

Hengelo, 'Beste Bibliotheek van Nederland 2011'

Monic Gierveld, Bibliotheek Hengelo

De Openbare Bibliotheek Hengelo kreeg in oktober de prestigieuze titel 'Beste Bibliotheek van Nederland 2011'. Hengelo won vanwege zijn goede combinatie van collectie en diensten met veel ondernemingslust en gastvrijheid. META vroeg zich af wat de bibliotheekmedewerkers vonden van deze bekroning en hoe deze invloed heeft gehad.

Hoe ervaren jullie de titel 'Beste Bibliotheek van Nederland'? Is er een 'voor' en een 'na'?

Voor ons betekent de titel 'Beste bibliotheek van Nederland' een bekroning voor jarenlang hard werken. Beste bib word je niet zomaar. Midden jaren negentig van de vorige eeuw zagen we veel maatschappelijke veranderingen op ons afkomen, die ook van ons als bibliotheek om actie vroegen. De digitalisering van de maatschappij nam grotere vormen aan, de klant werd mondiger en stelde meer eisen aan de geleverde producten en diensten. Als we terugkijken, zien we een duidelijke rode draad lopen door de jaren die hierop volgden en dat is lef, ofwel ondernemingszin. Als eerste bibliotheek gingen we werken met een zelfbedieningsmachine met een geautomatiseerde sorteerstraat. We waren de eerste die het lef had om deze investering aan te durven; een besteding met visie voor de toekomst. Dit apparaat maakte nieuw beleid mogelijk, maar bovenal zorgde het voor gezondere medewerkers.

Nieuwbouw van onze twee vestigingen volgde na tien jaar doorzetten en lobbyen. Het nieuwe complex van de

centrale bibliotheek maakte een goede programmering mogelijk waardoor we, met behulp van een podium, een café, een kleine zaal en een cursusruimte, vorm konden geven aan de ontmoetingsfunctie van de bibliotheek. Door als eerste bib in Nederland gecertificeerd te zijn, zaten we organisatorisch ook op de goede weg. Gedurende de jaren hebben we steeds ingezet op samenwerking: medewerking met lokale partners om zo een stevige verankering in de Hengelose gemeenschap te realiseren en samenwerking met de Overijsselse bibliotheken om zo innovatie en ontwikkeling mogelijk te blijven maken. Want stilstaan doen we natuurlijk niet. We blijven meegroeien met de vraag van de klant.

Ja, er is een 'voor' en een 'na'. We zijn natuurlijk heel trots op onze titel en dat zullen we ook zeker een jaar lang vieren en gebruiken, maar we zijn ook nuchter genoeg om te blijven streven naar voortdurende verbetering en vernieuwing. De beste zijn is één ding, de beste blijven is hard werken.

Jullie gastvrijheid werd bejubeld. Waardoor laten jullie de bezoekers zich thuis voelen? Ontvingen jullie al reacties van bibliotheekgebruikers?

Natuurlijk hebben wij ons prachtige gebouw, waar onze bezoekers graag komen en verblijven. De voorzieningen zijn uitstekend en het personeel is vriendelijk en hulpvaardig. En, niet onbelangrijk, de koffie in het café is lekker! Maar het gaat om meer. Het is een levendigheid die je voelt op het moment dat je de drempel overstapt: hier gebeurt iets. En dat is ook zo: er zijn veel voorstellingen, lezingen, activiteiten, debatten en cursussen. De collectie hebben we uitnodigend gepresenteerd, zoals we dat van de retail



“DE BESTE ZIJN IS ÉÉN DING, DE BESTE BLIJVEN IS HARD WERKEN.”





geleerd hebben, wat maakt dat mensen naar binnen getrokken worden. Het doet ook een appèl op hun nieuwsgierigheid, inspireert en verrast.

Onze bezoekers zijn tijdens de inspectie van de jury in grote getale gekomen om te laten zien wat de bibliotheek hun waard is. Ook hebben ze massaal meegeleefd op de verkiezingsdag zelf. Zo hoort het in onze optiek ook: de bibliotheek

is er voor de inwoners van Hengelo en als wij winnen, dan winnen onze bezoekers. Door een live verbinding te realiseren met de verkiezingslocatie konden de gebruikers via een groot beeldscherm meekijken. De volgende dag hebben we iedereen getrakteerd en vele felicitaties in ontvangst genomen.

