



Lokale digiscan

De piloot voorbij

Elly Van Acoleyen, Bibnet

DE DIGISCAN IS EEN MANIER OM HET DIGITALE EEN PLAATS TE GEVEN IN JE LOKALE BIBLIOTHEEK. OM UIT TE ZOEKEN WAT JE LOKAAL WILT REALISEREN MET EEN AANTAL, SOMS NIEUWE, DIGITALE MOGELIJKHEDEN. OM VAST TE LEGGEN WAAR JOUW BIBLIOTHEEK EN JE BESTUUR WILLEN OP INZETTEN, EN HOE JE DAT GAAT DOEN. EEN DIGISCAN GEEFT RICHTING AAN JE DIGITALE BELEID, MAAKT HET CONCREET, EN ONDERSTEUNT JE BIJ DE UITVOERING ERVAN.

DE LOKALE DIGISCAN TER ONDERSTEUNING

“Digitaal is het nieuwe normaal” schrijft Peter Hinssen, we kunnen er niet aan voorbijgaan. Digitale evoluties hebben een invloed op de manier waarop een bibliotheek haar publiek bereikt, aanspreekt en bedient. Evengoed zijn digitale evoluties moeilijke uitdagingen voor iedereen die in en met bibliotheken werkt.

Daarom ontwikkelde Bibnet een lokale digiscan: een inspirerende spiegel op basis van een aantal gegevens uit je lokale bibliotheekwerking, en een proces dat je helpt om te bepalen welke uitdaging je bib eerstkomend zal aanpakken. Met een lokale digiscan denkt Bibnet mee na met de

lokale situatie, en brengt ze haar expertise over digitale bibliotheekwerking in. Net zo goed zorgt een lokale digiscan voor een vruchtbare bodem waar de verdere uitbouw van de digitale bibliotheek kan op groeien.

WAT IS EEN DIGISCAN

Je mag een digiscan niet zien als een instrument an sich: een vragenlijst die je invult of een tabel die je interpreteert. Een digiscan is een traject dat je doorloopt. Je gaat het gesprek aan met je bestuur, met collega's uit andere diensten en collega's uit de bibliotheek. Je gebruikt een aantal instrumenten en methodieken om samen een analyse te maken van je huidige situatie, en je ambities voor de

toekomst vast te leggen in doelstellingen en acties.

Een digiscan-traject bestaat uit drie fases:

- 1 Een voorbereidende fase, waarin elke kandidaatbibliotheek na een oriënterende introductiedag overweegt of ze klaar is voor een digiscan
- 2 De eigenlijke digiscan, die bestaat uit een oriënterende vragenlijst, twee workshops en een rapport met slotconclusies
- 3 Een natraject, waarin digiscanbibliotheken in (kleine) groepen verder worden opgevolgd

Concreet bestaat de eigenlijke digiscan in hoofdzaak uit twee workshops ter plaatse.

Vooraf vullen twee betrokkenen een vragenlijst in. Deze vragen peilen naar:

- Digitale instrumenten die reeds een plaats kregen in de huidige bibliotheekwerking
- Hoe actief de bib met haar digitale instrumenten omgaat
- Mogelijk gewenste vernieuwingen of verbeteringen

De antwoorden op deze vragenlijst geven een eerste beeld van de huidige digitale werking van de bib en haar ambities voor de toekomst. Deze eerste analyse wordt ingebracht in een eerste workshop. Tijdens deze workshop wordt de huidige situatie van de bib besproken, genuanceerd en bijgestuurd.

“BIBLIOTHEKEN ZIJN ER ZICH ZEKER VAN BEWUST DAT ALGEMENE GROEI GEEN EVIDENTIE IS, EN DAT KEUZES MOETEN GEMAAKT WORDEN OMDAT ‘ALLES VOOR IEDEREEN’ NIET LANGER OP GAAT.”

Daarnaast bepalen de aanwezigen samen de richting die de bib wil uitgaan: waar wil ze op inzetten, waar wil en kan ze lokaal het verschil maken, en hoe spoort dit met het beleid van de stad of gemeente. Deze gesprekken worden gefinaliseerd in een aantal beleidslijnen en doelstellingen. Bijv. “De bib wil inzetten op online etalages om zichzelf als huis van de stad te promoten en mensen (waar mogelijk meer op maat) te inspireren”.

