

Raad voor Volksontwikkeling en Cultuurspreiding

ADVIES (goedgekeurd in de vergadering van 22.03.06) betreffende de informatieopdracht van de openbare bibliotheek

VOORAF

Dit advies is tot stand gekomen na grondige voorbereiding door de Commissie Bibliotheken. Uitgangspunt vormden de aandachtspunten voor het Memorandum 2004 aan de nieuwe Vlaamse Regering vanuit de Raad voor Volksontwikkeling en Cultuurspreiding, waarbij aandacht gevraagd wordt voor bovenvermelde problematiek. Met dit advies wil de Raad voor Volksontwikkeling en Cultuurspreiding de minister uitnodigen om in de Beleidsbrief Cultuur 2007 replek te geven op onderstaande aanbevelingen

DEEL 1 SITUERING

Mensen hebben vragen, niet alleen in het kader van research, studie of beroep. Mensen hebben ook vragen binnen de autonome levenssfeer. Die vragen situeren zich in een bepaalde context:

Iemand wil solliciteren.

Iemand gaat scheiden.

Iemand schildert.

Iemand gaat bouwen.

Iemand heeft een conflict met de huisbaas.

Iemand gaat een belangrijke aankoop doen.

Iemand gaat op reis.

Iemand heeft een medisch probleem.

Iemand zoekt innerlijke verdieping.

Iemand is zwanger.

Iemand heeft een kind met ADHD.

Iemand gaat zijn woning herinrichten.

...

Het antwoord op die vragen stelt hen mogelijks in staat inzichten te verwerven, beter te functioneren, een geschikte keuze te maken, ... Het antwoord op vragen kan een hulpmiddel zijn bij het verbeteren van de persoonlijke levenskwaliteit.

In vele gevallen komt het antwoord uit de directe omgeving: familie, vrienden, burens. Soms komt het antwoord via de massamedia. De mensen worden geconfronteerd met een hele waaier van informatie-aanbieders, zowel binnen het commerciële circuit als in het publieke domein. Informatie komt steeds meer in digitale en multimediale vorm beschikbaar. De zo beschikbare informatie groeit explosief. Het terug kunnen vinden van informatie wordt er niet eenvoudiger op en het kunnen bedienen van alle randapparatuur vraagt ook nieuwe vaardigheden.

Een toenemend aantal organisaties staat – vaak met overheidsmiddelen – klaar om mensen bij te staan in hun zoektocht naar informatie: werkwinkels, leerwinkels, KMO-loketten, opvoedingswinkels, woonbureaus, jongereninformatiepunten, 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 op het lokale niveau de nodige coördinatie te garanderen. Daarbij zal de

positie en functie van de openbare bibliotheek tussen de andere informatiebemiddelaars moeten uitgeklaard worden. Voor het publiek moet duidelijk zijn met wat voor vragen hij in de bibliotheek terecht kan.

Binnen verschillende maatschappelijke domeinen ontstaan de laatste jaren dus initiatieven die het één-loket-principe in de praktijk brengen. Verschillende diensten binnen een domein vinden elkaar in het organiseren van één front office, waar de bevolking terecht kan voor eerstelijns informatie en een basisdienstverlening.

Deze initiatieven zijn zeer ongelijk in opzet, budget, omvang van de dienstverlening, enz. Sommige worden door de overheid georganiseerd, andere door non-profit organisaties. Sommige brengen alle representatieve partners binnen een maatschappelijk domein samen, andere beperken zich tot één zuil. Sommige zijn landelijk georganiseerd, andere zijn regionale initiatieven.

Enkele voorbeelden

| Domein | Loket | Partners |
|------------------------|----------------------------|--|
| Werk | Werkwinkel | VDAB, PWA, OCMW,... |
| Levenslang leren | Leerwinkel | VDAB, DIVA, VIZO, SoCius,... |
| Vrije tijd | In- en uitwinkel | Toerisme Vlaanderen ,CultuurNet Vlaanderen, VCOB,... |
| Zelfstandig ondernemen | KMO-loket | |
| Opvoeding | Opvoedingswinkels | |
| Gezondheid | Infodienst voor Gezondheid | CM |
| Jongeren | JIP | Delta, JIAC |

Waaruit kan de informatiebemiddeling van de openbare bibliotheek bestaan?

