

Van collectiegerichte bibliotheek naar Bibliotheek-infopunt Oostkamp



Je kent ze wel, de volgestouwde bibliotheken met overvolle ruimtes, rekken, kastjes en troggen. Bibliotheken die nauwelijks nog bezoekers kunnen ontvangen wegens plaatsgebrek. Bibliotheken die van een gezellige ontmoetingsplek geëvolueerd zijn tot een onoverzichtelijke opslagplaats of magazijn.

Men heeft een droom van een collectie. Alleen jammer dat de publicaties van pakweg tien, twintig jaar geleden niet één keer worden uitgeleend! Komt men nu toch met een vraag waarvan het antwoord in geen enkel boek te vinden was. De informatie vond men op het digitale infoplein! Aan de uitleenbalie kan de klant, terwijl de medewerker de boeken registreert, enkele woorden wisselen. Dat persoonlijk contact is goud waard voor de alleen-

staande senior die graag een kort gesprek aanknoopt. Even meelopen is niet mogelijk: de balie mag niet onbemand blijven.

Zijn uitleen- en plaatsingssysteem ontwikkeld om 100 jaar mee te gaan? Heeft ooit iemand nagedacht met welke vragen mensen naar de bibliotheek komen? Hoe de klant op zoek gaat in de bibliotheek en hoe we hem daarbij kunnen sturen? Zoals de Vlaming een berging, een veranda en een tuinhuis aan zijn huis kleeft, zo zijn naast boeken, de laatste decennia, cd's, (spel)cd-roms, internet, dvd's, Blu-ray en Daisy-boeken bij de collectie komen te staan. Deze nieuwe media worden amper geïntegreerd opgesteld; kun je om de twee jaar je bibliotheek herinrichten?

Uitgangspunten

- Collecties groeien permanent aan; hierdoor ontstaat plaatsgebrek en slecht gebruik van beschikbare ruimte.
- Gebruikers haken af door de veelheid aan informatie en weinig aantrekkelijke presentatie.
- Klanten komen met vragen; het personeel moet tijd krijgen om de klant te begeleiden.
- Mensen zijn steeds op zoek naar concrete en relevante antwoorden; het soort medium speelt hierbij geen of weinig rol.
- De introductie van nieuwe media leidde tot een opeenstapeling van collecties zonder integratie en ruimtelijke planning.



Paul Gervoyse (links), bibliothecaris Bibliotheek-infopunt Oostkamp, paul.gervoyse@oostkamp.be

Patrick Vanden Berghe (rechts), dienstleider Bibliotheek-infopunt Oostkamp, patrick.vandenbergh@oostkamp.be



Ruimtelijkheid bepaalt de sfeer.

Bezoek aan bibliotheek Vlissingen

Medio 2001 brachten de bibliotheekpersoneelsleden van Oostkamp, Zedelgem en Beernem een bezoek aan de bibliotheken van Middelburg en Vlissingen (Zeeland). Vooral deze laatste kon enorm bekoren: de integratie van een open plein en van diverse kleine woningen, overdekt tot één grote bibliotheekhal. Thema's uit de collectie staan in de kamertjes van de woningen en zijn aangekleed volgens elk thema. De presentatie van media is doordacht en verzorgd. De aanwezigheid van een boekhandel en een kopiecenter tillen de bibliotheek op tot het niveau van een respectabele onderneming.

Er waren de woorden van bibliothecaris Kees Hamann die tot nadenken aanzette. "Een goede bibliotheek is in de eerste plaats een bibliotheek met een beheersbare boeken-

collectie." Hiermee werd de vinger op de wonde gelegd. Zijn we inderdaad niet te veel bezig met het overloos verzamelen van boeken? Is het geen illusie te geloven dat we over elk item een boek in huis moeten hebben? Weten onze medewerkers wat er precies in de collectie steekt? Is het niet beter om van onze medewerkers informatiespecialisten te maken, die over het muurtje durven kijken? Wekenlang werd hier door de collega's over nagepraat en in overleg van gedachten gewisseld. Langzaam sijpelde het besef door dat onze bibliotheek dit geen 25 jaar meer zou uithouden! Een eerste steen was verlegd!

