bij meer dan 2 000 Antwerpse BIB-leden. UA onderzocht a.d.h.v. diepte-interviews het gebruik van de BIB als publieke verblijfsruimte, een kwalitatief onderzoek waaraan 80 respondenten deelnamen. De projectgroep ging met verschillende focusgroepen dieper in op het gebruik van de collectie, en kwamen te weten op welke manier mensen hun boeken, muziek, film en media, kopen, lenen, delen. Welke drempels, obstakels of frustraties ze daarbij ondervinden én welke oplossingen ze daarvoor zelf zien. Op basis van dit onderzoek creëerden we de klantprofielen. Zij helpen de bibliotheken niet alleen in de bepaling van collectie, programmering, etc. maar ook in de realisatie van de juiste oplossingen voor de drempels die de huidige dienstverlening voor hen opwerpen.

Over welke drempels gaat het?

- Informatie
- Collectie
- signalisatie / onthaal
- Begeleiding in de bib
- Leentermijn
- Ruimte
- Financiële drempel
- Afstand
- Openingsuren
- Aanbod

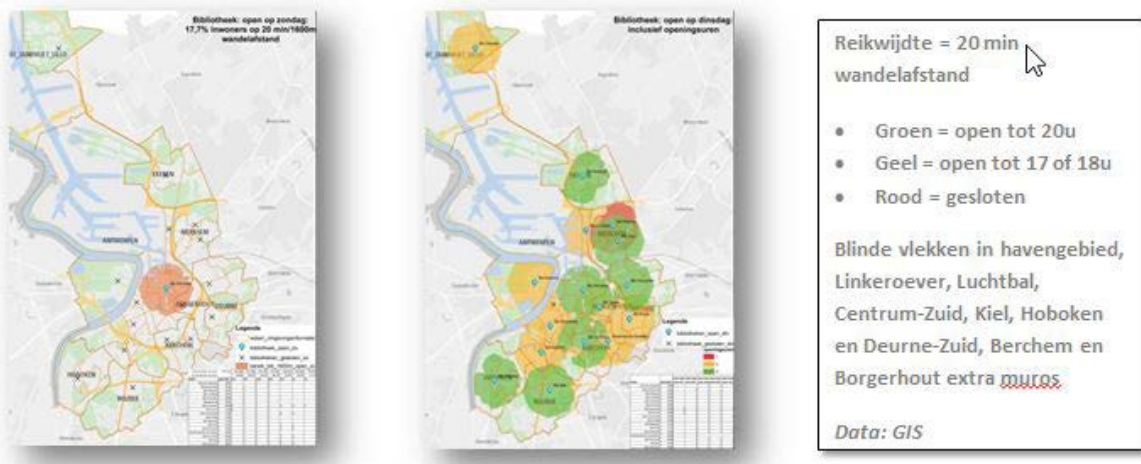
De bibliotheken ontwikkelen strategieën en acties die drempels verlagen, en innoveren op hun dienstverlening, zodat de toegankelijkheid van de collectie verhoogt. deze beleidsperiode worden 3 drempels prioritair aangepakt. Deze keuze werd genomen op basis van een matrix die per drempel een score toekent aan strategie, impact en effort.

Project 1: openingsuren en toegankelijkheid bibliotheekdiensten

Dit project verbetert de toegang tot bibliotheekdiensten en neemt huidige drempels weg.

Wat is het probleem met de huidige openingsuren?

- 75% van de Antwerpenaren moet zich tot 25 km verplaatsen om een open bibliotheek op zondag en maandag te vinden (Stad in Cijfers).
- Op weekdays is er na 20u geen enkele bib open in Antwerpen.
- Tijdens avondprogrammatie kunnen deelnemers geen materiaal uitlenen (uit focusgroepen).
- Een aanzienlijk deel van de bevroagden uit de UA diepte-interviews, geeft weer dat ze de bib gebruiken om te studeren of leren. Enerzijds gaat het om kinderen en jongeren, anderzijds om anderstaligen die vooral het Nederlands willen machtig worden. Dat kunnen ze niet op zondag en maandag maar ook op andere weekdays zijn er veel bibliotheken na school- en arbeidstijd gesloten. Hieronder de situatie op zondag en op een dag in de week.



- 55% van de respondenten van de VUB-survey wil de BIB meer en langer open op avonden en de top 3 van gewenste openingsuren is:
 - 28% zondagnamiddag
 - 23% zaterdag- en zondagavond
 - 19% weekavonden
- In deze survey zien we dat voornamelijk jongeren en hogeschoolden ontevreden zijn over de openingsuren. Als we kijken naar de beroepssituatie, valt het op dat gepensioneerden doorgaans veel tevredener zijn over de openingsuren dan bezoekers die werken.
- 42% van de respondenten van de VUB-survey willen een dienst waarbij materiaal buiten de openingsuren kan worden opgehaald en 28% wil een dienst die aan huis levert. In de focusgroepen bleek dat mensen die afstand als drempel ervaren ook gebaat zouden zijn bij zulke diensten, maar nog meer zouden hebben aan inleverpunten dichtbij huis. De stress om materiaal op tijd terug in de bib te krijgen is immers groot bij deze groep.

Hoe gaan de bibliotheken dit aanpakken?