1. Het stimuleren van het stellen van vragen.
2. Het bieden van hulp bij het formuleren van vragen.
3. Het bieden van hulp bij de zoektocht naar informatiebronnen.
4. Het pro-actief presenteren van informatiepakketten die een antwoord bieden op veel voorkomende vragen.
5. Het etaleren van de verschillende informatiebronnen die binnen de vraagcontext van de klant relevant kunnen zijn.
6. Het aanbieden van basisinformatie rond de belangrijkste vraagcontexten in een eenvoudige taal (ten behoeve van mensen die minder informatiegeletterd zijn).
7. Het aanbieden van lokale informatie, gekoppeld aan algemene informatie (wie bouwt is niet enkel geïnteresseerd in de toelagen van de eigen gemeente), in het bijzonder met betrekking tot de overheidsinformatie.
8. Het mogelijk maken van het ter plekke consulteren van informatiebronnen.
9. Het uitlenen van informatiebronnen.
10. Het bieden van hulp bij de bediening van de zoekinstrumenten.
11. Het zelf zoeken van de antwoorden ten behoeve van mensen die niet informatiegeletterd zijn.
12. Het doorverwijzen van klanten naar organisaties die meer gespecialiseerde informatie kunnen bieden.
13. Het doorverwijzen van klanten naar organisaties die naast informatiebemiddeling ook een meer uitgebreide dienstverlening bieden (bv. trajectbegeleiding).

In het kader van de functieverbreding is het ook mogelijk in de plaats te treden van de klant bij het formuleren van een aanvraag. Voorbeelden:

- Het reserveren van een ticket
- Het aanvragen van een gemeentelijk document
- Het invullen van een elektronisch formulier
Het gaat om handelingen die informatiegeletterden zelf via het internet kunnen uitvoeren. De bibliotheek helpt of treedt in de plaats van mensen die niet informatiegeletterd zijn.
Op dit ogenblik zijn er al heel wat bibliotheken die sporadisch publiekswerk doen voor andere gemeentediensten omwille van hun lage drempel. Bv. verkoop grabbelpassen.
- Het regelen van een afspraak met een dienst of organisatie die verder kan helpen.
Wat niet kan in een openbare bibliotheek is individuele dossieropvolging, advies (behalve leatuuradvies) of hulpverlening.

Argumenten voor de rol van de openbare bibliotheek als infopunt

1. Voor iedereen nabij, aanwezig op minstens één locatie in elke Vlaamse gemeente.
2. Openbaar, publiek karakter.
3. Richt zich op de hele bevolking.
4. Onafhankelijk, onpartijdig, betrouwbaar.
5. Geen fysieke drempel.
6. Geen financiële drempel.
7. Ruime, klantvriendelijke openingsuren (binnen en buiten de kantooruren).
8. Stelt een veelheid aan media ter beschikking die meestal ook uitgeleend worden.
9. Veelzijdig aanbod.
10. Lokale naast algemene informatie.
11. Anonieme en neutrale omgeving: bezoekers kunnen vrijblijvend en ongedwongen binnenlopen.
12. Vraagbehandeling geschiedt vanuit belang van de gebruiker (bepaalt zelf wat hij kwijt wil). Gebruikers vinden zelfstandig de weg en/of hebben de mogelijkheid om vragen te stellen en ondersteuning te krijgen bij het oriëntatieproces.
13. De dienstverlening gebeurt door professioneel geschoolde en ervaren medewerkers.
14. De mensen komen in de openbare bibliotheek nu sowieso al het soort vragen stellen waarop de verschillende winkels een antwoord willen geven.

Ontwikkelingen die een gunstig effect hebben op de mogelijkheden van 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 ook 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 brede bewustwording binnen het veld rond het feit dat we meer gebruikersgericht en vraaggericht moeten werken. Op heel wat plaatsen en echelons worden hier rond initiatieven genomen.
- Er is een belangrijk project (Delphi) dat knowhow verzamelt en instrumenten ontwikkelt ten dienste van bibliotheken die meer vraaggericht willen gaan werken. Er belangrijke klemtoon ligt hierbij op de versterking van de inlichtingenfunctie.
- Met nieuwe technologieën kunnen klanten zelf hun uitleningen registreren en komt baliepersoneel vrij om inhoudelijk met de vragen van klanten bezig te zijn.

