

**“De prijs is ons vooral
gegeven vanuit het
standpunt van de
klanten. En klanten kijken
anders naar de bib dan
bibliotheekmedewerkers.”**



De beste bib van Vlaanderen en Brussel staat in Balen

Interview: Cindy Mergits en Julie Hendrickx
Foto's: Benoit Vermeeren

De bibliotheek van Balen werd uit de shortlist van twaalf genomineerde openbare bibliotheken gekozen als 'Beste Bibliotheek van Vlaanderen en Brussel 2012'. META sprak met de medewerkers en peilde naar hun beleving van de wedstrijd, de positieve en negatieve kanten van hun overwinning en naar hun toekomstplannen.

Hoe heeft de sector de uitreiking van de prijs eigenlijk beleefd?

We merkten aanvankelijk weinig enthousiasme voor de wedstrijd in de sector. Weinig bibliotheken hadden zich spontaan opgegeven om mee te dingen naar de prijs. Er werd zelfs niet overgepraat. Na een telefoontje heeft medewerkster An besloten om de bibliotheek in te schrijven zonder dat de andere bibliotheekmedewerkers hiervan wisten. We werden pas echt enthousiast toen we hoorden dat we bij de laatste twaalf zaten. Voor de sector zelf is dit natuurlijk een welgekomen project. Vooral de professionele manier waarop dit evenement tot stand kwam, is goed overgekomen. Een dergelijke onderneming heeft zeker veel belang voor de toekomst.

In september wisten jullie dat de bibliotheek genomineerd was voor de titel. Kwam dit als een verrassing?

Het kwam inderdaad als een verrassing want we hadden nog niet veel aandacht geschonken aan de wedstrijd. We hadden al wel het gevoel dat we goed bezig waren, maar de nominatie was toch een bevestiging. We vonden het vooral leuk dat er ongeveer 1100 mensen voor ons gestemd hadden. Onze bezoekers stemden natuurlijk niet zomaar hé. Je moet in gedachten houden dat Balen toch maar een klein dorp is en dat het dus indrukwekkend is dat we konden strijden met grote stadsbibliotheken zoals die van Genk en Leuven. De stemmen waren een absoluut getal; er werd geen rekening gehouden met de grootte van het dorp of de stad. Het feit dat we zoveel publieksstemmen hebben gekregen, veel meer dan de bibliotheek die eindigde op de tweede plaats, betekent dat onze klanten ons werk appreciëren en het ook belangrijk vinden om dat kenbaar te maken.

Wat waren jullie verwachtingen van deze wedstrijd?

We hoopten op een plaats in de top vijf en na een tijd kregen we inderdaad bevestigingen dat we hoog in de rangschikking gingen eindigen. Toen we hoorden dat er een jury ging langskomen, veronderstelden we wel dat het goed zat. We vermoedden dat

V.l.n.r.: Petra Geukens (schepen van Cultuur, Onderwijs, Landbouw en Emancipatie), Ria De Wit (verantwoordelijke jeugd), Rudi Dierckx (verantwoordelijke ICT en dvd's), An Helsen (bibliothecaresse), Jef Willekens (vroegere bibliothecaris) en Ria Janssen (verantwoordelijke jeugd).

deze jury niet de tijd had om alle twaalf genomineerde bibliotheken in Vlaanderen te bezoeken. Na het jurybezoek werd ons zelfs gevraagd om onze aankondiging van deze inspectie van onze website te halen “omdat het voor de anderen ook spannend moest blijven”. Ook bij de start van de slideshow op de uitreiking was het onmiddellijk duidelijk dat we op het podium zouden eindigen, aangezien we niet in de lijst van de negen afvallers opgenomen waren. Het thuisfront wist wel al eerder dan de groep vertegenwoordigers dat we gingen winnen, omdat dit gezelschap een aantal minuten te laat kwam bij de prijsuitreiking. De organisatoren hadden daarom de bibliotheek gebeld om te horen of er zeker een groep van Balen ging komen. Toen beseften we dat we kans hadden om te winnen.

Hoe hebben jullie het jurybezoek ervaren en hadden de juryleden elk een eigen invalshoek?

We kregen niet zoveel informatie op voorhand over het bezoek. Op een zaterdag kreeg ik pas bericht dat ze de volgende maandag gingen langskomen. Ik had op voorhand voor de zekerheid de namen van de juryleden gegoogled, zodat ik ze ten minste kon herkennen, mochten ze binnen komen wandelen. Het bezoek zelf verliep eigenlijk heel vlot. Tijdens de rondleiding vroegen de juryleden informatie over de dingen die hun opvielen in de bibliotheek. Deze vragen leken niet vooraf bepaald. We hebben ook lang met zijn allen rond de tafel gezeten in het leescafé. Daar viel het wel op dat ieder een eigen invalshoek had. Brigitte Raskin zocht bijvoorbeeld enkele oude titels op en de journalist van *De Morgen* was vooral geïnteresseerd in de catalogus.

