

Een informatieplein voor Vlaanderen Raad voor Volksontwikkeling en Cultuurspreiding daagt Vlaamse ministers uit

Welke rol kunnen openbare bibliotheken straks nog spelen in het veranderde informatielandschap? Tal van gespecialiseerde instellingen, informatiecentra en het internetgebeuren profileren zich immers op het terrein van informatie vinden.

De federale, Vlaamse, provinciale en gemeentelijke overheden subsidiëren honderden organisaties die de bevolking bijstaan om informatie te vinden. Binnen elke deelsector bestaat een groeiende samenwerking. Maar een fundamentele samenhang over de deelsectoren heen ontbreekt helaas. Met het Middelheim-memorandum lanceerde de VBAD een oproep tot de Vlaamse overheid om werk te maken van een Collectie Vlaanderen. In dit concept maken de collecties van alle organisaties die met overheidsmiddelen werken, deel uit van één grote virtuele collectie. Aankopen, bewaren en ontsluiten moeten op elkaar afgestemd worden. De Vlaamse minister van Cultuur heeft daar wel oren naar, maar een krachtdadige aanpak ontbreekt vooralsnog.

Intussen gooien nieuwe vormen van dienstverlening zich op de informatiemarkt. Een kleurige waaijer van infopunten, -loketten en -winkels zag de laatste jaren het zonlicht. Nu internet de toegang tot informatie met een factor x vergroot heeft, staat de openbare bibliotheek voor een identiteitscrisis. Welke rol moet zij straks spelen in het veranderde informatielandschap? Welke plaats neemt zij in tussen de gespecialiseerde instellingen, de informatiecentra en het internetgebeuren? Welke meerwaarden kan de openbare bibliotheek bieden?

De Raad voor Volksontwikkeling en Cultuurspreiding boog zich over deze vragen en legde minister van Cultuur Bert Anciaux én zijn collega's van de andere departementen, een reeks aanbevelingen voor. De Raad pleit onder andere voor het schrijven van een informatiebeleidsplan. Eén van de pijlers van zo'n plan zou het Infoplein Vlaanderen moeten zijn, waarbij de openbare bibliotheek zich aandient als informatiecentrum op de nulde lijn.

EDWIN VAN TROOSTENBERGHE is bibliothecaris
in Middelkerke
edwin.vantroostenberghe@middelkerke.be



Maatschappelijke context

Mensen hebben vragen, niet alleen in het kader van research, onderwijs of beroep, maar ook binnen de autonome levenssfeer. Die vragen bevinden zich in een bepaalde context: iemand wil solliciteren, gaat scheiden, leert schilderen, gaat bouwen, heeft een conflict met de huisbaas, gaat een auto kopen, vertrekt op reis, heeft een medisch probleem, zoekt innerlijke verdieping, is zwanger, heeft een kind met ADHD...

Het antwoord op die vragen stelt iemand in staat inzichten te verwerven, beter te functioneren, een geschikte keuze te maken... Het antwoord op vragen kan een hulpmiddel zijn om de persoonlijke levenskwaliteit te verbeteren. Een toenemend aantal organisaties staat – vaak met overheidsmiddelen – klaar om mensen bij te staan in hun zoektocht naar informatie: werkwinkels, leerwinkels, KMO-loketten, sociaal huis, opvoedingswinkels, woonbureaus, jongereninformatiepunten, In&Uit-punten... Het gevaar dreigt dat de burger door het bos de bomen niet meer ziet. De gemeentebesturen zien zich geplaatst voor de taak om coördinatie op het lokale niveau te garanderen. Daarbij zullen de positie en de functie van de openbare bibliotheek tussen de andere informatiebemiddelaars uitgeklaard moeten worden. Voor het publiek moet duidelijk zijn met welke vragen hij in de bibliotheek terecht kan.

Waar wringt het schoentje?

1. De openbare bibliotheek hoort organisatorisch bij de sector cultuur

Zowel op het Vlaamse niveau als in de provincie en in de gemeente wordt de openbare bibliotheek binnen het departement of de sector cultuur geplaatst. Voor zover het gaat over de missie 'cultuurspreiding' is dit zonder meer logisch. Wat betreft de informatieve en de educatieve missie, is dat minder vanzelfsprekend. Informatiebemiddeling hoort een aandachtspunt te zijn voor alle departementen of sectoren. De verantwoordelijken – zowel administratief als politiek – van de diverse departementen of sectoren denken niet altijd meteen aan de bibliotheek wanneer zij invulling willen geven aan het informatiebeleid binnen de hun toegewezen domeinen. Zij hebben minder voeling met de bibliotheken en hebben er geen rechtstreeks zeggenschap over.

