

## DIGITALISERING VAN INFORMATIE DIENSTVERLENING

### PROGRAMMA INITIATIE DOCUMENT

#### 1. Aanleiding

De toename van beschikbaarheid van oneindig veel en ongestructureerde informatie in het digitale domein veroorzaakt een waarneembare grote behoefte aan een informatie aanbod dat voldoet aan criteria van:

- Ordening
- Filtering op relevantie
- Maatwerk voor groep van individuen met dezelfde interesses / belangen
- Maatwerk voor individuen
- Op verschillend geografisch schaalniveau

In artikel 17, lid 1 van de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (WSOB) wordt hier in het kader van de verantwoordelijkheid van de KB voor de instandhouding van de digitale bibliotheek expliciet aandacht aan geschonken.

De stichting PLUSbibliotheken rekent het tot haar taak gezien haar verantwoordelijkheid voor de collectie Nederland en de presentatie daarvan ook haar bijdrage te leveren aan de ontwikkeling en realisatie van deze functie. Zij ziet haar rol vooral onder regie van en in afstemming met de KB in ondersteunende organisatie, aanjaging, kennisdeling, borging en financiering en leverancier van resultaten voor de sector. Op deze wijze kan de Stichting PLUSbibliotheken een soort research & development functie vervullen binnen het stelsel van openbare bibliotheken.

Onderstaande programmatische aanpak wordt voorgesteld.

#### 2. Doelstelling

Verrichten van research naar en ontwikkelen van nieuwe product markt combinaties op het gebied van digitale informatie voorziening voor bibliotheekorganisaties welke deel uitmaken van het stelsel van openbare bibliotheken. De door afzonderlijke (PLUS)bibliotheken geïnitieerde projecten hebben een hoog experimenteel gehalte.

Het programma biedt een "paraplu-functie" en heeft de volgende hoofddoelstellingen:

1. Het bieden van een platform voor gestructureerde uitwisseling van kennis / ervaringen, voor coördinatie en regie (**kennisuitwisseling**).
2. Het ondersteunen van de afzonderlijke projecten met faciliteiten die een generiek karakter hebben (**ontzorgen**).
3. Het vastleggen en beheren van de relevante informatie (**kennisbank**).
4. Het opschalen van succesrijke formules : het ter beschikking stellen aan de sector (**exploitatie**).

In dat verband worden de volgende activiteiten uitgevoerd:

Ad 1.

- Bestuurlijk en organisatorisch afstemmen met de KB en SPN : uitvoering geven aan een vernieuwingsagenda verdient regie op nationaal schaalniveau;
- Organisatie van bijeenkomsten (tenminste 4 x per jaar) ten behoeve van

- kennisuitwisseling; alle deelnemende bibliotheken worden hiervoor uitgenodigd;
- Het bekend maken van het bestaan van het programma en het openstellen van het programma voor ieder passend project

Ad 2.

- Relaties leggen en onderhouden met voor meerdere projecten relevante partners in en buiten de bibliotheeksector (KB, OCLC, VOB, onderwijs, leveranciers, etc.)
- Voeren van onderhandelingen over diensten en producten die voor meerdere projecten van waarde zijn;
- Functioneren als “postiljon d’amour” tussen projecten en specifieke partners;
- Efficiënt inschakeling van expertise die voor meerdere projecten van belang is: behoefte aan inzet van gewenste expertise naar aard, omvang en tijd is naar verwachting erg fluctuerend;
- Bijdrage leveren aan ontwikkeling van competenties bij eigen medewerkers : om succesvol te zijn worden in veel gevallen andere kennis, andere attitude en andere vaardigheden gevraagd.

Ad 3.

- Alle relevante informatie dient opgeslagen, ontsloten, beheerd en beschikbaar gesteld te worden; met vele informatiespecialisten in de achterban mag dit nauwelijks een uitdaging genoemd worden

Ad 4.

- Succesvolle formules moeten ter beschikking gesteld worden aan de sector.
- Het beheer ervan dient zorgvuldig geregeld te worden : het betreft zaken als “merkbescherming”, ondersteuning tbv kwaliteitsbewaking, contracten beheer, promotie, informatiebeheer, etc. Het ter beschikking stellen van de formules geschiedt om niet. Voor de ondersteunende dienstverlening wordt een vergoeding tegen kostprijs in rekening gebracht.

Tijdsduur programma : 4 jaar ( 2015 en 2018)

De deelnemende bibliotheken hebben en houden de volledige verantwoordelijkheid van de eigen projecten. De stichting PLUSbibliotheken is verantwoordelijk voor het programma. Uitvoering van het programma wordt opgedragen aan de beleidscoördinator van de PLUSbibliotheken.

### 3. **Wanneer is het programma succesvol?**

Het programma is een succes wanneer:

- Op het eind van het programma ten minste 6 projecten succesvol door betreffende lokale bibliotheken in de markt zijn gezet;
- tenminste drie hiervan door andere bibliotheken in exploitatie zijn genomen;
- Op het eind van het programma de programmatische werkzaamheden structureel in het stelsel van bibliotheken, bij voorkeur in opdracht van de KB, geborgd zijn.