DEEL 2: KNELPUNTEN

1. De openbare bibliotheek hoort organisatorisch bij de sector cultuur

Zowel op het Vlaamse niveau als in de provincie als in de gemeente wordt de openbare bibliotheek binnen het departement of de sector cultuur geplaatst. Voor zover men het heeft over de missie 'cultuurspreiding' is dit zonder meer logisch. Wat de informatieve en educatieve missie betreft is dit 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.

In het kader van de voorlichting vanuit de Vlaamse Gemeenschap worden openbare bibliotheken wel sedert enige jaren systematisch gebruikt als distributiekanaal voor folders, brochures, jaarverslagen, enz. Alle nieuwe dienstverlening rond informatiebemiddeling wordt gefinancierd met middelen uit de culturele sector.

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 informatie professional. 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 zitten in een netwerk van informatiedeskundigen en krijgen binnen die sector heel wat bovenlokale ondersteuning.

Medewerkers van een openbare bibliotheek zitten niet in netwerken van organisaties die rond een bepaald maatschappelijk domein werkzaam zijn en ze krijgen er ook geen bovenlokale ondersteuning van. Als je je als Leerwinkel wil aanbieden, dan moet je voortdurend op de hoogte blijven van de evoluties uit die sector, kunnen terugvallen op medewerkers uit die sector, enz.

De openbare bibliotheek is met alle informatiedomeinen bezig en kan niet voor elk domein zelf alles gaan uitspitten. Zij kan pas een meer kwalitatieve dienstverlening garanderen als zij ondersteuning krijgt vanuit de sectoren die met deze onderwerpen bezig zijn.

Informatiebemiddelaars uit specifieke sectoren kunnen de openbare bibliotheken helpen bij het backoffice uitzoeken van de meest actuele, toegankelijke en betrouwbare bronnen die een antwoord geven op de vragen van klanten.

3. De openbare bibliotheek profileert zich in hoofdzaak als documentatiecentrum

Traditioneel ziet de openbare bibliotheek zichzelf wat haar informatieve taak betreft veeleer als een documentatiecentrum, m.a.w. een plaats waar je documenten kunt consulteren of lenen. Vraagbehandeling beperkt zich vaak tot *wegwijsvragen* (Waar staan de boeken over...?) en *mediavragen* (Waar vind ik het boek met de titel?).

Dat een openbare bibliotheek over zoveel 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 VVV-kantoor krijg je wel folders, maar geen reisguides.

Maar vaak nemen openbare bibliotheken de collectie eenzijdig als uitgangspunt. In een vraaggerichte bibliotheek zijn de vragen van de mensen het uitgangspunt en wordt er gecollectieerd en ontsloten in functie van deze vragen.

Wat dat betreft zit de openbare bibliotheek met een identiteitsprobleem: wat wil ze voor haar klanten en voor de bevolking betekenen? Vaak is hier geen bewuste keuze gemaakt en de invulling verschilt sterk van gemeente tot gemeente.

Ook als stelt een openbare bibliotheek zich doelbewust op als informatiebemiddelaar, in de ogen van het publiek is het niet de plaats waar je een vraag stelt, maar de plaats waar je een document gaat halen. Wie in een vreemde stad komt en iets over die stad moet te weet komen (een adres, een naam, een plaats) zal eerder denken aan het VVV-kantoor, het politiebureau of zelfs het gemeentehuis dan aan de bibliotheek. Er is dus een imago probleem.

Traditioneel richten openbare bibliotheken zich in hoofdzaak op informatie in functie van onderwijs en van persoonlijke intellectuele ontwikkeling. Sedert het bibliotheekdecreet van 1978 is daarin een sterke evolutie en bezoeken mensen de openbare bibliotheek vanuit heel verschillende vraagcontexten. Die hebben vaak te maken met:

- Scharniermomenten of overgang van levensfasen (bv. trouwen of samenwonen, een kind krijgen, scheiden, bouwen, verhuizen, een job zoeken, leven met een ziekte, met pensioen gaan,)
- De behoefte aan oriëntatie in functie van keuzes die men moet maken, beslissingen die men wil nemen (bv. Een belangrijke aankoop doen, op reis gaan, uit gaan) .
- Het zoeken naar inspiratie of voorbeelden in functie van een actie (bv. inrichting van de woning).