Project voor de 21e eeuw

Een congres in Cadzand (2003) over nieuwe projecten binnen de Euregio-Scheldemond zone (Zeeland, Oost- en West-vlaanderen), leidde de onsamenhangende vernieuwingsdrang naar een concreter en meer gestructureerd project. Het werd duidelijk dat er gelijkgestemde partners nodig zouden zijn om tot een doorgedreven en integrale vernieuwing te kunnen komen.

Er werden contacten gelegd met de bibliotheken van Vlissingen, Maldegem en Middelkerke. Vlissingen omwille van het innoverende karakter van de bib en de knowhow; Maldegem die op zoek was naar een oplossing met meer ruimte en vernieuwing; Middelkerke als kweekvijver van nieuwe vraaggerichte bibliotheektechnieken. Uiteindelijk viel Maldegem af wegens gebrek aan voldoende personeelsondersteuning en vervoegde Zottegem de rangen als trendsetter van de RFID-technologie in Vlaanderen.

Op één van de eerste bijeenkomsten werd voorgesteld om het project de naam 'Delphi' te geven. De naam verwijst naar het heiligdom en orakel van de God Apollo dat in de Oudheid de 'navel der aarde' werd genoemd. Het was het grootste religieuze en geestelijke centrum van Griekenland. Men kwam van ver om voorspellingen te raadplegen en aan 'wijzen' persoonlijke problemen voor te leggen.

De naam geeft de ambitie weer om van de openbare bibliotheek de navel van de lokale gemeenschap te maken, waar inwoners graag komen om antwoorden op hun (persoonlijke) vragen te vinden. Zo wordt de bibliotheek het centrum voor de ontwikkeling van de lokale gemeenschap. Bibliotheek Zottegem liet daarop een logo voor het Delphi-project ontwerpen waarin de functie van de bibliotheek als informatiepunt op een stijlvolle manier tot uiting kwam.

Samenwerkingsverband Delphi

Begin 2004 vonden de vier bibliotheken elkaar in de gemeenschappelijke overtuiging dat het bibliotheekwerk in een cruciale fase van zijn ontwikkeling verkeerde. De

invloed van de informatiesamenleving op het consumentengedrag en de opkomst van de informatietechnologie eisten een andere opstelling van de bibliotheek. Aanbodsgerichte werking kan niet langer de hoofdtaak van de bibliotheek blijven omdat veel burgers begeleiding in het zoeken en selecteren verlangen, er veel meer nieuwe media voor handen zijn en er steeds meer maatwerk wordt verwacht.

Vond kennis- en informatieoverdracht in de vorige eeuwen nog voornamelijk plaats door middel van boeken en tijdschriften, tegenwoordig is er een veelvoud van kanalen die steeds hogere eisen stellen aan de informatievaardigheden van de gebruiker en het interpretatievermogen van de consument.

Uit de eerste gesprekken bleek duidelijk dat de deelnemende partnerbibliotheken niet op zoek waren naar een keurslijf voor hun bibliotheekwerk noch naar een vast model voor alle bibliotheken. Door de diversiteit aan bibliotheken kan gegarandeerd worden dat de nieuwe inzichten in de behoeften en wensen van de gebruikers afgestemd zullen worden op de dienstverlening, zonder het eigen karakter van elke bib te verliezen.

Tijdens het traject werd onderscheid gemaakt tussen de projectresultaten die integraal in alle bibliotheken werden ingevoerd en de resultaten die uniek zijn voor elke bib afzonderlijk.

De uitwerking van het project werd geleid door een **stuurgroep** die bestond uit de bibliothecarissen van de vier deelnemende gemeenten, aangevuld met de daarvoor aangeduide stafmedewerkers. Stuurgroepleden waren mentor van één of meerdere projectonderdelen en stuurden daarmee de uitvoering direct aan. Oostkamp nam het mentorschap van de actiepunten 'Inrichting, plaatsing en presentatie' en 'Vraaggestuurd collectiebeheer' op zich.