Hebben jullie ook de mysteryguest ontdekt?

Iedereen die wie niet herkenden of die nieuw was in de bibliotheek, werd verdacht de mysteryguest te zijn. Uiteindelijk denken we dat we de persoon hebben kunnen bespeuren. Ze was een Nederlandse en was ijverig notities aan het nemen.

Kregen jullie reacties op de overwinning?

De gebruikers waren heel trots op onze prestatie en staken bij het buitengaan vaak hun duim op en vertelden dat ze gestemd hadden. Na de prijsuitreiking hebben wij ook een gastenboek ter beschikking gesteld waarin het publiek zijn reacties kwijt kon. Zo hebben wij veel leuke positieve reacties ontvangen. De teneur van het verhaal werd door een lezer op de volgende manier verwoord: “Wat wij allang wisten, weet nu heel Vlaanderen en Brussel.”

En het college van burgermeester en schepenen?

Die waren ook heel blij. Het duurde iets langer vooraleer die het verhaal oppikten, maar eens dat dat gebeurde, werden we wel gesteund. De bibliotheek is als een bloem: die groeit en bloeit. Maar het duurt even alvorens dat wordt opgemerkt.

En hoe reageerde de sector?

Na de uitreiking hebben we vragen gekregen van bibliotheken om eens langs te mogen komen. Dat voelt voor ons wel wat vreemd. Wat komt een grote bibliotheek als Bib Muntpunt in Balen doen? Wij gingen vroeger ook vaak op bezoek bij andere bibliotheken en als we dan iets leuks zagen, probeerden we dit ook bij ons in te voeren. We zijn in zekere zin gewoon bang om teleur te stellen, want vroeg of laat gaat er toch eens iemand denken: “Is dit nu de Beste Bibliotheek van Vlaanderen en Brussel?” De prijs is ons vooral gegeven vanuit het standpunt van de klanten. En klanten kijken anders naar de bib dan bibliotheekmedewerkers.

Wat kenmerkt de bibliotheek van Balen en het team?

Wij proberen een klantvriendelijke en gezellige bibliotheek aan te bieden met een goede collectie die aantrekkelijk is opgesteld. Wij werken al sinds de opstart van de bib met ongeveer dezelfde mensen. Al jaren zijn we een hecht team waarin elke medewerker inspraak en eigen verantwoordelijkheden heeft. Zo is elke collega verantwoordelijk voor een deel van de bibliotheek, bijvoorbeeld de jeugdafdeling of de kamer met de cd's en dvd's. Hierdoor zijn we ook echt betrokken bij de werking van de bibliotheek.

Jullie hebben de titel gekregen omdat jullie bibliotheek denkt vanuit het standpunt van de bezoekers. Hoe zorgen jullie ervoor dat dit voor alle medewerkers een reflex is? Is dat een kwestie van intuïtie of kan je dat leren?

Die klantgerichtheid zit bij ons eigenlijk ingebakken; je kunt daar niet omheen. Als je ziet dat er iemand voor gesloten deuren staat, vraag je aan die persoon of je hem kunt helpen. Hetzelfde met de uitleenkaartjes: als daar een kind met een boek staat, maar het heeft zijn kaartje vergeten, dan leen je dat boek toch op een andere manier uit. We vermelden wel altijd dat ze de volgende keer

Meer foto's vindt u op p. 24-25.



“JE MOET IN GEDACHTEN HOUDEN DAT BALEN TOCH MAAR EEN KLEIN DORP IS EN DAT HET DUS INDRUKWEKKEND IS DAT WE KONDEN STRIJDEN MET GROTE STADSBIBLIOTHEKEN ZOALS DIE VAN GENK EN LEUVEN.”

hun kaartje niet mogen vergeten. Wij horen deze vraag vaak, maar voor die mensen gebeurt dat maar eens een keertje hé. Toen we voor het eerst met alle diensten samenwerkten in De Kruierie, merkten we dat deze klantgerichtheid niet voor iedereen zo vanzelfsprekend was. Nu is dat wel evident en dat is een fijne realisatie. Als een medewerker hier pas in dienst is, leren we die collega echt om te denken vanuit het standpunt van de klant. Onze diensten zijn ook echt gericht op de bezoekers. Zo zijn onze openingsuren eenvoudig te onthouden: wij zijn elke werkdag doorlopend geopend van 14.00 u. tot 20.00 u. Hetzelfde geldt voor de uitleentermijnen: alle materialen mogen vier weken uitgeleend worden.