Het is belangrijk bij deze eerste workshop ook vertegenwoordigers van het bestuur en van collega-diensten te betrekken. Zij zorgen mee voor voldoende afstand van de dagdagelijkse werking, een ander en soms breder perspectief. Dikwijls komen er dwarsverbanden bovendien,

die leiden tot gezamenlijke ambities of initiatieven over verschillende diensten heen.

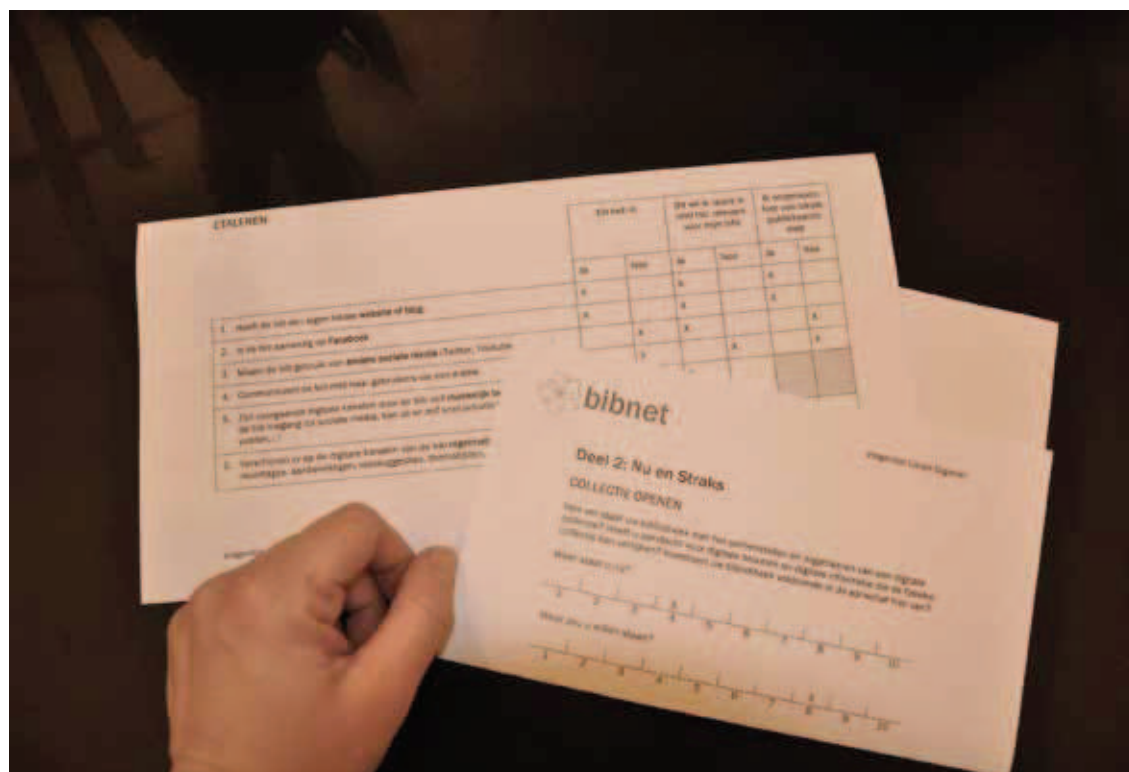
In een tweede workshop worden de vooropgestelde beleidslijnen vertaald in concrete acties. Bijv. “De bibliotheek bouwt een degelijke webomgeving/website uit met een duidelijke inhoudelijke focus op nieuws en materialen die verband houden met schrijvers, performers en evenementen uit onze gemeente”.

De aanwezigen overwegen samen haalbaarheid en impact van deze acties, prioriteiten en focus. Daarna worden acties verder geconcretiseerd, en in actieplannen gegoten. Tijdens de tweede workshop zijn vooral de bibliotheekmedewerkers betrokken, die mee het digitale beleid uitvoeren.

De twee workshops krijgen een neerslag in een rapport waarin doelstellingen, gehanteerde argumentatie, acties en uitspraken over prioriteit of gevolgen voor de bibliotheekwerking worden opgenomen.