2. Er is geen intersectorale ondersteuning vanuit de diverse domeinen

Medewerkers van een openbare bibliotheek zijn getraind in het omgaan met diverse zoekinstrumenten. Ze beschikken over de vaardigheden die verwacht worden van een informatieprofessional. Daarin worden ze frequent bijgeschoold. Ze worden via diverse kanalen op de hoogte gehouden van hun vak en hebben contact met collega's uit andere bibliotheken. Ze maken deel uit van een netwerk van informatiedeskundigen en krijgen binnen die sector bovenlokale ondersteuning.

Medewerkers van een openbare bibliotheek maken geen deel uit van netwerken van organisaties die rond andere maatschappelijke domeinen werken en krijgen er ook geen bovenlokale ondersteuning van. Wie zich als leerwinkel wil aanbieden, moet op de hoogte blijven van de evoluties uit die sector... Zo kunnen informatiebemiddelaars uit specifieke sectoren de openbare bibliotheken helpen bij het uitzoeken van de meest actuele, toegankelijke en betrouwbare bronnen die een antwoord geven op de vragen van klanten. Ze kunnen een backoffice aanspreekpunt zijn.

3. De openbare bibliotheek profileert zich in hoofdzaak als documentatiecentrum

Dat een openbare bibliotheek over documenten beschikt die meestal ook uitgeleend worden, is op zich een troef: in een werkwinkel krijg je geen psychotechnische tests mee, of boekjes met voorbeelden van sollicitatiebrieven. In een VVKantoor krijg je wel folders, maar geen reisguides.

Wat betreft haar informatieve taak ziet de openbare bibliotheek zichzelf traditioneel veeleer als een documentatiecentrum, een plaats waar je documenten kunt consulteren of

Een leerwinkel wil volwassenen wegwijs maken in het vormingsaanbod en begeleiden bij het uitstippelen van vormingstrajecten. De 'leerwinkel' – nog een werknaam – is een eerste samenwerkingsproject van opleidingsverstrekkers opgezet en gecoördineerd door Diva (Dienst Informatie, Vorming en Afstemming van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap). Diva wil het aanbod van VDAB (Vlaamse Dienst Arbeidsbemiddeling), Vizo (Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen), Syntra (Centra voor Middenstandsopleiding), CVO (Centra voor Volwassenenonderwijs), SoCius (Steunpunt van de Sociaal-Culturele Volwassenensector) en de centra voor basiseducatie op elkaar afstemmen. Diva zelf valt onder de bevoegdheid van het Ministerieel Comité Vorming, dat bestaat uit de Vlaamse ministers van Onderwijs & Vorming, Werkgelegenheid, Economie en Cultuur.

Een In&Uit-punt (vroeger Vrijtijdswinkel) biedt toeristische en culturele informatie aan via één loket. Het beoogt een integratie van de onthaalfuncties op het vlak van informatieverstrekking en reserveringen, voor de verschillende sectoren uit de vrijetijdssector (cultuur, toerisme, maar ook jeugd en sport). Daarvoor wordt samengewerkt op het vlak van onthaal, informatie en communicatie tussen de overheidsdiensten (lokaal, provinciaal, Vlaams) en de private partners die met vrijetijdsinvulling bezig zijn.

Een werkwinkel is een plaats waar alle organisaties te vinden zijn die helpen bij het zoeken naar werk. Werkzoekenden vinden er onder meer begeleiding van een VDAB-consulent; moderne instrumenten zoals de WIS-vacaturebank, het internet, kennistesten via computer, virtuele shops; informatie over de RVA-reglementering en ze kunnen er documenten afhalen.

lenen. Vraagbehandeling beperkt zich vaak tot wegwijsvragen (waar staan de boeken over...) en mediavragen (waar vind ik het boek met de titel...).

In Angelsaksische landen is er een sterk ontwikkelde inlichtingenfunctie en een gerichtheid op speurvragen: de bibliotheekmedewerker gaat met de klant mee op zoek naar een antwoord op zijn vraag. De bibliotheek als aanspreekpunt voor gemeenschapsinformatie (*community information*) is er ingeburgerd. Voor zover de Vlaamse bibliotheken zich meer vraaggericht opstellen, zijn ze beter in staat de rol van informatiepunt op zich te nemen. Dit sluit aan bij een brede mentaliteitswijziging die momenteel op gang komt in de sector en vergt een verdere professionalisering van het inlichtingenwerk.