	Horizon 1: korte termijn (2020 - 2021)	Horizon 2: middellange termijn (2022 - 2025)
Resultaat	<p>Testen van verschillende concepten van onbemande openingsuren met het oog op uitbreiding huidige aantal openingsuren.</p> <p>Testen van verschillende concepten van 'onbemande' dienstverlening op locatie bij partners met het oog op gebruiksvriendelijkheid..</p> <p>Meerwaarde voor actieve bevolking, scholieren en studenten.</p>	<p>De bemande openingsuren van de bibliotheek zijn afgestemd op maat van het BIB-profiel en het KLANT-profiel.</p> <p>Klanten maken gebruik van diverse toegangsmogelijkheden tot collectie en dienstverlening.</p> <p>Meerwaarde voor actieve bevolking, scholieren en studenten, mensen kansarmoede en senioren.</p>
Acties	<p>Pilootproject onbemande openingsuren in BIB Bist Wilrijk gaat van start in maart 2020. Er worden 15 extra onbemande openingsuren gerealiseerd.</p> <p>Uitrol eerste onbemande concept(en) voorzien in 2021: Budget voorzien in MJP: 500 000 EUR</p> <p>Opstart ontwerpfase service design: 2020 Onderzoek in samenwerking met ID-lab en andere stakeholders zoals AMS naar mogelijke oplossingen om onbemande concepten uit te werken.</p> <p>Werkroosters bib personeel worden omgezet naar flexibele werktijden in functie van noden gebruikers, krachtlijnen bibliotheek en uitbreiding van de programmering.</p> <p>Quick wins: Zoeken naar partnerships in bestaande dienstverlening om ophaal-/inleverpunten te organiseren zoals zwembaden, cultuurcentra, in nieuwe projecten stadsontwikkeling, ... met het oog op minimale investering en maximale bereikbaarheid / gebruiksvriendelijkheid.</p> <p>Zoeken naar partnerships om bemande openingsuren uit te breiden zonder eigen personeel. Bijv. organisatie huiswerkbegeleiding op huidige sluitingstijden met het oog op maximaal ruimte- en collectiegebruik.</p> <p>Sluitingsdag maandag switchen met vrijdag ifv huiswerk en studie.</p>	<p>Uitrol onbemande BIB-locaties: scope en methode bepaald in pilootproject. Budget voorzien in MJP: 2023: 250 000 EUR 2024: 200 000 EUR</p> <p>Realisatie verdeling personeelsinzet. Voorzien van light-dienstverlening of onbemande openingstijden tijdens daluren en service-uren tijdens piekmomenten. Vrijwilligers, jobstudenten, stagiairs worden mee ingezet om dit te realiseren.</p> <p>Realisatie van extra weekendopeningen door logische spreiding huidige bemande openingsuren waarbij het contingent niet wordt uitgebreid omwille van personeelsoptimalisaties.</p> <p>Realisatie van bemande openingsuren in de avond voor scholieren, studenten en volwassenen (die Nederlands oefenen) in de BIB.</p> <p>Realisatie van minstens 10-tal LEAN ophaal-/inleverpunten, verspreid over de stad en op relevante plekken georganiseerd.</p>
succes-indicator	<p>Pilootproject onbemande openingsuren in BIB Bist Wilrijk levert voldoende inzichten op in de werkwijze om dit uit te rollen op andere locaties.</p> <p>5 partnerships uitbreiding bemande openingsuren zonder eigen personeel</p>	<p>De bibliotheken bereiken 10 000 gebruikers per dag in 2025, dat is een stijging met 2 000 gebruikers.</p>
Randvoorwaarden	<p>Realisatie van een floating-collection (collectie is niet meer gebonden aan plaats), niet enkel om meer op maat te werken maar ook om ruimte in de logistieke processen te creëren voor de inlever-/ophaalpunten. Extra bemande weekendopeningen zijn maar relevant als de infrastructuur voorzien is van bijv. werkplekken of ruimte voor leesbevorderende activiteiten. Anders wordt er gekeken naar onbemande openingsuren of dienstverlening. Akkoord nodig van externe locaties voor inleverboxen of servicepunten. Onbemande bibliotheken zijn pas optimaal wanneer verschillende balieprocessen geautomatiseerd zijn in selfservice.</p>	

Project 2: Vereenvoudiging gebruik bibliotheken

Het ontwerpen van betere gebruiksvoorwaarden moet het gebruik van de collectie verhogen en neemt huidige drempels weg.

Wat is het probleem met de huidige gebruiksvoorwaarden?

Het systeem van leengeld is niet klantvriendelijk en is de facto een **boetesysteem**. Betalen wanneer je een boek te laat binnenbrengt, kwam in alle focusgroepen naar boven als een grote stressfactor en drempel. Zeker omdat het leengeld onbeperkt kan blijven oplopen en tot bedragen leidt die niet in verhouding staan tot de waarde van het boek en de dienstverlening. Dit blijkt vaak zelfs een reden om geen lid te worden of te blijven.

- Uit het VUB-onderzoek bleek dat 8,8% van de respondenten ontevreden is over het boetesysteem. In Antwerpen betaalt 1/3de van de klanten minstens 1 keer per jaar een boete, daarvan haakt ca 25% af dwz is geen lid meer nadien (interne data-analyse)
- Man, 30-44 jaar: “Geef me een waarschuwing als een boete groter dan 10 euro wordt. Ik denk dat mensen met beperkte middelen soms voor serieuze verrassingen komen te staan.” Gemiddeld 550 klanten per jaar krijgen een factuur via een incassobureau (kosten lopen snel en hoog op), daarvan haakt 33% af (interne data-analyse)
- Groot verloop in het ledenbestand: 1/5^{de} haakt af en wordt vervangen door nieuwe leden. Dus bij elke 20% nieuwkomers, zijn er ook 20% afhakers.