Daarnaast werd een **beoordelingsgroep** geïnstalleerd, bestaande uit prominente vertegenwoordigers van de bibliotheekorganisaties uit Nederland en Vlaanderen en uit de academische wereld. Aan hen werd gevraagd de gevolgd methodieken kritisch te bekijken en suggesties voor bijsturing over te maken. De beoordelingsgroep kwam jaarlijks samen. Voorafgaand aan de bijeenkomsten werd aan de leden een voortgangsrapport bezorgd.

Bovenlokale aanpak

Een nieuw project vergt uiteraard een goeie voorbereiding. Belangrijk is het lobbywerk bij bestuurders, beheerraad en administratie. Het product moet gekend zijn en kunnen verkocht worden. Je moet mensen kunnen overtuigen van het innovatieve en het belang ervan voor de toekomst. Door het lobbywerk en de factor geluk werd een dossier voor Euregio-Scheldemond ingediend. De subsidiëring door Europa

en door de provincies West- en Oost-Vlaanderen gaven de doorslag bij de lokale goedkeuringen en investeringen. Het driejarige traject werd aangevat.

Budgetten

Naast de opmaak van een algemeen budget voor de bovenlokale kosten van het Delphi-project werd per bibliotheek een specifiek budget opgesteld. De ramingen werden in een globaal document opgesteld. Elke gemeente zou het specifiek budget afzonderlijk dienen goed te keuren.

Voor het A-luik (bovenlokale budget voor het project) werd 227.000 euro geraamd, voor het B-luik (lokale budgetten) 725.000 euro. Het budget binnen het B-luik werd samengesteld uit een financiering door de eigen gemeente (tussen 150.000 en 200.000 euro per gemeente) en een subsidie door provincie en Euregio (tussen de 3500 en de 160.000 euro per gemeente) naargelang de lokale investeringen.

Het Oostkampse verbouw- en renovatiebudget werd geraamd op 225.000 euro. Daarvan was ongeveer de helft voor RFID en informatica bestemd. De andere helft voor renovatie en meubilair. De werkelijke uitgaven kwamen uiteindelijk in de buurt van 300.000 euro. De schilderwerken en de vernieuwing van de inkomzone waren oorspronkelijk niet in het budget begrepen.

Stuurgroep

De stuurgroep behandelde aanvankelijk twee belangrijke thema's. Op financieel vlak moesten beslissingen genomen worden rond het vastleggen en verdelen van budgetten en waren er de afspraken rond interne en externe rapportering. Inhoudelijk moest er zo snel mogelijk een basisdocument opgemaakt worden dat kon dienen als leidraad.

In 2005 werd het basisdocument *Project Delphi: op zoek naar een vraaggestuurd bibliotheekmodel* door de partners goedgekeurd en aan de beoordelingsgroep voorgesteld¹.

Meteen werd ook duidelijk dat elke bibliotheek zich afzonderlijk zou toeleggen op het implementeren van de omschakeling op een zeer concreet thema. De keuze voor een thema was vooral ingegeven door de positie en de ervaringen die de desbetreffende bibliotheek reeds had. Bibliotheek Middelkerke koos 'Gezondheid', Vlissingen nam 'Stad en regio', Zottegem legde zich toe op 'Levenskunst en levensvragen' en Oostkamp nam 'Toerisme' op.

Toerisme

De keuze voor Toerisme werd ingegeven door volgende vaststellingen: Het is een onderwerp van groot maatschappelijk belang. Toerisme is belangrijk voor zowel erg diverse leeftijdsgroepen als andere niet altijd duidelijk omliggende (minderheids)groepen. Het is een voldoende ruim onderwerp. Er is op dit moment op diverse plaatsen geen fijnmazig georganiseerd aanspreekpunt waar mensen met al hun vragen terecht kunnen over toerisme. Toch moesten we rekening houden met de komst van de IN- en UITpunten die in diverse steden worden opgericht.

De gemeente Oostkamp ontwikkelt initiatieven rond lokaal toerisme en er is een Dienst Toerisme aanwezig. Door logistieke problemen kan deze dienst geen taken rond informatiebemiddeling opnemen.