WAAROM ZOU JE BIB EEN DIGISCAN UITVOEREN

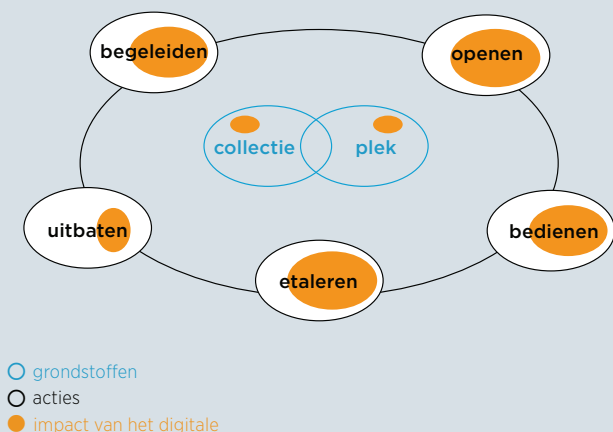
Een digiscan helpt je als bib na te denken over je digitale werking en je gewenste resultaten in kaart te brengen. Misschien heeft jouw bibliotheek al stappen genomen, haalde ze een aantal digitale instrumenten in huis of onderneemt ze een aantal acties, maar is ze uit het oog verloren wat ze er eigenlijk mee wil bereiken of hoe ver ze hiermee wil gaan? Of misschien is je bib nog zoekende, weet ze niet waar eerst te beginnen?



De vragenlijst van Bibnet.

Als je de digitale werking van je bibliotheek wil bediscussiëren en de gewenste evoluties ervan wil vastleggen, moet je kunnen situeren waar dat digitale zich bevindt. Wat is eigenlijk die digitale bibliotheek? Alvast niets anders dan een bibliotheek, die zich van een aantal digitale middelen bedient om haar werking te versterken, haar publiek te bereiken, te inspireren, te begeleiden.

In het kader van de digiscan werd een theoretisch denkkader ontwikkeld. Dit schema helpt bibliotheken om de digitale impact op hun werking te zien, de opportuniteiten ervan te herkennen, keuzes te maken en gewenste resultaten te benoemen en later ook te meten.



HET DENKKADER

Een bibliotheekwerking start bij de grondstoffen waarover ze kan beschikken. Grondstoffen die maken dat een bibliotheek zich bibliotheek kan noemen: collectie en plek.

Het digitale binnen deze grondstoffen is vandaag eerder beperkt. De huidige digitale collectie van bibliotheken komt niet boven de vijf procent van de totale collectie. We kennen Mediargus (nu: GoPress), muziekfragmenten, Fundels, en metacontent als recensies en covers. Ook binnen de bibliotheek als plek, beperkt het digitale zich tot digitale infrastructuur: draadloos internet voor gebruikers, internetcomputers, luister- of leespalen, eventueel tablets, een gameroom of smartboard.

Het digitale karakter komt sterker naar voor als je gaat kijken naar wat een bibliotheek met haar grondstoffen doet. In dit theoretisch denkkader, situeren we de bibliotheekwerking in zes werkwoorden:

Openden

Bibliotheken maken hun collectie en plek toegankelijk, selecteren, kopen aan, stellen op, faciliteren,... Ze zorgen er voor dat hun collectie en plek voor mensen bereikbaar en toegankelijk is.

De digitale impact op 'openden' is groot: instrumenten waarvan bibliotheken zich bedienen om hun collectie te selecteren, te verwerven en te ontsluiten worden digitaal. Processen verlopen langs digitale kanalen. Een meer geautomatiseerde aanpak en schaaloptimalisatie zorgen voor meer efficiëntie.

Bedienen

Bibliotheken enten diensten op hun grondstoffen, ze zorgen er voor dat mensen hun collectie en plek gebruiken: dat ze lezen (luisteren, kijken), lenen, verblijven.

Digitale diensten zijn nog steeds in opmars. Basisdiensten of transacties die mensen gemakkelijk zelf kunnen doen, gebeuren online. Bijv. zoeken in de collectie, beschikbaarheid checken, fragmenten inkijken, verlengen en reserveren.

Etaleren

Bibliotheken stimuleren hun publiek voortdurend met etalages:

- Ze tonen wat ze in huis hebben, lichten er bepaalde collectieonderdelen uit, spelen in op lokale thema's, inspireren mensen tot het lezen van iets 'nieuws', maken overzichten, leggen verbanden tussen het boek, het thema, de verfilming, de auteur, ...
- Met etalages blijven bibliotheken in het vizier van hun publiek, bijv. op Google, op Facebook, met e-nieuwsbrieven, op leerplatformen, met leesblogs, ... Ze gaan een relatie aan met hun gebruikers, krijgen een gezicht en blijven in contact.