### 4. **Scope van het programma**

Betreft pilots geïnitieerd door afzonderlijke (PLUS)bibliotheken . Gestart wordt met de

volgende bibliotheken / initiatieven

- Almere
- Bibliotheek Midden Brabant
- SAB /HWG / KB combinatie
- Zeeuwse Bibliotheek

In de bijlage wordt elk project kort beschreven.

Meerdere bibliotheken / projecten kunnen gedurende de looptijd van het programma aanhaken. Als criterium voor deelname geldt dat het project te maken heeft met

- digitalisering van dienstverlening,
- voldoet aan de waarden van de openbare bibliotheek,
- tot doel heeft de toegevoegde waarde te definiëren van- en zo mogelijk de zakelijke meerwaarde te leveren voor de betreffende bibliotheek
- en past binnen onderstaande matrix.

	Spec. doelgroep	Meerdere doelgroepen	Individueel
Lokaal			
Regionaal			
lokaal			

## 5. Fasering/planning

Fasering en planning van activiteiten hangt in sterke mate af van ervaringen die zich al werkende weg in het programma voordoen en om een programmatische aanpak vergen. Trial and Error is een belangrijk principe in deze.

Start : januari van 2015

## 6. Organisatie

Programma wordt aangestuurd door een stuurgroep met vertegenwoordigers van KB en PLUSbibliotheken.

Uitvoering van de programma opdracht wordt belegd bij het bureau van de stichting PLUSbibliotheken , de beleidscoördinator van de stichting,

## 7. Middelen

De bibliotheken zorgen in principe zelf voor financiering van de eigen projecten. De stichting kan waar nodig bemiddelen en coördineren.

De stichting PLUSbibliotheken zet haar beleidscoördinator zonder verrekening van kosten in voor een maximale inzet van 2 dagen/week. Indien meer inzet nodig blijkt (in geval van bijvoorbeeld een groot aantal projecten) zal aan de KB om aanvullende financiering dan wel inzet worden verzocht.

Vanuit de stichting zullen daarnaast conform bestaande vergoedingsregeling voor werkgroepen bijkomende uitvoeringskosten gedekt worden.

De Koninklijke Bibliotheek zal , indien bovenstaande inzet en middelen onvoldoende blijken, verzocht worden uitvoering van het programma mede te ondersteunen door inzet van middelen en/of menskracht.

9. **Projectbeheer algemeen**

Betreft met name de inrichting van het sturingsproces , de zorg voor de ordentelijke administratie en de discipline die verlangd wordt en de wijze waarop naleving daarvan afgedwongen kan worden.

Verantwoordelijkheid bureau Stichting PLUSbibliotheken onder aansturing van stuurgroep.

## BIJLAGE : PROJECTEN

### 1. SAB DEVENTER

De openbare bibliotheken staan voor een informatievoorziening die betrouwbaar is, onafhankelijk, authentiek, pluriform en toegankelijk voor iedereen en die de zoeker de weg wijst in de jungle van informatie. In het algemeen bedienen openbare bibliotheken lokale doelgroepen. Daarbuiten is er samenwerking binnen de provincie en spelen de PLUSbibliotheken een belangrijke rol, zij ontsluiten content-informatie op HBO+ niveau, ook op bovenlokaal niveau.

Er zijn vele bovenlokale communities en dat aantal neemt door het gebruik van internet toe. Patiëntenverenigingen, werkenden in de eerstelijnsgezondheidszorg, groepen amateuronderzoekers, belangenverenigingen, de voorbeelden zijn legio. Hun verwachtingspatroon is dat locatie bij informatieverstrekking geen wezenlijke rol meer speelt. In de praktijk kunnen zij nergens terecht met hun informatievraag.

Een recent onderzoek, uitgevoerd in opdracht van de KB, laat zien dat 13% van de mensen die niet werkzaam zijn of studeren aan een universiteit, belangstelling heeft voor het lezen van wetenschappelijke artikelen.

De Koninklijke Bibliotheek wil enkele pilots starten om nader te verkennen hoe de dienstverlening aan bovenlokale communities kan worden gerealiseerd en of de (openbare) bibliotheek daar een rol in kan spelen.

Streven is om op korte termijn drie pilotprojecten uit te voeren: twee op het gebied van de zorg en één ten behoeve van een andere (professionele) doelgroep. Deze pilots moeten resulteren in een functioneel ontwerp dat werkbaar is voor meerdere doelgroepen en voor alle bibliotheken. Het eindresultaat is de basis voor veranderingen bij bibliotheken om dienstverlening te kunnen leveren op bovenlokale schaal.