De jury legde in haar verslag ook hun vinger op de zere plek. Waren jullie het eens met de genoemde pijnpunten?

We weten dat onze bibliotheek niet perfect is en we begrijpen de commentaren wel. Zo vond de jury het onhandig dat onze tijdschriften over verschillende secties verdeeld waren. Maar hier hebben wij wel grondig over nagedacht. Zo zetten we een gedeelte in het leescafé (kranten, tijdschriften zoals *Flair*, *Humo*, *Feeling*, ...) waar het publiek ook buiten de openingsuren van de

bibliotheek, zoals in de voormiddag, terecht kan. In het vroegere leescafé van de bib kwamen vooral mannen de kranten lezen. We hebben daarom het aanbod uitgebreid met populaire vrouwenbladen, met als gevolg dat ook vrouwen het leescafé gebruikten en de kranten lazen. Een ander gedeelte (minder populaire tijdschriften) staat verspreid in de bib bij het onderwerp waarover het gaat. We hebben hiervoor onderzoek gedaan naar welke magazines populair waren en welke minder gelezen werden. Als je de minder geliefde tijdschriften bij hun onderwerpen zet, is de kans groter dat ze opgemerkt en gelezen worden door geïnteresseerden. We hebben natuurlijk ook een aparte tijdschriftenhoek, waar de veel gelezen tijdschriften staan.

Een andere opmerking was dat we minder aantrekkelijk waren voor jongeren. Het is geen toeval dat de jongeren geen afzonderlijke ruimte voor zich hebben. Oorspronkelijk was die er wel, maar de jongerenafdeling is bij de overgang van de SISO naar de ZIZO opgenomen in de volwassenenafdeling. In een ver verleden hebben we gesprekken gehad met jongeren, zo zijn we bijvoorbeeld jeugdbewegingen afgegaan, en wat bleek? De jongeren willen helemaal niet dat er heisa rond hen wordt gemaakt:



“DOOR HET WINNEN VAN DE TITEL IS ER EEN VERWACHTINGSPATROON ONTSTAAN BIJ DE KLANTEN. HET IS NIET ALTIJD EVIDENT OM DAAR TELKENS AAN TE BEANTWOORDEN.”

“Als jullie het in de bibliotheek hebben, dan vinden wij het wel hoor.” Dit is een uitspraak die we altijd onthouden hebben. We hebben ook niet echt een jongerencultuur als in bijvoorbeeld Elsene. Er is geen middelbare school in de nabije omgeving en we hebben ook geen hangjongeren. We begrijpen dat het voor een bibliotheek als Elsene belangrijker is om een sectie voor jongeren te hebben. Daar moeten ze alles uit de kast halen om de hangjongeren naar binnen te lokken, zoals bijvoorbeeld een eigen jeugdafdeling en de aanwezigheid van videogames.

Hoe komt dat jullie als bibliotheek het lokale karakter van Balen zo weerspiegelen?

Heel belangrijk is dat wij bijna allemaal in Balen wonen. Voorts hebben wij altijd een poot gehad in de cultuurraad en andere adviesraden. We waren ook telkens present als er iets te doen was in Balen. Als er bijvoorbeeld een activiteit of evenement was, hadden wij er een standje. Als er in de omgeving van de bibliotheek een groots cultureel evenement was, zoals de viering van 11 juli, dan was de bib open zodat potentiële gebruikers ook de bibliotheek konden leren kennen. We zorgden bovendien voor een kopieservice voor de Balense verenigingen. Op die manier legden we contacten met de verenigingen en zij met ons.

Kan de verkiezing/titel van de Beste Bibliotheek van Vlaanderen en Brussel 2012 een impact hebben op het beleid van het lokale bestuur?

Dat zal niet meteen zo zijn, vrezen we. Hoewel onze eerste gedachte was: “Hoe kunnen we dit verzilveren? Is het eigenlijk niet het goede moment om te vragen om veranderingen, aangezien de verkiezingen voor de deur staan?” Onze contacten met het gemeentebestuur verlopen via de cultuurbeleidscoördinator, die weet dat we graag zouden willen dat onze prijs iets kan betekenen. In het verleden hebben we voldoende steun gekregen van de gemeente als we iets wilden organiseren of realiseren. We zullen gewoon even moeten afwachten.

De bibliotheek behoort tot het vrijetijdscentrum De Kruierie. Hier vind je onder meer ook een toeristische dienst, cultuurdienst, jeugddienst en infobalie. Hoe werken al deze diensten samen?