De impact van het digitale op etalages en de visibiliteit van de bib is zeer duidelijk. Het belang van digitale kanalen overstijgt dat van fysieke. Sociale media bieden plots mogelijkheden tot interactie die voorheen ongezien waren. Uiteraard komen digitale etalages en contacten niet in de plaats van fysieke, alleen het bereik en de complementaire mogelijkheden kennen een flinke uitbreiding.

Uitbaten

Bibliotheken exploiteren hun collectie en plek door een netwerk uit te bouwen van collega-organisaties en verenigingen die van hun

Vervolg van p. 9

Met een digiscan verhoog je de betrokkenheid van collega's en bestuurders uit je stad of gemeente bij de digitale werking van de bib. Je plaatst je digitale bib midden in een lokale context, laat opportuniteiten voor collega's en gemeentelijk beleid ontdekken, en krijgt meer draagvlak voor je eigen acties. Bovendien zorgt de betrokkenheid van externen voor een extra brede blik, en ontdek je zelf mogelijkheden die

je voorheen niet zag.

Met een digiscan vertaal je je digitale ambities in concrete stappenplannen en haalbare acties. Wat ga je doen? Hoe pak je dit aan? Wat zet je neer?

Je hoeft dit niet alleen aan te pakken. Bibnet begeleidt je bib zowel inhoudelijk als procesmatig doorheen het hele traject, en digiscan-bibliotheken vinden in het natraject inspiratie bij elkaar.

BEVINDINGEN UIT DE PILOOTFASE

Tien bibliotheken voerden een digiscan uit als piloot. De bibliotheken kwamen zowel uit grotere (tot 82.000 inw.) als uit kleinere (tot 9500 inw.) gemeenten.

De ervaring van tien bibliotheken is uiteraard te beperkt voor algemene besluiten. Bovendien blijft de digiscan een subjectief proces, op maat van de lokale bibliotheek

in haar lokale context, en gestuurd door de aanwezigen tijdens de workshops. Met deze noodzakelijke nuanceering in het achterhoofd, sommen we hier toch een aantal bevindingen op.

GAAN VOOR GROEI!

Zo goed als alle pilootbibliotheken gaan voor groei. Ze zijn ambitieus, én ze zijn ambitieus op elk terrein van de digitale bibliotheek: ze willen een digitale infrastructuur

grondstoffen gebruik willen maken om eigen doelstellingen te realiseren. Zo verankeren ze zich lokaal en sociaal. Bijv. Digidak vindt onderdak in de bib, en ontplooit er haar eigen werking. Of bijv. secundaire scholen uit de stad of gemeente krijgen toegang tot de databank van Mediargus (nu: GoPress) via de bib, om er eigen leerdoelstellingen mee te realiseren. De finaliteit van 'uitbaten' ligt bij het algemeen rendement van de bib. Het digitale aspect ervan ligt enkel daar waar het over het uitbaten van digitale collectie of digitale infrastructuur gaat.

Begeleiden

Bibliotheken die specifieke groepen begeleiden, helpen hen te ontdekken wat de bib hen inhoudelijk te bieden heeft. Begeleiden gaat verder dan prikkelen. Bibliotheken leren mensen gebruik te maken van collectie en plek, rekening houdend met wie deze mensen zijn en wat ze nastreven. Ze doen dit met bijv. leesbevorderende activiteiten, workshops en introducties allerlei, projecten mediawijsheid. Hoewel begeleiden doorgaans een uitgesproken fysiek proces is, zien we het digitale toch een belangrijke plaats innemen waar het gaat over kennismaken met digitale inhoud, werken aan e-inclusie en mediawijsheid.