Vragen die binnen deze pilots worden beantwoord zijn:

- Wat is de informatiebehoefte van de doelgroep?
- In welke vorm kan de informatie het beste geleverd worden?
- Wat is het informatieaanbod van bibliotheken en hoe kan dat het beste ontsloten worden voor de wensen van de doelgroep?
- Hoe kan de rol van de bibliotheek bij deze dienstverlening het beste worden gedefinieerd?
- Hoe ziet het business model van deze dienstverlening eruit?

De pilots worden in opdracht van de KB uitgevoerd door HWG (Heijting Weerts Groep, een organisatie met ervaring met interventies op het snijvlak van mensen, maatschappij en financiën) en SAB (Stadsarchief en Athenaeumbibliotheek, één van de PLUSbibliotheken).

### 2. BMB

Bibliotheek Midden-Brabant is in samenwerking met de Brabantse Netwerkbibliotheek en als onderdeel van de Plusdiensten gestart met het project de KennisCloud. Met dit project verbinden we thema's met mensen, communities en organisaties. Hiermee verschuift de functie van de bibliotheek van informatiemakelaar naar kennismakelaar. De uitdrukking van collectie naar connectie wordt concreet vorm gegeven. De bibliotheek is de verbindende factor. De community librarian, een nieuwe functie in bibliotheekland, organiseert en faciliteert de verbinding. Naast een digitaal platform waar het digitale gesprek gevoerd wordt, worden fysieke bijeenkomsten georganiseerd.

juist het samenspel van digitaal - fysiek zorgt voor de verbinding waarmee we vorm geven aan de cyclus vragen - denken - doen want daar gaat het uiteindelijk om. Kennis delen maar ook zoeken naar oplossingen voor lokale/regionale issues. De techniek is generiek maar de kracht zit in het verbinden van het regionale netwerk. Kennis wordt hiermee onderdeel van de collectie van de bibliotheek.

### 3. DE NIEUWEBIBLIOTHEEK

Maatwerk in informatie: een persoonlijke digitale informatieservice

Deze service biedt ZP-ers en kleine MKB-ers de mogelijkheid om op basis van persoonlijke interesseprofielen vakinhoudelijke informatie te ontvangen. Hiermee blijft hun kennis up-to-date en het versterkt hun positie op de arbeidsmarkt. De nieuwe bibliotheek haakt hiermee in op een aantal onomkeerbare maatschappelijke trends: een sterk groeiend aantal ZP-ers, steeds meer informatie achter betaalmuren, de toenemende noodzaak van werkenden om kennis te blijven vergaren en de steeds verdergaande personalisering van zakelijke diensten. Voor de levering van content en ontwikkeling van benodigde software wordt samengewerkt met LexisNexis.

Doelgroep

In eerste instantie richten we ons op Flevolandse ZP-ers in de zorg, het onderwijs en de zakelijke dienstverlening. Deelnemers nemen een betaald abonnement op deze service. We hopen na drie jaar voldoende deelnemers te hebben om deze informatieservice kostendekkend uit te voeren. En wellicht zelfs winstgevend te maken.

Waarom juist deze service?

Het stopzetten van de provinciale financiële bijdrage voor de PLUSbibliotheek (voorheen Wetenschappelijke Steunfunctie) was de directe aanleiding voor het ontwikkelen van dit plan. Echter provincie Flevoland, gemeente Almere en de nieuwe bibliotheek hechten er aan dat de wetenschappelijke steunfunctie niet verdwijnt. Dit heeft tot een heroriëntatie op deze functie geleid, waarbij experts, sleutelfiguren en ZP-ers uit zorg en onderwijs zijn betrokken. Naar aanleiding hiervan zag de nieuwe bibliotheek kansen een bijdrage leveren aan de versterking van de concurrentiepositie van de groeiende groep ZP-ers in Almere en Flevoland door het digitaal leveren van persoonlijk maatwerk in vakinhoudelijke informatie.

### 4. ZEEUWSE BIBLIOTHEEK

Het project Zeeland Centraal (ZC) is een groot samenwerkingsproject tussen Zeeuwse kennisinstellingen als HZ University of Applied Sciences, Zeeuwse Bibliotheek, SCOOP, University College Roosevelt, Scalda, Edudelta en Hoornbeeck College. Dit project bevat twee pijlers:

1. ZC Onderwijs 2.0 (optimalisering van het onderwijs door middel van betere onderwijskundige en didactische integratie van digitaal leren)
2. ZC Kenniscirculatie 2.0 (praktijkgericht onderzoek en kenniscirculatie in het onderwijs en beroepspraktijk)

In het project Zeeland Centraal willen de projectpartners, aangemoedigd door de Onderwijs Autoriteit Zeeland/Min OCW, de kennisinfrastructuur van Zeeland en de aantrekkelijkheid van Zeeland als vestigingsplaats en leef- en werkplek voor ambitieuze professionals versterken en op de gezamenlijke agenda plaatsen. Zeeland Centraal (ZC) voert sinds 2013 een driejarig programma uit dat tevens dient als een innovatie-casus waaruit andere regio's in Nederland lering kunnen putten.