Bovendien is het **boetesysteem niet kostenefficiënt** voor de organisatie. De gelden die we innen van boetes liggen lager dan de investering van tijd en middelen. We berekenen het leengeld per dag, waardoor het vaak om erg kleine bedragen gaat.

- Bibliotheken innen boetes vanaf 10 eurocent terwijl de transactiekosten voor de stad 13 eurocent bedragen, excl. personeelskosten.

Ook de **tarieven bij verlies of ernstige schade zijn niet steeds in verhouding** tot de waarde van het materiaal. De boete voor een beschadiging is bijvoorbeeld altijd 30 euro, ook al is de kost om het materiaal nieuw aan te kopen veel lager.

Boetes werken contraproductief voor kinderen en jongeren, die afhankelijk zijn van hun ouders om deze te betalen. Wanneer de ouders niet betalen, kan het kind niet meer lenen want zijn abonnement is geblokkeerd.

- Wies (11 jaar): “Ik ga niet meer naar de bibliotheek omdat mijn mama ooit eens een boete moest betalen.”

Studenten hebben geen gratis toegang tot de collectie, vanaf 18 jaar liggen zowel het lidgeld als de boetes even hoog als voor volwassenen. Deze leeftijdsgrens komt niet overeen met de algemene richtlijnen cultuur, die op 26 jaar ligt.

Lid worden of het abonnement verlengen kan niet online.

Gebruikers van de bib verlengen steeds meer hun geleend materiaal, omdat de eerste leentermijn te kort is. Dit geldt vooral voor boeken. Drie weken is voor werkende mensen te kort om een boek uit te lezen, leren we uit de focusgroepen.

- 21% van het uitgeleend materiaal wordt verlengd. Dat is een groei van 14% in de laatste 5 jaar. In absolute cijfers gaat dit over ca 500.000 materialen per jaar.

Steeds meer gebruikers voelen de **nood om boeken te reserveren**. Het aantal reservaties op boeken en films voor volwassenen is de laatste 5 jaar verdubbeld. Dit gaat over ca 28 000 materialen per jaar. Voor de gebruiker is het reserveren een vervelende procedure, ze moeten de gereserveerde materialen binnen een kort tijdsbestek gaan afhalen of krijgen een boete. Voor de bibliotheek brengt het extra administratieve handelingen en logistiek met zich mee.

- Vrouw, 45-59 jaar: “boete ivm reservering wordt te snel toegepast, werkende mens niet altijd in de mogelijkheid om binnen de 5 dagen het boek te gaan ophalen bij sommige filialen.”

De vele regels zijn niet altijd even duidelijk en daardoor **voor interpretatie vatbaar**. Dit zorgt voor spanningen in de klantrelatie. Afhankelijk van welke medewerker aan de balie zit, kan je al dan niet een boete krijgen.

- Een bibliotheekmedewerker suggereert om in plaats van een boete te betalen de verloren strip zelf opnieuw aan te kopen, omdat dit voor de klant goedkoper is.

De regeling rond 'sprinters' is niet transparant. Bepaalde populaire titels van film, muziek en boeken kan je maximaal een week uitlenen. Leden zijn zich echter niet altijd bewust van de aparte regeling. Bovendien is het leengeld voor deze sprinter-materialen ook nog eens hoger dan gewone collectie.

We verliezen een **potentieel aan actieve leden** doordat veel gebruikers ook hun lidkaart gebruiken om te ontlene voor een buur, familie, ...

- 44,1% van de respondenten uit het VUB-onderzoek geven aan materialen voor iemand anders mee te nemen.

Wat willen we bereiken?

We willen dat de Antwerpse bibliotheken breed toegankelijk zijn, en de geletterdheid en het leesplezier van bewoners en bezoekers bevorderen.

- We spelen in op **potentiële bibliotheekgebruikers** die we nu missen, en willen meer leden werven en meer uitlenen.
- **Kinderen, jongeren en studenten** moeten heel laagdrempelig gebruik kunnen maken van de bibliotheken, werkplekken en de collectie, zonder dat ze daarvoor hun ouders nodig hebben.
- We verhogen de **tevredenheid en het gebruiksgemak** door de leentermijnen aan te passen aan de huidige gebruikersnoden.
- Door de dienstverlening maximaal online in **selfservice** te organiseren, spelen we in op hedendaagse klantbehoeften en de doelstellingen van een smart city. Tegelijkertijd nemen we druk weg op de fysieke locaties, waardoor medewerkers meer ruimte krijgen voor leesbevordering, persoonlijk advies en ondersteuning.
- Het herbekijken van gans het retributiereglement moet ervoor zorgen dat de bibliotheek **een 'lean' organisatie** wordt, die performant en efficiënt georganiseerd is.
- Door al deze maatregelen verhogen we impliciet **de maatschappelijke waarde van onze collectie**.



Hoe gaan we dit aanpakken?