Het was met andere woorden een algemeen thema, wat maakte dat ervaringen in onze bibliotheek overdraagbaar waren naar andere bibliotheken. Intussen werd Bibliotheek-infopunt Oostkamp door de gemeente erkend als Infopunt Toerisme en wordt binnenkort een logo aangebracht dat 'toeristen' duidelijk maakt dat zij er toeristische vragen kunnen stellen².

Kort na het vastleggen van de thema's werd contact gezocht met interessante partners: reisbureaus, Vakantiegevoegens (intussen Pasar) en Wegwijzer, een documentatiedienst in Brugge die informatie rond reizen verstrekt. Met de reisbureaus werd afgesproken dat zij de bibliotheek op de hoogte brengen van nieuwe tendensen in de reissector. Pasar werd bereid gevonden om reisvoorstellingen te organiseren in de bibliotheek. Naar aanleiding van reisvoorstellingen die niet in de bibliotheek plaatsvinden, verzorgen wij een reiswijzer rond het voorgestelde land. Op deze manier worden iedere keer 100 aanwezigen geattendeerd op het aanbod van de bibliotheek. Ook met Wegwijzer werd een stevige band gesmeed. Na de eerste contacten werd Wegwijzer bereid gevonden om een workshop rond reisgidsen te geven aan de medewerkers van de bibliotheek.

Van planning tot vraaggerichte inrichting

Het hertekenen van een bibliotheekinrichting is geen sinecure. Met een heel gefundeerde visie en met een rijke ervaring zullen bibliotheekprofessionals er niet in slagen om de kennis en het inzicht ervan te vertalen in een innovatief ruimtelijk plan.

Dit laten we over aan een (interieur)architect. Het is de taak van de bibliothecaris om het project tijdens diverse overlegmomenten te vertalen naar de ontwerper. Voor dit project moest kennis worden doorgegeven over de vraaggerichte werking, de functie van de RFID-technologie, het sturen van de klant, de bibliotheek als infopunt, de ontmoetingsfunctie en de specificiteit van de signalisatie ...

Ontwerp

Op basis van een prijsvraag werd de opdracht voor het ontwerp toegewezen aan architect Joseph Vannoote uit Brugge. Hij ontwierp de Oostkampse bibliotheek in het jaar 1977, de bibliotheek van het Europacollege in Brugge en de uitbreiding van de hoofdbibliotheek (1995). Aan de ontwerper werd opdracht gegeven tot het ontwerpen van een vraaggerichte bibliotheek, waarbij de aspecten ruimtelijkheid, functionaliteit, vraaggerichte inrichting en sfeerscheping d.m.v. kleur, centraal staan. Ook een aantal nieuwe ruimtes werd, om de ontmoetingsfunctie te versterken, vooraf besproken en gedefinieerd: een leescafé, een marktruimte, een jongerenafdeling met leesbalkon, een internetzone, een afdeling 'beeld en geluid'.

Voor het ontwerp werd uitgegaan van een leegstaand gebouw, waardoor alle mogelijkheden open bleven. Als gevolg hiervan kon 200 m² extra publieksruimte gecreëerd worden. Bij deze voorbereidingen werden de ideeën en suggesties van alle personeelsleden in overweging gehouden. Binnen de personeelsgroep werden kleine werkgroepen gevormd. Vanuit de diverse afdelingen startte men met het uittekenen van nieuwe ideeën en suggesties. Uiteindelijk werden de relevante voorstellen in één globaal ontwerp samengevoegd en met de architect besproken. Samen met de architect, de bibliothecaris en met Karen Vael van de werkgroep Bouw en Inrichting Delphiproject, werden studiebezoeken afgelegd in Nederland en Vlaanderen. De bibliotheken van o.a. Antwerpen, Amsterdam, Bree, Geel, Vlissingen, Rotterdam, Haarlemmermeer (Floriande) en Oostende leverden tal van ideeën en voorbeelden op.