In de Angelsaksische landen is er een sterk ontwikkelde inlichtingenfunctie. De bibliotheek is er ook een informatiecentrum waar mensen met vragen terecht kunnen. Naast *wegwijsvragen* en *mediavragen* gaat hier om *speurvragen*: de bibliotheekmedewerker gaat met de klant mee op zoek naar een antwoord op zijn vraag.

Het ideeëngoed rond de community information speelt hierbij een belangrijke rol.

In de mate dat de Vlaamse bibliotheken zich meer vraaggericht gaan opstellen (tegenover collectiegericht), dat ze dus meer met de eigenlijke vragen van de bevolking bezig zijn vanuit verschillende vraagcontexten, zijn ze beter in staat de rol van infopunt op zich te nemen. Dit kadert in een brede mentaliteitswijziging die momenteel op gang komt binnen de bibliotheeksector. Dit vergt een verdere professionalisering van het inlichtingenwerk.

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

1. Het uitwerken van een informatiebeleidsplan

Hierbij moet vertrokken worden van twee uitgangspunten, een collectiegerichte (A) en een vraaggestuurde (B):

A. Het uitwerken van het concept “Collectie Vlaanderen”

(zie Middelheim nota van de VVBAD (www.vvbad.be)) waarbij de gehele 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 dienen bindende afspraken gemaakt te worden onder meer op vlak van bewaring en toegankelijkheid.

B. Het uitwerken van het concept “InfoPlein Vlaanderen”

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 wat betreft het beantwoorden van vragen van de burgers. Het betreft hier 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

- een aantal belangrijke Vlaamse websites en databanken (Vlaamse Infolijn, Bibliotheek.be, Cultuurweb, Word wat je wil,...) vanuit een vraaggestuurd menu.
- de gemeentelijke websites

M.a.w. de burger kan een vraag stellen en daarbij naadloos 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 situeren, soms gekoppeld aan een openbare bibliotheek, soms als zelfstandige entiteit.

2. Het pro-actief naar voor schuiven van de openbare bibliotheek als partner in het informatiebeleid van andere departementen

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

3. Het voorzien van 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 zouden uitgetrokken worden om vernieuwende projecten te bekostigen, binnen het gegeven van de functieverbreding van de bibliotheek op het vlak van informatie.

4. Het honoreren van bibliotheken die dienstverlening als InfoPunt garanderen

In de mate dat bibliotheken hun diensten ter beschikking te stellen als InfoPunt binnen een bepaald maatschappelijk domein (mits kwaliteitsafspraken - convenanten) moeten zij daarvoor ook structureel gehonoreerd worden vanuit de departementen die voor die maatschappelijke domeinen verantwoordelijk zijn.

Bijvoorbeeld: de minister bevoegd voor consumentenzaken maakt gebruik van het netwerk aan 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 bepaalde kwaliteitscriteria bepaald worden waaraan de dienstverlening moet voldoen en anderzijds de bibliotheek gehonoreerd wordt.

5. Het geven van een uitdrukkelijke opdracht aan de openbare bibliotheken vanuit de Leerwinkels

A. Bibliotheken hebben een lage drempel. Daarom moeten openbare bibliotheken 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 (indien 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, enz.

Dit betekent dat de OB 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. Het geven van een uitdrukkelijke opdracht aan de openbare bibliotheken vanuit de Uit-Punten

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

- Toegang hebben tot alle informatiekkanalen die relevant zijn binnen het concept van de Uit-Punten.
- Beschikken over dezelfde documenten waarover de andere Uit-Punten beschikken.
- Geprofileerd worden als plaats waar de mensen info over toerisme, sport, cultuur en recreatie kunnen vragen.

Naargelang de plaatselijke toestand kunnen verschillende Uit-Punten instaan voor verschillende diensten bovenop de informatie-opdracht: het reserveren van tickets, publieke infrastructuur, hotels,...

7. Het initiatief 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.

i.o. Marleen, Platteau, voorzitter Raad voor Volksontwikkeling en Cultuurspreiding
Christine Bussche, secretaris