	Horizon 1: korte termijn (2020 – 2021)	Horizon 2: middellange termijn (2022 – 2025)
Resultaat	<p>Een eenduidig en eenvoudig reglement en abonnement, met beperkte en duidelijke afspraken.</p> <p>De handleiding van de bib is samen te vatten op de grootte van een bladwijzer.</p>	<p>Het lidmaatschap opwaarderen (klantenbinding) zorgt voor duurzamere lidmaatschappen en verlaagt de acquisitiekosten.</p>
Acties	<p>Maximaal schrappen in de administratieve processen.</p> <p>Abonnementsgeld¹⁰ wordt opgetrokken van 9,5 EUR naar 15 EUR per jaar. Jongeren kunnen tot 26 jaar gratis de bib gebruiken (nu tot 18 jaar) Mensen met VT-statuuut betalen 2 EUR.</p> <p>Leentermijn wordt op 1 maand gezet ipv 3 weken en wordt automatisch verlengd (tenzij er een reservatie op het materiaal zit)</p> <p>Verwittiging op verschillende kanalen naar keuze van de gebruiker, met het oog op nudging.</p> <p>Herbekijken van het leengeldsysteem. We steken ons licht op in Nederland, waar boetevrije bibliotheken stilaan de norm zijn, en kijken ook naar initiatieven in Vlaanderen (bv. Herentals). Wanneer het boek niet terugkeert krijgt de klant de mogelijkheid het boek te kopen of de klantenkaart wordt geblokkeerd tot het boek terugkeert.</p>	<p>Uitwerken van verschillende mogelijkheden zoals:</p> <p>Basisabonnement toegankelijk voor iedereen. De kostprijs is laag.</p> <p>Tevredenheid: Nulmeting in 2021</p> <p>In de meerjarenplanning is budget voorzien om communicatie op te zetten naar het publiek.</p> <p>2021: 12.500,00 EUR 2022: 11.315,00 EUR</p>
Succesindicatoren	<ul style="list-style-type: none"> - De bibliotheken hebben een eenduidig en eenvoudig reglement uitgerold. - De bibliotheken hebben verschillende abonnementsformules uitgerold. - De bibliotheken bereiken 120.000 leden in 2025, dat is een groei van 35.000 leden. - Een rendementsverhoging van de collectie (uitleencoëfficiënt) 	
Randvoorwaarden	<p>In september 2021 stapt Antwerpen in het Vlaams eengemaakt bibliotheekstelsel (EBS). De bibliotheken hangen met dit project af van de technische mogelijkheden van dit stelsel. Ze sluiten daarvoor een overeenkomst met Cultuurconnect om het bibliotheekstelsel grondig te verkennen en op maat van Antwerpen te lanceren.</p> <p>De werking van de klantendienst organiseert zich op het nieuwe reglement en de nieuwe communicatiestrategie die leesplezier stimuleert en via nudging de klant wijst op de gemaakte afspraken als hij/zij ontleent.</p> <p>Om een premium lidmaatschap interessant te maken, gaan de bibliotheken op zoek naar voldoende betaalbare kwalitatieve collectie (fysiek en digitaal) Ze verkennen de markt en bereiden de nodige onderhandelingen voor.</p> <p>De stad voorziet voldoende budget om een campagne op te zetten en het brede publiek te bereiken voor de lancering van de nieuwe gebruiksvoorwaarden.</p>	

¹⁰ Benchmark: <https://www.slideshare.net/socius/betalingsbereidheid>

Project 3: Informatie, signalisatie, onthaal bibliotheken

Project onthaal, informatie en signalisatie verbetert de toegankelijkheid zodat elke gebruiker laagdrempelig en intuïtief zijn weg vindt in de bibliotheek.

Problemen in verband met onthaal

Zowel uit het kwantitatief (VUB) als het kwalitatief (UA) gebruikersonderzoek blijkt dat:

- Het onthaal niet afgestemd is op laaggeletterden
- Gebruikers een onwennig gevoel ervaren in de onthaalzone
- 20,0% van laaggeschoolde gebruikers zich ongemakkelijk voelt bij het eerste bezoek aan de bibliotheek en 10% bij 'lager secundair' t.e.m. 'hogere studies' ervaart hetzelfde.
- Het merendeel van de gebruikers uit de focusgroepen geven aan dat ze zich niet welkom voelen bij het binnenkomen van de bibliotheek

Drempels in verband met personeel

Uit diepgaande bevraging in de interviews UA en gesprekken met gebruikers in focusgroepen blijkt dat:

- Gebruikers ondersteuning en een inspirerende bemiddeling missen bij het kiezen van materiaal
- Mensen die begeleiding nodig hebben, het personeel vaak als niet toegankelijk ervaren
- Kinderen en jongeren ervaren medewerkers geregeld als niet vriendelijk en niet behulpzaam.

Opvallend: alle klantprofielen ervaren drempels i.v.m. het personeel, de opmerkingen zijn eerder subjectieve gevoelsmatige waarnemingen. Om het probleem helder te krijgen voorzien we verder onderzoek in welke precies de kritische factoren zijn.

Drempels in verband met informatie

Uit het kwantitatief onderzoek van de VUB blijkt dat 1/5^{de} van de gebruikers niet tevreden is over de digitale kanalen. Bij doorvragen op dit probleem in de focusgroepen en interviews blijkt dat:

- De informatie – zowel analoog als digitaal – niet is afgestemd op laaggeletterden
- De informatie over aanbod en dienstverlening moeilijk te vinden is
- E-communicatie over dienstverlening niet begrepen wordt

Drempels signalisatie (bewegwijzering, benaming van collectie en ander aanbod)

Zowel uit het kwantitatief (VUB) als het kwalitatief (UA) gebruikersonderzoek blijkt dat:

- De signalisatie niet duidelijk is
- Niet elke gebruiker van de bibliotheek voldoende begrip heeft van het vaak gebruikte vakjargon
- 41% van de gebruikers van Permeke niet tevreden is over de signalisatie

Hoe gaan de bibliotheken dit aanpakken?