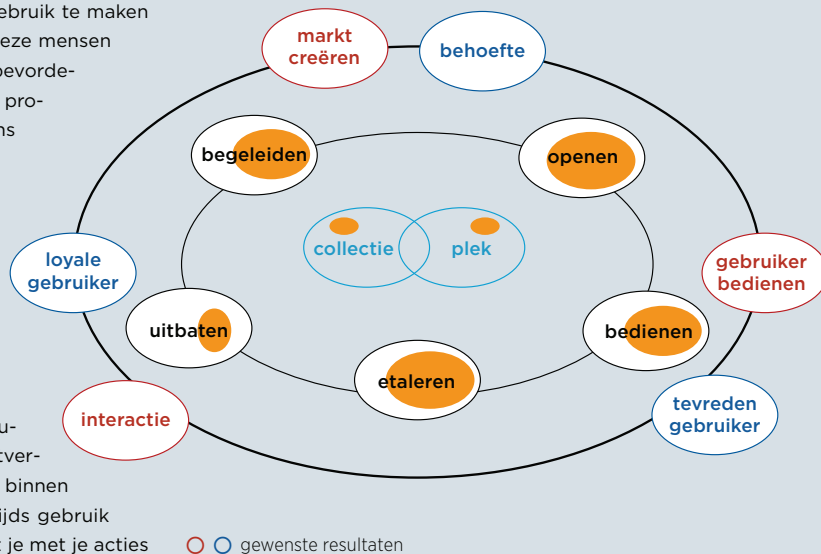
WAT DOE JE MET DIT DENKKADER BINNEN DE DIGISCAN

Binnen de digiscan ga je met dit denkkader aan de slag. Enerzijds doe je uitspraken over de huidige situatie van je bib: hoe ver sta je met je digitale dienstverlening, hoe zichtbaar zijn je online etalages, heb je binnen je werking aandacht voor mediawijsheid? Anderzijds gebruik je dit kader ook om per werkwoord te bekijken wat je met je acties wil bereiken?

- Wil je markt creëren? Wil je nieuwe gebruikers aantrekken? Dan kan je bijv. intekenen op de diensten van Mediargus (nu: GoPress) om jongeren aan te trekken met een aanbod dat hen aanbelangt. Of je kan er voor zorgen dat je meest cruciale informatie (openingsuren, adres) makkelijk terug te vinden is in Google. Of je kan kansengroepen introduceren in het gebruik van nieuwe media.
- Wil je gebruikers optimaal bedienen? Wil je hen tevreden houden met jouw service? Dan kan je bijv. intekenen op Bibliotheekportalen, om mensen ook van thuis uit optimaal te bedienen. Je kan hier extra diensten aan koppelen, zoals het online reserveren van

niet-uitgeleende werken. Of je kan een boekenblog oprichten voor je veellezers, met een forum voor de leeskring. Of je post dagelijks een nieuwe lees- of luistertip op Facebook.

- Wil je investeren in loyale gebruikers? Wil je er voor zorgen dat mensen trouw blijven aan je bib? Dan kan je bijv. met een nieuwsbrief trouwe gebruikers een eerste inzage geven in de aanwinsten, en hen de eerste mogelijkheid geven ze online te reserveren. Of je kan hen betrekken bij beslissingen die je moet nemen over een nieuwe dienst of aankoop. Of je kan hen buiten de openinguren gebruik laten maken van de tablets in de krantenhoek.



Uiteraard zal je je niet beperken tot één van deze drie mogelijkheden. Het blijft wel interessant je als bibliotheek deze vragen te stellen, want naargelang de keuzes die je maakt zal je digitale werking er anders uit zien. Je kan bijv. e-boeken aankopen voor je veellezers, of je kan e-boeken aankopen om er je publiek mee te laten kennismaken. Deze keuze zal bepalen welke e-boeken je wil, ze aanbiedt tegen betaling of niet, en op welke manier je ze zal etaleren.

die "mee" is, meer aandacht voor e-inclusie en mediawijsheid, meer etalages en meer interactie met het publiek, en ze willen een uitgebreide digitale collectie. Bibliotheken zijn er zich zeker van bewust dat algemene groei geen evidentie is, en dat keuzes moeten gemaakt worden omdat "alles voor iedereen" niet langer op gaat. Ze willen echter wel kunnen beschikken over een breed arsenaal aan digitale instrumenten, om dan te

kunnen variëren in wat ze er mee doen. In de acties zit het verschil tussen bibliotheken onderling, en hier speelt ook het belang van de lokale context. Kiezen blijft echter een moeilijke oefening.