Op basis van alle samengebrachte voorstellen kon de architect overgaan tot het maken van een voorontwerp. Het voorontwerp werd geëvalueerd op een overleg met het afdelingshoofd infrastructuurbeheer en de bibliothecaris. Na het aanbrengen van kleine correcties werd het ontwerp door het bestuur aanvaard en uiteindelijk door de gemeenteraad goedgekeurd.

Projectmanagement

Concreet ging het hier om de verhuis van de volledige bibliotheekinhoud naar een loods. Het hele gebouw werd leeggehaald. De collecties werden vooraf grondig gewied en van een RFID-chip voorzien. De non-fictie werd ingedeeld volgens ZIZO. De dozen werden systematisch gemerkt volgens hun nieuwe bestemming.

De aannemers voor de binneninrichting hadden twee maanden de tijd om het gebouw (1984) te restylen: verlichting, schilderwerken, vloerbedekking, vernieuwing inkom, vast meubilair, RFID-technologie, herindeling van de afdelingen... Om alles in goede banen te leiden was er wekelijks overleg met de schepen van Gebouwen, Diensthoofd Gebouwen,

architect en bibliothecaris. Er was een dagelijkse briefing tussen de architect en de bibliothecaris.

Het was heel belangrijk om de ruimtelijkheid te ervaren nadat het gebouw helemaal was leeggehaald. Er werden trouwens nog enkele belangrijke wijzigingen – zoals het vrijhouden van open ruimtes – aan het concept doorgevoerd.

Mensen houden van privacy en willen ongestoord in de bibliotheek kunnen rondlopen om lectuur en/of informatie op te zoeken en te consulteren. Bezoekers willen zich rustig terugtrekken om te lezen en de dingen te overwegen.

Verhuis

Na de vooropgestelde twee maanden was de vraaggerichte inrichting klaar. De verhuis van de opslagplaats naar de vernieuwde bibliotheek verliep in drie fases. Eerst werd de rekverlichting langs de muren geïnstalleerd. Daarna werd een deel van het bestaande meubilair teruggebracht en werden volgens plan, nieuwe rekken bijgeplaatst. Vervolgens werden de met chips voorziene collecties, volgens de vooraf aangegeven systematiek, teruggeplaatst. Voor deze verhuis werd overleg gepleegd met de bibliotheekstafleden, met de Dienst Infrastructuurbeheer en met een werkleider van deze dienst. In totaal waren hierbij zo'n 25 personeelsleden betrokken.

Technologie

RFID

De voornaamste innovatie was de invoering van de RFID-technologie. Belangrijk bij de effectieve uitvoering ervan is dat alle voorbereidende werkzaamheden (infrastructuur, vast meubilair, bekabeling) klaar moeten zijn. De architect is er in geslaagd om een perfecte integratie van een innamekast en twee uitleenstations als één geheel en in harmonie met de inrichting te ontwerpen. Voor dit onderdeel van de vernieuwing werd regelmatig overleg gepleegd met onze systeembeheerder, de architect, de infrastructuurbeheerder, de bibliothecaris en RFID-leverancier Nedap.

Beheerssoftware

De firma PIMC stond in voor de volledige beheerssoftware. Alle digitale verrichtingen worden op computer bijgehouden en naar een betaalterminal doorgestuurd. Het afstellen van deze software en de kleine hardwareproblemen namen meer tijd in beslag dan voorzien.



Geïntegreerde leesplek in de jeugdbib.

Open Computerruimte (OCR)

De installatie van onze OCR, voorzien van tien laptops en verbonden met de beheerssoftware, vraagt ook wat tijd en geduld voor bijkomende afstelling en opvolging. Voor de beheerssoftware is het plaatsen van een extra pc een noodzaak. De opvolging van de OCR berust in de eerste plaats bij de systeembeheerder.

Beheer en onderhoud

Het beheer van de vraaggerichte bibliotheek bestaat in de eerste plaats uit een regelmatige terugkoppeling met alle medewerkers. Evaluatie en bijsturing van de procedures, takenpakketten en infrastructuur moeten ervoor zorgen dat met de dagelijkse praktijk rekening wordt gehouden en dat onvolkomenheden worden weggewerkt. Tijdens het personeelsoverleg wordt telkens voldoende tijd voorzien voor deze opvolging. Aanpassingen worden snel doorgegeven en uitgevoerd. Zo werd in het jaar na de ingebruikname een aanpassing van de signalisatie doorgevoerd. Voor het onderhoud van de technologie werden contracten afgesloten. Voor het onderhoud van de infrastructuur wordt regelmatig overleg gepleegd met de eigen diensten.