	Horizon 1: korte termijn (2020 – 2021)	Horizon 2: middellange termijn (2022 – 2025)	Horizon 3: lange termijn (2025 - 2030)
Acties en resultaten	<p>Opzet testomgeving in Permeke: onthaal is een éénduidig en laagdrempelig eerste aanspreekpunt. Bibliotheken Hoboken, Ekeren, Borgerhout, Merksem stappen mee in dit traject.</p> <p>Opzet testomgeving signalisatie i.s.m. experten communicatie en marketing: Signalisatie is intuïtief opgebouwd en op maat van klantprofielen, niet op die van vakjargon of catalografische termen.</p> <p>Opzet project vereenvoudiging en verduidelijking digitale en analoge informatie (website en drukwerk) ism experten marketing en communicatie.</p> <p>Opzet project professionalisering personeel in nieuwe onthaalzones.</p> <p>Eerste nulmeting ivm klanttevredenheid van het onthaal in de bib</p>	<p>Uitrol onthaalproject in onthaalzones van de bibliotheken die tijdens deze legislatuur infrastructuurprojecten hebben gepland: BIB Couwelaar (DE), BIB Driehoek (EK), BIB Hoboken, BIB Park (ME), de integratie van bibliotheek St. Andries op site Costa en BIB Borgerhout.</p> <p>Uitrol signalisatieproject in bovenstaande infrastructuurprojecten. Bezoekers vinden hierdoor duidelijk de weg en worden gestimuleerd de bibliotheek te exploreren.</p> <p>Elke gebruiker vindt makkelijk en op intuïtieve wijze de juiste informatie (analoog en digitaal) om de collectie te gebruiken en deel te nemen aan activiteiten.</p> <p>Elke bezoeker vindt ook reeds van bij het onthaal inspiratie die zijn / haar kennis en interesseveld kan verbreden.</p> <p>Elke bezoeker van een Antwerpse bibliotheek kan er terecht met administratieve en inhoudelijke vragen en wordt deskundig geholpen door het personeel.</p> <p>De klanttevredenheid van de onthaalzone moet significant gestegen zijn tov de nulmeting.</p>	<p>Opgebouwde kennis toepassen in masterplan Permeke en andere infrastructuurprojecten bibliotheken, uit te voeren in volgende bestuursperiode.</p>
Budget	Zie verder bij infrastructuurprojecten.		
Wat zijn de randvoorwaarden	<p>De bibliotheken werven nieuwe personeelsprofielen aan die competenties bezitten om nieuwe en proactieve klantrelaties aan te gaan. Bij aanwervingen wordt er naast expertise nu extra gescreend op profielen die openstaan voor en kunnen omgaan met een breed en zeer divers publiek. We zijn afhankelijk van dit personeelsplan om de bibliotheken toekomstbestendig te maken. (zie ook randvoorwaarden project 1 – Openingsuren)</p> <p>De onthaalzones vragen in de toekomst voldoende gekwalificeerd personeel. Opleiding en vorming zullen eveneens moeten ingezet worden om dit project slaagkans te geven.</p> <p>Parallel aan dit project loopt een optimalisering van de balieprocessen om deze maximaal te automatiseren. De technische mogelijkheden van de huidige selfservice-toestellen zijn een kritische factor. We zoeken hiervoor in de toekomst goedkopere en eenvoudigere alternatieven, die ook makkelijk op locatie kunnen ingezet worden.</p>		

Personeel: actieplan professionalisering

Medewerkers uit de Antwerpse bibliotheken zijn een zeer belangrijk en cruciaal onderdeel in het transitieverhaal van dit BIB-plan. Er wordt van hen verwacht dat ze gastvrije, inspirerende, nieuwsgierige en behulpzame medewerkers zijn met een breed maatschappelijke en culturele interesse. Levenslang leren is daarbij een vanzelfsprekend uitgangspunt.

Een overzichtelijke en duidelijke individuele leerlijn moet deze medewerkers zelfzeker, gemotiveerd en geïnspireerd in hun vernieuwde rol zetten. Om dit te bereiken worden er acties ondernomen op de onderstaande domeinen:

- Medewerkersprofielen
- Basiscompetenties en – vaardigheden
- Uitbouw netwerkorganisatie
- Coaching BIB-teams

Medewerkersprofielen

Een gekende drempel voor onze klanten is onthaal, introductie en bemiddeling. Door in te zetten op professionalisering van onze bibliotheken, wil de stad deze drempel wegwerken. Als de stad verandert, verandert ook het gebruik van de bib. Dat wil zeggen dat we andere competenties moeten aantrekken. Competenties gericht op jongeren, op laaggeletterden, op mensen die Nederlands willen oefenen, op drukbezette ouders, op studenten, ... Bibmedewerkers moeten over bepaalde vaardigheden beschikken om op een warme, inspirerende manier deze en nieuwe klanten te ontvangen en te begeleiden in hun bib. Ze zijn per definitie veranderingsgerichte medewerkers met een open blik en een neus voor nieuwe tendensen en evoluties.