De omslag naar een vraaggerichte werking vraagt een duidelijke keuze. Wat dat betreft heeft de openbare bibliotheek een identiteitsprobleem: wat wil ze voor haar klanten en voor de bevolking betekenen? Veel bibliotheken hebben die keuze nog niet gemaakt, laat staan de sector als geheel.

Maar zelfs al stelt een openbare bibliotheek zich doelbewust op als informatiecentrum, in de ogen van het publiek is een bibliotheek niet zozeer de plaats waar je een vraag stelt, maar de plaats waar je een document haalt. Er is dus een imago-probleem.

Waarin kan de informatiebemiddeling van de openbare bibliotheek bestaan?

1. Het stimuleren van vragen stellen.
2. Hulp bieden bij het formuleren van vragen.
3. Hulp bieden bij de zoektocht naar informatiebronnen.
4. Informatiepakketten proactief presenteren die een antwoord bieden op veel voorkomende vragen.
5. De verschillende informatiebronnen etaleren die binnen de vraagcontext van de klant relevant kunnen zijn.
6. Basisinformatie aanbieden rond de belangrijkste vraagcontexten in een eenvoudige taal (voor mensen die minder informatiegoletterd zijn).
7. Lokale informatie aanbieden, gekoppeld aan algemene informatie (wie bouwt is niet enkel geïnteresseerd in subsidies van de eigen gemeente), in het bijzonder met betrekking tot de overheidsinformatie.
8. De mogelijkheid bieden dat informatiebronnen ter plekke geconsulteerd kunnen worden.
9. Informatiebronnen uitleenen.
10. Hulp bieden bij de bediening van de zoekinstrumenten.
11. Zelf antwoorden zoeken voor mensen die niet informatiegoletterd zijn.
12. Klanten doorverwijzen naar organisaties die meer gespecialiseerde informatie kunnen bieden.
13. Klanten doorverwijzen naar organisaties die naast informatiebemiddeling ook een meer uitgebreide dienstverlening bieden (bv. trajectbegeleiding).
14. De klant bijstaan bij het verrichten van handelingen in het e-loket, zoals:
 - een ticket reserveren;
 - een gemeentelijk document aanvragen;
 - een elektronisch formulier invullen;
 - een afspraak regelen met een dienst of organisatie die verder kan helpen.

Het gaat om handelingen die informatiegoletterden zelf via het internet kunnen uitvoeren. De bibliotheek helpt of treedt in de plaats van mensen die niet informatiegoletterd zijn.

Ontwikkelingen met een gunstig effect op de openbare bibliotheek als infopunt

- In de toekomst moet 50 % van het personeel minstens op B-niveau ingeschaald zijn.
- De verplichting om lokaal meer samen te werken met andere actoren (met klemtoon op het culturele veld) opent poorten naar samenwerking op het vlak van informatiebemiddeling.
- De professionalisering van de openbare bibliotheken is de laatste jaren in een stroomversnelling gekomen door de uitbouw van de bovenlokale structuren (Steunpunten, Streekgericht Bibliotheekbeleid): er is meer communicatie binnen de sector, er worden nieuwe producten ontwikkeld, er is veel vorming.
- Er is een tendens om meer gebruikersgericht en vraaggericht te werken. Op heel wat plaatsen worden daar

initiatieven rond genomen. Het Project Delphi verzamelt knowhow en ontwikkelt instrumenten. Een belangrijke klemtoon ligt op de versterking van de inlichtingenfunctie.

- Met nieuwe technologieën kunnen klanten zelf hun uitleeningen registreren en komt baliepersoneel vrij om inhoudelijk met de vragen van klanten bezig te zijn.

Advies van de Raad voor Volksontwikkeling en Cultuurspreiding

Welke initiatieven kan de minister nemen om de openbare bibliotheek te versterken in haar informatieve taak?

1. Een informatiebeleidsplan uitwerken

Hierbij moet vertrokken worden van twee uitgangspunten, een collectiegericht (A) en een vraaggestuurd (B):