Vraaggericht werken

Een belangrijk gegeven binnen Delphi is het omvormen van de bibliotheek tot infopunt. Dit geldt niet enkel voor het materiële gedeelte, maar evenzeer voor de dienstverlening die moet gericht zijn op een ideale informatiebemiddeling. Wanneer men zijn bibliotheek wil herinrichten tot een vraaggerichte bibliotheek is het immers belangrijk om te beslissen hoe men die vraaggerichtheid ziet, dus welk model van dienstverlening men voor ogen heeft. Wij gingen uit van het idee dat vraaggericht werken wil zeggen dat je vertrekt vanuit de informatiebehoeften van klanten en dat collecties, organisatie van de bibliotheek, presentatie en plaatsing van materialen en personeel zo ingezet worden dat je meer tijd hebt om met meer kennis inhoudelijke vragen van klanten te beantwoorden. Dat houdt in dat de personeelsleden in staat moeten zijn om vragen van klanten te formuleren of om hen aan te zetten tot actie³. Zelfredzaamheid, zonder te vervalten in een situatie van 'zoek het zelf maar uit' is hierbij zeer belangrijk. Het was ook meteen duidelijk dat het digitale aspect en de backoffice niet uit het oog mochten verloren worden.

Het niet-gebruikersonderzoek

In 2004 nam Bibliotheek Oostkamp deel aan het gebruikersonderzoek dat VCOB i.s.m. onderzoeksgroep TOR

organiseerde⁴. In dit onderzoek werd echter enkel rekening gehouden met de klanten en gebruikers. Bibliotheek Oostkamp wilde ook weten waarom mensen de bibliotheek niet gebruiken. Kennen ze de vele mogelijkheden van de bibliotheek misschien niet, hebben ze geen behoefte aan haar dienstverlening, bereiken we bepaalde groepen niet of veel minder ...? Als onderdeel van het Delphi-project heeft Bibliotheek Oostkamp, in samenwerking met de StadsMonitor Vlissingen, in de periode mei-juni 2007 onderzoek uitgevoerd onder leden en niet-leden. In eerste instantie wilde Bibliotheek Oostkamp enkel onderzoek laten uitvoeren bij niet-leden/niet-gebruikers. Hun kenmerken kunnen echter niet goed bepaald worden zonder die van de gebruikers erbij te betrekken. Juist de verschillen tussen beide groepen zorgen voor niet-gebruik. Aldus kunnen de verschillen leiden tot aanpassing in de dienstverlening of in aanbod⁵.

Veranderdraaiboek bouw, inrichting en plaatsing.

De bouw en de inrichting van een bibliotheek beïnvloeden de manier waarop klanten zich gedragen. Vanuit een aantal doelstellingen uit het Delphi-ideeëngoed wou de Stuurgroep Bibliotheken inspireren met praktijkvoorbeelden. Tijdens de projectperiode verzamelde een werkgroep professionals ideeën en fotomateriaal die op het Delphiportaal gestalte kregen. Het draaiboek werd opgebouwd als een groeiboek.

Het document werd een ideeënbron voor bibliothecarissen die overtuigd zijn dat ze de bibliotheek vraaggericht willen (her)inrichten. Welk gedrag willen we uitlokken bij de klant? Deze tool is gebaseerd op vragen en ideeën, beter dan op het geven van één sluitend antwoord. Gebruikers van deze tool zullen vooral met 'vragen' zitten. We geven dan ook meerdere antwoorden en voorbeelden die terug vragen kunnen oproepen. Het is een werkinstrument om na te denken over het principe van de omschakeling.