Elke bib heeft een eigen profiel. Dat wil zeggen dat de medewerkers die er werken afhankelijk van de bib over bepaalde vaardigheden en competenties moeten beschikken. Toch zijn er gemeenschappelijkheden, competenties en basisvaardigheden waar alle medewerkers met eenzelfde takenpakket aan moeten voldoen. We stelden 5 profielen op waar we vanaf nu ook op zullen screenen voor nieuwe aanwervingen:

- Bibmedewerker als gastheer/gastvrouw (anders dan baliemedewerker)
- Bibmedewerker met expertise in collectie
- Bibmedewerker met met expertise in jeugd (kinderen/jongeren)
- Projectmedewerker (educatie/digitaal expert/scholenwerking/publiekswerker)
- Bibliothecaris (al dan niet met een overkoepelende netwerkopdracht en met een neus voor netwerken)

Basiscompetenties – en vaardigheden

Zowel voor het basisprofiel als voor de specialisaties worden er gedetailleerde matrixen opgemaakt met de vereiste vaardigheden en competenties. Ook worden er allerlei tools aangereikt om zich deze vaardigheden eigen te maken.

Alle huidige medewerkers krijgen een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) met specifieke en persoonlijke ontwikkelacties om aan het vereiste medewerkersprofiel te voldoen. Dit POP wordt mee opgenomen in de taakafspraken en geëvalueerd tijdens de waarderingsgesprekken. Van medewerkers wordt een nadrukkelijk engagement gevraagd om dit POP zelf in handen te nemen.

Coaching BIB-teams

Het BIB-plan zal voor heel wat veranderingen zorgen de volgende jaren. Belangrijk is dat de verschillende BIB-teams meegenomen worden in die change-trajecten. En dit steeds met duidelijke verwachtingen en op een zorgzame en efficiënte manier.

Thematische coaching stapt af van klassikale les. Bijvoorbeeld omgaan met jongeren in de bib is iets dat je niet kan leren in een klas. Op korte termijn wordt er een traject opgestart in een aantal bibliotheken waarbij BIB-teams gecoacht worden op het onthaal van jongeren.

Uitbouwen netwerkorganisatie

Het Antwerps netwerk van bibliotheken is uitgebreid en een enorme troef in Antwerpen. Om dit netwerk inhoudelijk te versterken en te verbinden is het belangrijk expertise en talenten te delen. Projectmedewerkers, bibmedewerkers en bibliothecarissen nemen een overkoepelende taak of opdracht op binnen het netwerk. De opdrachten zijn gebaseerd op de inhoudelijke programmalijnen van het bibliotheekbeleidsplan. Versterking van de bibliotheken waar de uitdagingen het hoogst zijn, is een logische stap die verder wordt ontwikkeld in het actieplan personeel en professionalisering. Prioriteit wordt hierbij gegeven aan bibliotheken Arena, Kielpark, Elsschot en Luchtbal.

Infrastructuur

De stad creëert met haar bibliotheken ruimte voor ontmoeting, gesprek en dialoog, maar onderscheidt zich door altijd een verbinding te maken met de collectie. Gebouwen moeten dan ook aangepast zijn om een bepaalde programmering toe te kunnen voegen. Daarbij komen nu nieuwe functies zoals de open leeromgeving, competentieontwikkeling en digitale geletterdheid. Door de heroriëntering van verschillende muziekzones, afbouwen van collectie die niet past bij de klantprofielen, betere herinrichting van de totale ruimte, ... kunnen de bibliotheken hiervoor ruimte maken. Gebouwen die deze doelstellingen niet langer dienen, bekijken we in het licht van nieuwe stadsontwikkelingen en zoeken in fase 2 (zie conclusie) naar mogelijkheden tot verbetering of vernieuwing.

Klantprofielen werden op basis van de wijk- en gebruikersanalyses gekoppeld aan de verschillende locaties.

Klantprofielen ⁴	Per-meke	Kiel-park	Lucht-bal	Els-schot	Vre de	Cou-welaar	Hobo-ken	Park	Arena	Sint An-dries	De vertel-lerij	De Bist	De Poort	Brede-rode	Ekeren	Be-rendrecht
TV																
AO																
SI																
LI																
ZT																
SB																
BT																
LJB																
JTG																
Focus in programmering, inrichting, collectie																
Wordt meegenomen in collectie en dienstverlening																
Geen focus in programmering, collectie en inrichting																

Infrastructuurprojecten 2020 - 2025

Locatie	Infrastructuurproject	Timing	Budget
BIB Hoboken BIB Park als piloten, later uitrol naar andere bibs	Selfservice: balieprocessen, aanpassen ballie op basis van resultaten project nieuw onthaal + signalisatie: "welkom in de bib" met mogelijk beperkte herinrichting bib ifv leesbaarheid bib	MJP 2020 - 2025	Budget: 400.000,00 € BA: 2BRS010203A00000 BP: 5322000000
BIB Borgerhout (Peperbus) BIB Ekeren Permeke	Selfservice: balieprocessen, aanpassen ballie op basis van resultaten project nieuw onthaal + signalisatie: "welkom in de bib"	MJP 2020 - 2025	wordt opgenomen in project, zie verder