HET VERLANGLIJSTJE

De grootste ambities koesteren de pilootbibliotheken op het vlak van begeleiden (zie denkkader). Ze willen bepaalde doelgroepen bedienen en een rol opnemen bij

het bevorderen van e-inclusie en mediawijsheid. Ze willen mensen laten proeven van digitale inhoud, mensen introduceren en initëren in het gebruik van digitale instrumenten (vooral tablets), toegang geven tot digitale media. Als bibliotheken willen inzetten op 'begeleiden', dan is dit een bewuste keuze waarbij de lokale context een belangrijke rol speelt. Het lijkt minder vanzelfsprekend voor een bibliotheek, dan het verlenen

van basisdiensten of het promoten van haar aanbod. Alle pilootbibliotheken zijn het er over eens dat 'begeleiden' enkel kan binnen een lokaal netwerk, en in complementariteit met andere spelers op dit terrein.

Digitale etalages op websites, blogs, Google, Facebook, ... zijn voor de pilootbibliotheken even belangrijk of zelfs belangrijker geworden dan de klassieke kanalen. Ze gaan



De bibliotheek van Hoogstraten in het digiscan natraject.

“JE MAG EEN DIGISCAN NIET ZIEN ALS EEN INSTRUMENT AN SICH: EEN VRAGENLIJST DIE JE INVULT OF EEN TABEL DIE JE INTERPRETEERT. EEN DIGISCAN IS EEN TRAJECT DAT JE DOORLOOPT.”

voor meer inhoud, meer rendement, meer interactie en een meer persoonlijke aanpak. Tegelijk zorgt ‘etalen’ voor onrust: er hangt een zeker urgentie aan, en enkele pilootbibliotheken vrezen de trein te missen. Dé eerste stap bij het werken met digitale etalages is het meekrijgen van zoveel mogelijk medewerkers. Deze zijn niet altijd overtuigd van het belang, of ze denken niet over de nodige competenties te beschikken om digitale kanalen te hanteren. Een ander probleem waar de piloten bij het digitaal etaleren mee te maken krijgen is versnippering: meer en meer verschillende kanalen, een variatie aan al dan niet inhoudelijke boodschappen, elk kanaal een andere identiteit,... Afstemming en de behoefte aan een communicatiestrategie is een ambitie die vele

pilootbibliotheken delen. Zij vinden hier ook connectie met de communicatiedienst van de gemeente, die in de meeste digiscan-workshops mee rond de tafel zat.

De pilootbibliotheken zijn er van overtuigd dat de digitale infrastructuur in een bibliotheek het gevoel moet geven dat je in een omgeving komt die digitaal “mee” is. Een bibliotheek hoeft hiervoor niet extreem te pionieren of de allernieuwste dingen aan te bieden. Ze moet wel minstens een even goede infrastructuur hebben dan de meeste mensen thuis, en een aantal nieuwigheden aanreiken die hun degelijkheid al hebben bewezen. De aanwezigheid van tablets in de krantenhoek en/of voor het bibliotheekpersoneel werd dikwijls genoemd.

De vraag bleef bij enkele piloten nog hangende of het gebruik van de digitale infrastructuur voor iedere gebruiker vrij moet zijn. Kan de bib een bepaald ‘type’ gebruik stimuleren (kranten lezen, mailen, opzoeken, huiswerk maken, ...) of is het nodig ander gebruik te ontmoedigen (vrij gamen en surfen)?

Wat met onze collectie? Het belang dat de pilootbibliotheken aan collectie geven is moeilijk te vatten. Enerzijds wordt gezegd dat de “inhoudelijke sterkte” van bibliotheken fundamenteel is, en dat collectie hier de belangrijkste grondstof voor is. Anderzijds wordt collectie niet meer genoemd als het gaat over prioriteiten.

Zeker is alvast dat de focus verschuift van het hebben

van collectie naar het ontsluiten, wegwijzen of begeleiden op maat. Dat je hiervoor moet kunnen beschikken over een collectie is een *conditio sine qua non*. Dat je hiervoor je collectie goed moet kennen ook. Mensen moeten vooral vinden wat ze zoeken, anders komen ze niet meer terug. Vinden de pilootbibliotheken dat het geen lokale prioriteit meer is om in te zetten op collectievorming? Is collectie als water dat uit een lokale kraan komt, waar je dan verschillende activiteiten mee kan ondernemen? Gaat hetzelfde ook op voor de basisdiensten die op de collectie zijn geënt: zoeken, inkijken, lenen, verlengen, reserveren?