Het gebouw

Het gaat over ruimte en visie. Een gebouw kan 'dwingend' zijn. We proberen altijd het maximale uit ons gebouw te halen. We proberen dit met een maximale kennis over management, bibliotheektechniek en -inrichting. Voor de architect gaat het om een visie, een concept. Voor de interieurarchitect gaat het o.a. om materialen, verlichting. Deze twee professionals moeten in teamverband werken om tot één harmonisch geheel te kunnen komen. De bibliothecaris behoort ook tot dit team voor zover hij/zij een beleid kan bepalen, een visie ontwikkeld heeft en o.a. een collectiemanagement voert. Het werkinstrument gaat over de keuzes voor inplanting van een gebouw, de uitstraling en de aantrekkingskracht. Voor welk type gebouw wordt gekozen? Heeft de voorbijganger een idee over de inhoud van het

gebouw? Kan de voorbijganger al een keuze maken uit de producten die naar buiten toe worden uitgesteld? Van groot belang is de toegankelijkheid, het uitnodigende karakter, de ruimtelijke indeling, de oriëntatie en de sfeer ...

Personeel

Cursus vraaggericht werken

Kasteel Egmont was eind november 2005 de plaats waar de bijna honderd medewerkers van de vier Delphibibliotheken elkaar voor het eerst ontmoetten. Het doel was om het project concreet te maken. Medewerkers werden geïnformeerd over de projectdoelen en gingen praktisch aan de slag. Zo konden ze kennismaken met de inrichting van bibliotheek Zottegem, werd het thema klantvriendelijkheid aangebracht en in een workshop klantbenadering werd dieper ingegaan op de specifieke kenmerken van klantgericht gedrag in de bibliotheek. De dag had zeker als gevolg dat het concept van de vraaggerichte bibliotheek dichter bij de medewerkers kwam en zij een beeld kregen van de veranderingen die eraan kwamen.

In oktober 2006 kreeg het voltallige personeel van Bibliotheek Oostkamp een infosessie rond verslaving. Een medewerker van Middelpunt West-Vlaanderen ging hierbij in op vraagcontexten, de wijze waarop verslaving ter sprake wordt gebracht, de soorten verslaving. Verder lichtte ze ook de werking van enkel gespecialiseerde partners toe en besprak ze de collectie van de bibliotheek. Zonder de medewerkers te overdonderen met informatie kregen ze op deze manier toch een bredere kijk op de problematiek en hun rol als informatiebemiddelaar.

Rond dezelfde periode werden de personeelsleden ook uitgenodigd naar de cursus Vraaggericht werken. Hierin werd opnieuw aandacht gevraagd voor het gedrag van bibliotheekbezoekers en de manieren waarop de bibliotheek als organisatie hierop kan inspelen. Een belangrijk onderdeel vormde de kennismaking met de werking en de voordelen van ZIZO.

Start van interne blog

Omdat we veel van elkaar kunnen leren en omdat niet alle vragen onmiddellijk kunnen beantwoord worden, werd gestart met een interne blog. Hierop plaatsen collega's vragen van klanten; deze vragen kunnen reeds een volledig of 'half' antwoord gekregen hebben, maar het kan ook gaan om kennis delen. De vragen en gesuggereerde antwoorden worden behandeld in maandelijkse teamvergaderingen. Er wordt nagegaan welk antwoord we hebben geformuleerd, welke mogelijkheden er nog waren en welke kennis ontbreekt bij collega's.

Kwalitatief onthaal

In de voorbije jaren werd iedereen wel eens opgeschrikt door zinnen als: "ik wist niet dat jullie dat hadden", "Ik wist niet dat dit kon in de bibliotheek." De herinrichting van de bibliotheek werd dan ook aangegrepen om van start te gaan met het 'kwalitatief onthaal'. Het komt erop neer dat Bibliotheek-infopunt Oostkamp zich engageert om tijd te maken voor een kennismaking van de bibliotheek voor elke burger die zich inschrijft in de bibliotheek of die erom vraagt. Wie zich voor het eerst lid maakt, wordt uitgenodigd voor een kort vraggesprek waarin wordt gepeild naar de behoefte van de klant. Pas daarna worden de administratieve handelingen afgewerkt. Ten slotte wordt de klant meegenomen op een 'ontdekkingstocht' doorheen de bibliotheek, waarbij vooral de nadruk ligt om de behoeftes die bij de klant werden gedetecteerd. Het valt nauwelijks te beschrijven welk een positief effect dit bij de persoon heeft, "Hier maakt men echt tijd voor mij!" En daar draait het toch om, niet?