Alle bibs	Selfservice en toegankelijkheid: Bibliotheken 24/7 (onbemande openingsuren/ onbemande service/ digitale dienstverlening/ inleverboxen)	MJP 2020 - 2025	Budget: 500.000,00 € BA: 2BRS010103A00000 BP: 5322000000
Permeke (AN)	Herinrichting onthaalzone op basis van resultaten project nieuw onthaal + signalisatie: "welkom in de bib" Werken aan akoestiek en inleverrobot Herinrichting jeugdzone	MJP 2020 - 2025	Budget: 500.000,00 € BA: 2BRS010203 BP: 5322000000
BIB Kiepark (AN) BIB De Poort (BE) BIB Hoboken Permeke (AN) BIB Elsschot (AN) BIB Park (ME)	Verhogen en verbeteren studieplekken ivf open leeromgevingen		Budget: 120.000,00 € BA: 2BRS010203A00000 BP: 5322000000
BIB Luchtbal (AN)	Afronding masterplan OC	Oplevering 2020	
BIB Vrede (BO)	Project Peperbus/Moorkensplein	MJP 2020-2025 2022	Budget: 1.250.000,00 € BA: 2BRS010203P09565 BP: 5322000000
BIB Couwelaar (DE)	Masterplan Couwelaar	MJP 2020-2025 2024	Budget: 2.900.000,00 € BA: 2BRS010203P09619 BP: 5322000000
BIB Sint Andries (AN)	Masterplan site Costa integratie bib, budget te bepalen na afbakening project (de totale kostprijs is een cofinanciering van verschillende partners waaronder cultuur en jeugd)	MJP 2020-2025	Budget: 1.500.000,00 € BA: 2BRS010203P09615 BP: 5322000000
BIB De Bist (WI), De Poort (BE), Hoboken, Park (ME)	Heroriëntering muziekzones i.f.v. open en innovatieve leeromgevingen met focus op kinderen en jongeren (Aanpassing meubilair)	Opstart 2021	Budget: 100.000,00 € BA: 2BRS010103 BP: 5111000000
BIB Brederode (AN)	Heroriëntering BIB-werking i.k.v. doorgaande leeslijn na masterplan Sint Andries		
BIB Driehoek (EK)	renovatie		Budget: 2.006.159,00 € BA: 2BRS010203P09611 BP: 5322000000_VG_Bouw
BIB Arena (DE) BIB Kiepark (AN)	Deze locaties liggen in gebied van site-ontwikkeling met opportuniteiten tot verbetering van bibliotheken ivf open leeromgeving.		Budget te voorzien in volgende legislatuur.

11 Traditionele veellezer (TV), Actieve ontspanningszoeker (AO), Stadse inspiratiesnuffelaar (SI), Leergierige informatiespeurder (LI) Zorgzame toekomstbouwer (ZT), Sociale belevingszoeker (SB), Bevlogen toekomstbouwer (BT), Leergierige jonge boekenwurm (LJB), Jonge thirdplace-gebruiker (JTG)

Exploatiemiddelen voor de realisatie van het BIB-plan

EXPLOITATIEBUDGET OPENBARE BIBLIOTHEKEN ANTWERPEN									
Funcatiegebied	Budgetplaats	Doel vh budget	Totaal eindcijfer	2020 Eindcijfer	2021 Eindcijfer	2022 Eindcijfer	2023 Eindcijfer	2024 Eindcijfer	2025 Eindcijfer
2BRS010113A00000	5113000000_CS_Openbare bib	Collectie	11.270.289,07	2.000.000,00	2.000.000,00	1.810.381,55	1.816.139,53	1.819.932,07	1.823.835,91
2BRS010103A00000	5113000000_CS_Openbare bib	werkingskosten	889.073,00	157.000,00	157.000,00	143.251,00	143.649,00	143.945,00	144.228,00
2BRS010103A00000	5113000000_CS_Openbare bib	Service design & change	157.815,00	49.000,00	61.500,00	20.315,00	9.000,00	9.000,00	9.000,00
2BRS010103A00000	5113000000_CS_Openbare bib	Kinderen en jongeren	208.499,00	37.000,00	37.000,00	33.492,00	33.598,00	33.669,00	33.740,00
2BRS010103A00000	5113000000_CS_Openbare bib	Antwerpen Leesstad	388.910,00	32.000,00	77.000,00	69.701,00	69.923,00	70.068,00	70.218,00
2BRS010103A00000	5113000000_CS_Openbare bib	transport en onderhoud	22.541,00	4.000,00	4.000,00	3.621,00	3.632,00	3.640,00	3.648,00
2BRS010103A00000	5113000000_CS_Openbare bib	Huur Maantje, Kotter, Peperbus	1.840.000,00	270.000,00	370.000,00	300.000,00	300.000,00	300.000,00	300.000,00
2BRS010103A00000	5113000000_CS_Openbare bib	Onroerende voorheffing Kotter	120.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00
2BRS010103A00000	5113000000_CS_Openbare bib	Onderhoud toiletten Permeke	412.537,00	142.000,00	142.000,00	128.537,00	0,00	0,00	0,00
			15.339.664,07	2.711.000,00	2.868.500,00	2.529.298,55	2.395.941,53	2.400.254,07	2.404.669,91