- A. Het concept 'Collectie Vlaanderen' uitwerken (zie Middelheimnota van de VVBAD, www.vvbad.be) waarbij alle collecties van papieren, audiovisuele en digitale informatiedragers van alle types van bibliotheken en documentatiecentra van de overheid of gesubsidieerd door de overheid, als één virtuele collectie beschouwd worden. Binnen dit concept moeten bindende afspraken gemaakt worden, onder meer voor bewaring en toegankelijkheid.
- B. Het concept 'Infoplein Vlaanderen' uitwerken waarbij de burger via een netwerk van diensten antwoord kan krijgen op zijn vragen. In dit concept moeten alle overheidsorganisaties en door de overheid gesubsidieerde organisaties die aan informatiebemiddeling doen, afspraken maken over het beantwoorden van vragen van de burgers. Het betreft niet enkel overheidsinformatie, maar alle informatie die de burger kan helpen om beter te functioneren. Dit concept kan bestaan uit:
 - **Digitaal Infoplein Vlaanderen**, waarbij samenhang gezocht wordt tussen:
 - belangrijke Vlaamse websites en databanken (waaronder de Vlaamse Infolijn, Bibliotheek.be, Cultuurweb, Word wat je wil...) vanuit een vraaggestuurd menu;
 - de gemeentelijke websites.
 Dit houdt in dat de burger een vraag kan stellen en daarbij naadloos kan navigeren tussen de verschillende echelons.
 - **Fysiek Infoplein**, waarbij de openbare bibliotheek als het ware op de nulde lijn opereert, en waarbij een reeks van winkels, punten of loketten rond specifieke maatschappelijke domeinen zich op een eerste lijn bevinden, soms gekoppeld aan een openbare bibliotheek, soms als zelfstandige entiteit.

2. Proactief de openbare bibliotheek als partner naar voren schuiven in het informatiebeleid van andere departementen

Informatiebemiddeling is een aandachtspunt voor alle departementen en beleidsdomeinen. De lokale openbare bibliotheek moet de kans krijgen een partner te zijn in initiatieven waarbij voor een bepaald domein een informatienetwerk ontwikkeld wordt met een lokaal niveau. Van de minister van Cultuur verwachten wij dat hij in zijn contacten met zijn collega's van de andere departementen deze optie steeds naar voren schuift. Op het Vlaamse niveau verwachten wij dat het VCOB als gesprekspartner betrokken wordt bij alle initiatieven in dit kader.

3. Een budget voor bibliotheekvernieuwende projecten

De openbare bibliotheken staan voor belangrijke uitdagingen in een snel veranderend informatielandschap. Daarom moet ruimte voor experiment gecreëerd worden en dat kan niet zonder extra middelen. Wij vragen dat financiële middelen voorzien worden om vernieuwende projecten te bekostigen binnen de functieverbreiding van de bibliotheek op het vlak van informatie.

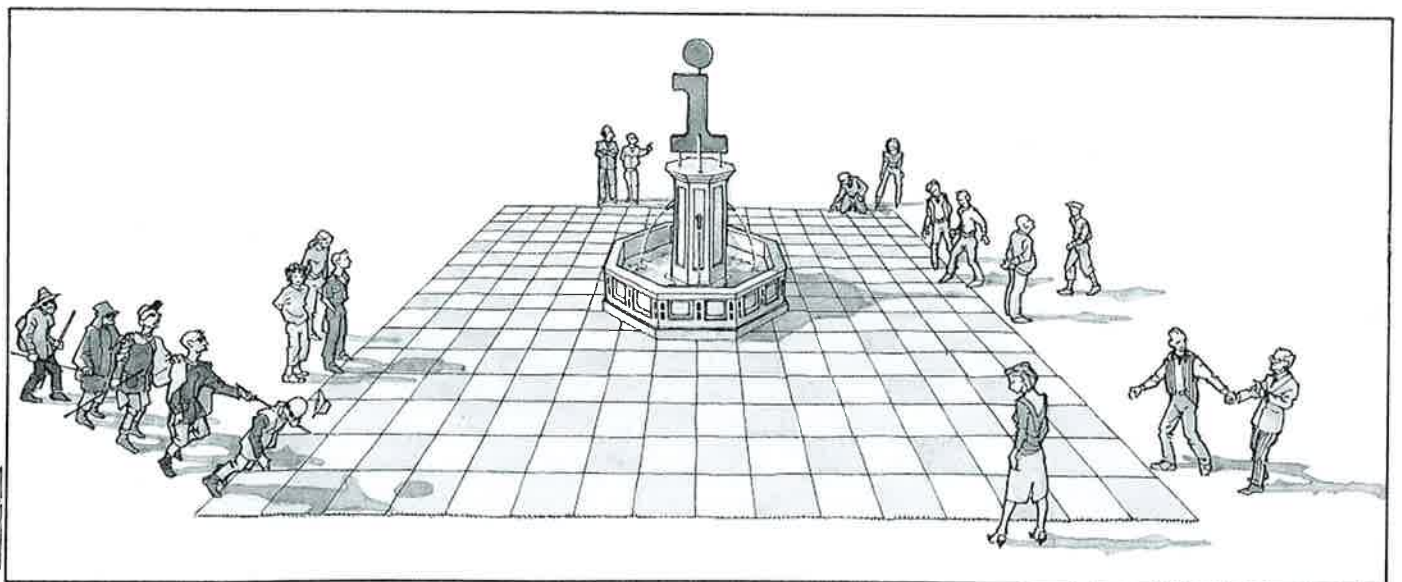
4. Bibliotheken honoreren die dienstverlening als infopunt garanderen