Wat kenmerkt jullie geprezen ondernemingslust?

Ondernemen is verantwoorde risico's durven nemen, kansen zien en deze grijpen als dit past bij de ingeslagen weg. Ondernemen is ook visie hebben, koersvast zijn, doorzettingsvermogen hebben en geloven in waar je voor staat. Dit genereert energie en die gebruiken we weer om, met z'n allen, het beste uit onszelf te halen.

De jury prees ook jullie activiteiten, zitruimte, collectie en openingstijden. Maar wat onthouden jullie nu vooral uit de beoordeling van de jury?

De collectie en activiteiten zijn voor ons heel belangrijk. Het zijn onze producten en diensten en wij gaan voor een uitstekende kwaliteit van dienstverlening die we graag willen behouden. Dat vinden wij een natuurlijk proces. Wat voor ons heel belangrijk was in het juryrapport was de ondernemingslust én de klantgerichtheid. Daarmee heeft de jury aangegeven dat goed luisteren naar je klanten en je nek durven uitsteken om zaken voor elkaar te krijgen, beloofd worden. Dat is een geweldige stimulans om op de ingeslagen weg door te gaan.

Wat zijn jullie toekomstplannen als beste bib van Nederland?

Wij gaan nu niet achterover leunen. Dat willen we niet, maar dat kunnen we ook niet. De bibliotheek krijgt te maken met bezuinigingen, maar toch gaan we onze dienstverlening op peil houden en toewerken naar die stip op de horizon. We moeten dat wellicht anders verwezenlijken dan we ons een paar jaar geleden hadden voorgesteld.

Samenwerken wordt belangrijker dan ooit. De medewerking met de Overijsselse bibliotheken begint steeds beter vorm te krijgen en op landelijk niveau werken we samen aan bibliotheek.nl. De gezamenlijke visie van de Overijsselse bibliotheken richt zich op drie speerpunten die we 'schatkamer', 'werkplaats' en 'ontmoetingsplaats' hebben genoemd. Deze speerpunten opereren niet los van elkaar, maar vullen elkaar aan. De bibliotheek is de natuurlijke autoriteit waar het gaat om het ontsluiten en toegang bieden tot



V.l.n.r. Mieke van der Weij (jurylid, journaliste en presentatrice), Mieke van Dijk (directeur bibliotheek Veenendaal), Marion Mertens (directeur bibliotheek Hengelo), Theo Peeters (directeur bibliotheek Gilze), Henk Das (directeur NBD/Biblion).

zowel fysieke als digitale collecties. Dat was zo en dat blijft ook zo. De 'schatkamer' bevat al de bronnen en wij zorgen voor een betaalbare en optimale toegang voor een breed publiek.

In de 'werkplaats' gaat het om leren en informeren. Goed kunnen lezen en schrijven ligt aan de basis van een goede opleiding. Daarnaast zijn informatievaardigheden in onze maatschappij van wezenlijk belang. Hierbij hoort het vermogen om informatie of cultuuruitingen te produceren en daarmee een zinvolle bijdrage te leveren aan het internetpodium. Structurele relaties met scholen en samenwerkingsverbanden rondom laaggeletterden zijn essentieel.

De bibliotheek ontwikkelt zich steeds meer tot een 'ontmoetingsplaats', een stimulerende omgeving die ondersteuning biedt om te kunnen blijven participeren in de samenleving. Bovendien is het een actieve omgeving waar grote groepen mensen hun interesses delen door het bezoeken van informatieve en culturele programma's, het deelnemen aan leeskringen of door het volgen van korte cursussen of workshops.

Is er volgens jullie een verschil tussen Vlaamse en Nederlandse bibliotheken?

Samenwerking tussen de Vlaamse bibliotheken, ondersteund door de overheid, is al jaren een feit. Die inhaalslag zijn we nu in Nederland aan het maken. Dat betekent dat in Nederland sommige vernieuwingsprocessen wat langer op zich laten wachten. Verder zijn er vooral veel overeenkomsten: veel aandacht voor digitalisering, het toegankelijk maken van de gezamenlijke collectie, de bib op school, het opleiden van mediacoaches en aandacht voor de sociale media. En we zijn natuurlijk jaloers op jullie lage lidgelden! ■