HET NATRAJECT

Bibliotheken die een digiscan uitvoeren beschikken over een brede verzameling aan bouwstenen voor een lokaal digitaal bibliotheekbeleid: ze hebben doelstellingen, een argumentatie, links met gemeentelijke ambities, een zeker draagvlak, prioriteiten, concrete engagementen,...

Om echter tot concrete resultaten te komen, moet een bib hiermee aan de slag: moet ze engagementen omzetten in actieplannen, bereikte resultaten in kaart brengen.

Een natraject bleek cruciaal om bibliotheken verder op te volgen en te ondersteunen. Concreet komen digiscan-bibliotheken na afloop van hun eigenlijke digiscan drie maal per jaar samen in groepjes van vijf vergelijkbare bibliotheken. Ze wisselen er ervaringen uit, en krijgen er instrumenten in handen om:

- acties te concretiseren;
- gewenste resultaten te definiëren;
- meetstrategieën te ontwikkelen;
- resultaten te meten;
- metingen te interpreteren;
- en effecten te consolideren.

WANNEER KAN EEN BIBLIOTHEEK EEN DIGISCAN UITVOEREN

Een digiscan is voor een deelnemende bibliotheek een belangrijk, maar een intensief traject. We vragen daarom aan de mogelijke kandidaten om een deelname eerst grondig te overwegen. Bij deze overweging kan je je de volgende vragen stellen:

- Kiest je bibliotheek voor de uitbreiding van haar digitale werking, en krijgt ze hiervoor de steun van haar bestuur?
- Kan je bibliotheek schepen voor Cultuur, cultuurdienst, IT-dienst, communicatiedienst en secretaris betrekken?
 - o Zijn collega-diensten en managementteam van de gemeente op de hoogte van het digiscan-traject?
 - o Kan minstens een vertegenwoordiger van het bestuur én een collega uit een andere dienst zich vrijmaken voor de eerste workshop?
- Kan je bibliotheek tijd en mankracht vrijmaken voor het traject? (dit wordt geschat op een inspanning van ongeveer 15 werkdagen, verspreid over één jaar en over twee personen).

Antwoord je “ja” op alle bovenstaande vragen, dan ben je klaar om een bijbehorende engagementsverklaring

aan je bestuur voor te leggen.

Ben je geïnteresseerd, neem dan zeker deel aan een introductiedag. Tijdens deze (halve) dag overlopen we het volledige traject, schetsen we de resultaten en maken we een inschatting van wat dit voor een bibliotheek betekent.

Digiscans zijn ook voor Bibnet een intensieve investering. In 2013 kunnen een twintigtal bibliotheken in hun traject begeleid worden. Om tegevoegt te komen aan de onkosten van het begeleiden en het inhuren van extra expertise tijdens het natraject, vragen we aan deelnemende bibliotheken een forfaitaire bijdrage van 200 euro.

EEN DIGISCAN EN JE BESTUUR?

Ben jij alvast overtuigd dat de digiscan iets is voor jouw bib, maar heb je nog wat inspiratie nodig om je bestuur in dit verhaal mee te nemen? Bibnet stelt je een voorbeeldpresentatie ter beschikking, die je zelf aanvult met lokale gegevens en de verbanden die je ziet met het gemeentelijk of stedelijk beleid. In deze voorbeeldpresentatie staat (kort) uiteengezet wat ‘digitale dienstverlening’ voor een bibliotheek betekent, waarom dit belangrijk is en wat dit kan betekenen voor de stad of gemeente. De presentatie eindigt uiteraard met de ondersteuning die een lokale digiscan je kan bieden.

KERNCONCLUSIES

Lokale bibliotheken zijn aan zet om met hun digitaal beleid meerwaardes te realiseren voor hun gebruikers. Een bibliotheek die intekent op een lokale digiscan:

- Denkt inhoudelijk na over de betekenis van haar digitale werking voor haar lokaal publiek
- Overweegt, discuteert, maakt keuzes en betreft hierbij mensen uit haar omgeving
- Zet beleidslijnen uit, en zet haar beleid om in realisaties

Tien pilootbibliotheken deden het je alvast voor. Geïnteresseerde bibliotheken mogen altijd contact opnemen met elly.van.acoleyen@bibnet.be ■■

INTRODUCTIESESSIES

26 maart in Genk
28 maart in Brussel
30 april in Brugge