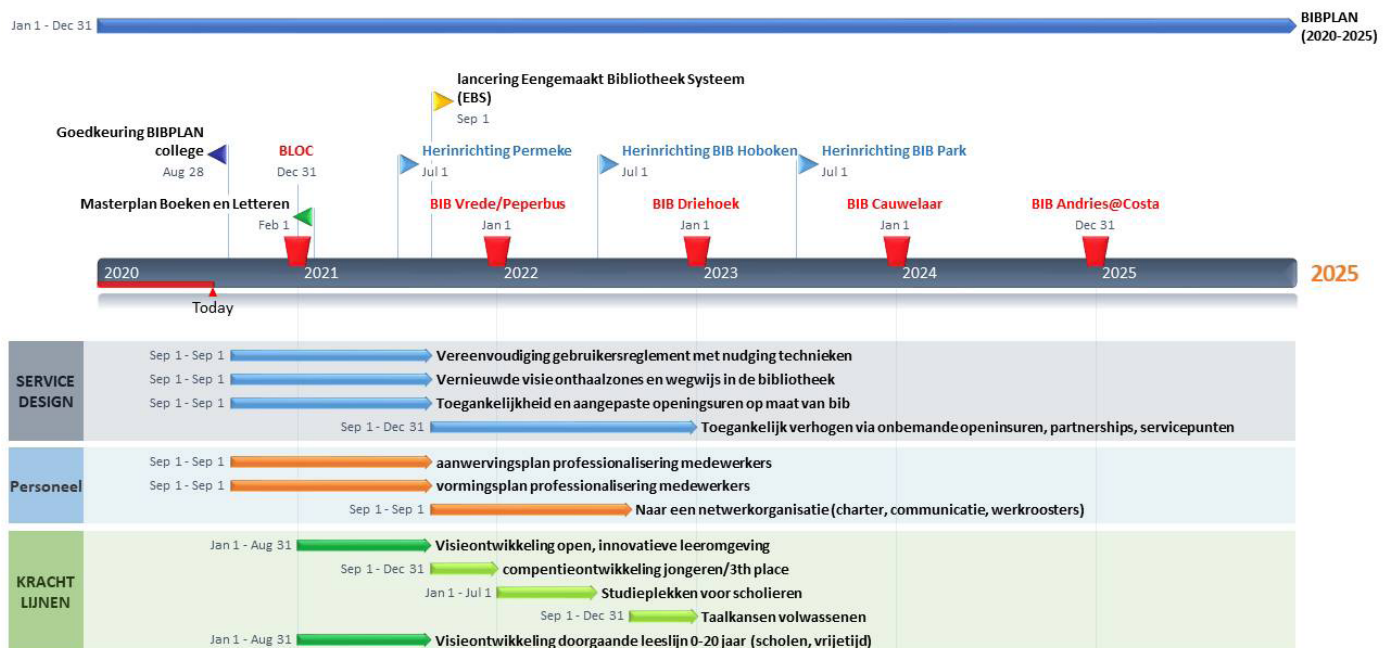
Conclusies

De rol van de openbare bibliotheken is afhankelijk van de mensen die in onze stad wonen en die er gebruik van maken. Als de demografie en socio-economische aard van een stad verandert, verandert ook haar bibliotheek. De klantprofielen leren ons dat wie vandaag de bib gebruikt, heel divers is zowel in wat hij/zij zoekt, als in hoe hij/zij de ruimte gebruikt. Dit beleidsplan geeft richting aan welke programmering, collectie en infrastructuur nodig is in elke bibliotheek van Antwerpen om impact te creëren op geletterdheid en leesplezier in de stad. Een klantgerichte netwerkorganisatie geeft de bibliotheken de nodige professionele omgeving om dit waar te maken.

Met een dagelijks bereik van 8000 mensen, zijn bibliotheken een stedelijke motor die gericht is op geletterdheid en leesplezier in de vrijetijd. De Antwerpse bibliotheken focussen deze bestuursperiode op kinderen, jongeren en hun begeleiders en op het ontwikkelen van open en innovatieve leerruimten in functie van (digitale) competentieontwikkeling van alle Antwerpenaren. Inzicht verwerven en reflectie gebeurt er op maat van de verschillende klantprofielen. Als grootste actor van de organisatorische cluster 'Boeken en Letteren', stimuleren zij daarmee dagelijks een leesklimaat in de stad. Een gedragen domeinoverschrijdende aanpak voor de strategische krachtlijnen is cruciaal en moet gecoördineerd door Talentontwikkeling en Vrijetijd uitgevoerd worden.

Fase 1: uitvoering BIB-plan 2020 - 2025

Dit beleidsplan is voor de bibliotheken voorwaardenscheppend om in de toekomst flexibel te kunnen inspelen op veranderingen:



Deze ingrediënten leggen ‘een fondke’ zoals de Antwerpse uitdrukking luidt, of een duurzame basis om bovenstaande rol te kunnen opnemen. De projecten die de drempels in het gebruik van de bibliotheek moeten wegnemen zijn investeringen in die basis. Digitalisering, vereenvoudiging en efficiëntie moeten ruimte creëren zodat de focus op de klant en de gemeenschap gelegd kan worden. Of zoals de quote van een inspirator:

“Bad libraries build collections, good libraries build services, great libraries build communities.”

R. David Lankes, director of the University of South Carolina’s School of Information Science.

Fase 2: Masterplan Boeken en Letteren 2021

Met fase 2 zetten de bibliotheken zich in een breder kader van de stedelijke cluster Boeken en Letteren waarin de Openbare Bibliotheken, het Letterenhuis en de erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience een gezamenlijk masterplan uitwerken.

- Rol Openbare Bibliotheek, Letterenhuis en EHC in 2035
- Strategische programmalijnen clusterbreed uitwerken
- Communicatie en marketingstrategie op basis van klantenprofielen en voor Antwerpen, hoofdstad Boeken en Letteren van Vlaanderen
- Infrastructuur > 2025