Dat was in het begin een beetje aftasten. Oorspronkelijk was het cultuurcentrum (De Magneet) een 500 meter van de bib gevestigd en kregen we daarvan enkel bezoekers als ze de moeite wilden doen om die extra afstand af te leggen. Sinds dat we samen in een gebouw zitten, hebben we meer klanten. Zo komen de ouders van kinderen die bijvoorbeeld muzikles hebben, eens iets lezen in de leeszaal. Door de samenwerking is er ook meer leven in de bib. Je hoort muziek of er is iemand aan het zingen, ... Het is ook handig wanneer we een activiteit willen organiseren. Je merkt dat de medewerkers van het vroegere cultuurcentrum daar veel meer ervaring mee hebben. Door hen vinden we overal

affiches en vermeldingen van onze activiteiten. Daardoor bereiken we nu zeker een breder publiek.

Je merkt toch dat de bibliotheekmedewerkers meer een team vormen, terwijl de andere medewerkers meer afzonderlijk aan projecten werken. Dat maakt samenwerking niet altijd even gemakkelijk. Toch springen we voor elkaar in als er tekorten zijn door bijvoorbeeld ziekte. Zo komt iemand van het vrijetijdscentrum eens invallen en andersom. In het begin hadden we het idee dat iedereen op de hoogte moest zijn van de ander zijn verantwoordelijkheden, zodat we gemakkelijker konden invallen en wisselen, maar dat blijkt in praktijk niet haalbaar te zijn. Dat idee hebben we dus laten varen.

In de bibliotheek hangen overal de resultaten van een enquête, waarover ging die?

Dat was een provinciale enquête, gesteund door de provincie Antwerpen, die georganiseerd is door het Nederlandse Bureau Leemans. Uit de resultaten blijkt dat de meeste mensen nog altijd naar de bibliotheek komen voor leesboeken en romans en dat het grootste deel van de volwassenen romans of informatieve boeken lenen. De sterkte van de bib ligt dus nog steeds bij haar boeken. Ontspannend en informatief internetgebruik kan iedereen bekoren, maar men doet daarvoor helaas niet zo vaak een beroep op de bibliotheek. Het thuisgebruik van internet is voor de gebruikers een meer voor de handliggende optie.

Ervaren jullie ook nadelen aan de titel ‘Beste Bibliotheek’?

Van echte nadelen kan je niet spreken. Er zijn wel een aantal kleine bijkomstigheden. Van zodra er iets hapert, grappen de gebruikers bijvoorbeeld: “En dat voor de beste bib in Vlaanderen!” Er zijn ook veel aanvragen voor rondleidingen, iets waar veel tijd in kruipt, maar we leren natuurlijk wel uit de vragen die bezoekers stellen. Door het winnen van de titel is er een verwachtingspatroon ontstaan bij de klanten. Het is niet altijd evident om daar telkens aan te beantwoorden. Maar we blijven ons best doen!

Hoe ziet de toekomst er uit nu jullie de ‘Beste Bibliotheek van Vlaanderen en Brussel 2012’ zijn? Zijn er nog dingen die jullie willen verbeteren aan de bibliotheek of zijn er toekomstige projecten?

Elk jaar opnieuw nemen we ons voor om er een rustig jaar van te maken, maar dit lukt nooit. Op dat vlak hebben we veel ambitie. Zo willen we graag dat er hotspots en tablets komen in de bibliotheek, zodat de bezoekers gemakkelijk iets kunnen opzoeken of hun krant online kunnen lezen. Voorts gaan we binnenkort ook starten met luisterboeken voor kinderen met dyslexieproblemen en meewerken aan de campagne ‘Ik haat lezen’ van Luisterpunt. De laatste jaren hebben we ook minder activiteiten op touw kunnen zetten — daar we zo druk bezig zijn geweest met de herinrichting, de zelfuitleenbalies, ... — en daarom zouden we ook graag terug meer evenementen plannen, zoals lezingen en ontmoetingen met auteurs. We zullen ook moeten meegaan met de tendens van gemeenschappelijk kant en klare boeken aan te kopen, wat inhoudt dat we onze eigen etikettering zullen moeten loslaten. Enerzijds zou deze samenaankoop van verwerkte boeken ons tijd geven voor andere dingen, anderzijds zou het spijtig zijn mocht het etiket voor A-boeken op de rug komen. Dit zou betekenen dat we onze boeken niet meer frontaal in bakken kunnen plaatsen, terwijl dit toch een presentatie is die leuker is voor jonge kinderen. Voorts willen we de ramen van het oude schoolgebouw vervangen en moet een vrijgekomen personeelsruimte nog een bestemming krijgen in de publieksruimte van de bibliotheek. We hebben dus best nog veel plannen. ■