Voor zover bibliotheken hun diensten ter beschikking stellen als infopunt binnen een bepaald maatschappelijk domein (mits kwaliteitsafspraken - convenanten), moeten zij daarvoor

ook structureel gehonoreerd worden door de departementen die voor die domeinen verantwoordelijk zijn. Een voorbeeld: de minister bevoegd voor consumentenzaken maakt gebruik van het netwerk van openbare bibliotheken om een concept *Infopunt Consumenten* te organiseren, in samenwerking met consumentenorganisaties en het steunpunt voor de openbare bibliotheken. Bibliotheken (gemeenten) kunnen een convenant afsluiten, waarbij enerzijds kwaliteitscriteria bepaald worden waaraan de dienstverlening moet voldoen, en anderzijds de bibliotheek gehonoreerd wordt.

5. Openbare bibliotheken een uitdrukkelijke opdracht geven wat betreft leerwinkels

- A. Openbare bibliotheken hebben een lage drempel. Daarom moeten zij gezien worden als partners (Infopunt Leren) die basisinformatie aan het publiek verstrekken en actief kunnen doorverwijzen naar de leerwinkel voor meer informatie en/of trajectbegeleiding. Dat betekent dat de openbare bibliotheek:
- toegang moet krijgen tot alle databanken die relevant zijn binnen het concept van de leerwinkel;
 - toegang moet hebben tot de tweede lijn van het call center (als dit georganiseerd wordt);
 - opleiding moet krijgen over het leeraanbod en het gebruik van de databank;
 - een tegemoetkoming moet ontvangen voor deze taak;
 - een plaats krijgt in de marketingstrategie en dus mee gepromoot wordt, van een label gebruik kan maken...
- Dit betekent dat de openbare bibliotheek een structurele partner wordt in het verhaal van de leerwinkel.



B. Afhankelijk van de grootte van het werkgebied en de plaatselijke situatie kunnen in bibliotheken ook volwaardige leerwinkels geïnstalleerd worden.

6. Openbare bibliotheken een uitdrukkelijke opdracht geven bij de In&Uit-punten

De openbare bibliotheek moet efficiënt kunnen antwoorden op de vragen die de klant heeft rond cultuur, toerisme, sport en recreatie. Daarvoor moet zij:

- toegang hebben tot alle informatiekanalen die relevant zijn binnen het concept van de In&Uit-punten;
- beschikken over dezelfde documenten als de andere In&Uit-punten;
- geprofileerd worden als plaats waar de mensen informatie over toerisme, sport, cultuur en recreatie kunnen vragen.

Naargelang van de plaatselijke toestand kunnen verschillende In&Uit-punten verschillende diensten verzorgen bovenop de informatieopdracht: het reserveren van tickets, publieke infrastructuur, hotels...

7. Initiatieven nemen om structurele samenwerking te genereren tussen de steunpunten van de diverse departementen

Steunpunten werken vooral verticaal. Er zou meer aandacht moeten komen voor de transversale werking van de steunpunten, over de departementen heen. Informatiebemiddeling is een materie waar veel steunpunten mee bezig zijn binnen hun eigen domein. Het steunpunt voor de bibliotheken zou hier een belangrijke coördinerende rol kunnen spelen.

SAMENVATTING

Een toenemend aantal organisaties staat klaar om mensen bij te staan in hun zoektocht naar informatie. Het gevaar dreigt dat de burger door het bos de bomen niet meer ziet. De positie en de functie van de openbare bibliotheek moeten uitgeklaard worden. De Raad voor Volksontwikkeling en Cultuurspreiding stuurde een advies aan de minister van Cultuur. Daarin pleit hij onder andere voor de uitwerking van een concept Infoplein Vlaanderen. De constructie van een digitaal Infoplein veronderstelt dat belangrijke databanken op elkaar afgestemd worden. Het fysieke Infoplein plaatst de openbare bibliotheek op de nulde lijn van een groot netwerk rond vraagbehandeling.

ABSTRACT

An increasing number of organisations is available to assist people in their search for information. For, citizens can easily lose their way in the profusion of information. The position and function of the public library should be clarified. The advice the Council for popular education and cultural spread gave to the Minister of Culture, included a plea for the elaboration of an 'Information square Flanders'. This digital concept implies that major databases be geared to one another. The physical 'Information Square' puts the public library on the zeroth line of a big network with reference to handling questions.