En nu...

Het project Delphi werd door Euregio-Scheldemond en de provincies West- en Oost-Vlaanderen gesubsidieerd wegens de overdraagbaarheid van de innovatieve producten. Na de realisatie van de vraaggerichte werking in Oostkamp en Middelkerke heeft de provincie West-Vlaanderen het initiatief op zich genomen om een meerjarig omslagtraject aan te bieden voor de West-Vlaamse bibliotheken. Doorlichting, visie, onderzoek, opleiding, training en ondersteuning geven aan bibliotheken de kans om hun dienstverlening om te vormen van een aanbodgerichte naar een vraaggerichte werking. De bibliotheken van Tielt, Roeselare, Veurne, Zedelgem, Beernem en Blankenberge hebben het eerste meerjarige traject doorlopen en voor de twee volgende trajecten staan niet minder dan twintig bibliotheken aan te schuiven.

Noten

1. Informatie en documenten over het afgesloten Euregioproject Delphi vindt u op <http://info.bronnenwijzer.be/archief/delphi-1>
2. Zie hiervoor: *Quickscan Oostkamp: uitbouw van het toeristisch onthaal, uitgevoerd door Westtoer in opdracht van de gemeente Oostkamp.*
3. Zie hiervoor: *Dienstverleningsmodel Delphi: voorwaarden om op een kwaliteitsvolle manier antwoorden te geven op de vragen het publiek*, <http://info.bronnenwijzer.be/archief/delphi/Dienstverleningsmodel%20%20Delphi.doc/view>
4. Zie hiervoor <http://www.locusnet.be/portaal/Locus/Publiekswerking/Gebruikersonderzoek/Bibliotheek/>
5. Zie hiervoor: *Marktonderzoek Bibliotheek Oostkamp: onderzoek onder leden en niet-leden, Stadsmonitor Vlissingen*

SAMENVATTING

De nood om het klassieke bibliotheekconcept grondig aan te pakken en over te stappen naar een vraaggerichte werking leefde in Bibliotheek Oostkamp al sinds de eeuwwisseling. Samen met de bibliotheken van Middelkerke, Zottegem en Vlissingen werd onder de naam Delphi een Euregio-project opgestart in 2004. De deelnemende bibliotheken pakten niet enkel de interne werking aan, er werden ook bibliotheekoverschrijdende thema's gerealiseerd. Intussen werkt Bibliotheek-infopunt Oostkamp geheel volgens de principes van het Delphi-project. Het personeel volgde aangepaste vorming, door de introductie van RFID kunnen bezoekers beter begeleid worden, signalisatie en inrichting kregen een frissere en publieksvriendelijke look. Door de overdraagbaarheid nam de Provincie West-Vlaanderen de uitgangspunten van het project over en geeft bibliotheken uit de provincie de mogelijkheid om een identiek traject te volgen.

ABSTRACT

For some time already the public library of Oostkamp had felt the need to change its concept from a material-oriented library to a customer-oriented one. Together with the libraries of Middelkerke, Zottegem and Vlissingen the Delphi project was created in 2004, for which these libraries were granted money from Europe. The participating libraries not only transformed their own way of working, they also engaged in cross-librarian themes. At the time of writing the public library of Oostkamp has incorporated all the principles of the Delphi project. Staff members received training, the introduction of RFID enables staff to spend more time with customers, signalisation and presentation reflect the customer-oriented approach. Due to its transferability the Delphi project was taken over by the Province of West-Vlaanderen, which gives more libraries the opportunity to follow an identical course.

Wat moeten we hiervan denken ?



Bibliotheek- & archiefgids, Info en Bibscoop maken plaats voor



META

Ontdek het in februari 2011 - Mis de lancering niet