

Voorwoord

Het nieuwe bibliotheekbeleidsplan voor de periode 2008-2013 dat voor u ligt, is het resultaat van maandenlang intensief voorbereidend werk en overleg.

De missie van de openbare bibliotheek is gestoeld op de missie van het Gemeentebestuur, zoals geformuleerd in de beleidsnota en op de opdrachten die via het decreet voor lokaal cultuurbeleid gegeven worden.

Op basis van de situatieschets en een analyse van de sterktes en zwaktes, werden de algemene beleidsdomeinen voor de bibliotheek van Knokke-Heist uitgezet. In nauw overleg met het beheersorgaan en de staf van de bibliotheek zijn de strategische, tactische en operationele doelstellingen verder uitgewerkt.

Wij danken iedereen die op een of andere manier heeft meegewerkt aan dit bibliotheekbeleidsplan.

De uitvoering van dit plan zal ervoor zorgen dat de bibliotheek van Knokke-Heist verder kan uitgroeien tot een bibliotheek voor de toekomst en met toekomst !

Maxim Willems
Schepen van Cultuur

INHOUD

VOORWOORD.....	1
INHOUD.....	2
I. PROCEDURES BIJ HET OPSTELLEN VAN HET BIBLIOTHEEKBELEIDSPLAN VAN KNOKKE-HEIST.....	9
A. WETTELIJK KADER.....	9
B. PROCES VAN BELEIDSPANNING.....	11
1. Voorbereiding.....	11
2. Consultaties.....	12
II. SITUATIESCHETS OPENBARE BIBLIOTHEEK VAN KNOKKE-HEIST.....	14
A. GEMEENTELIJKE CONTEXT.....	14
1. Ligging.....	14
2. Demografische ontwikkelingen.....	14
3. Toerisme.....	19
4. Economische ontwikkelingen.....	20
Regionale aantrekkingskracht.....	20
Bedrijvigheid.....	21
5. Sociaal-culturele context.....	23
B. DE GEMEENTELIJKE OPENBARE BIBLIOTHEEK VAN KNOKKE-HEIST.....	24
1. Beheersformule.....	24
OVERZICHT VAN DE AFGEVAARDIGDEN VOOR HET BEHEERSORGAAN 2007-2012.....	24
OVERZICHT VAN DE AFGEVAARDIGDEN VOOR HET BEHEERSORGAAN 2007-2012.....	24
DAGELIJKS BESTUUR.....	25
DAGELIJKS BESTUUR.....	25
2. Personeel.....	26
3. Bibliotheekinfrastructuur.....	27
4. Financiering.....	28
UITGAVEN.....	28
UITGAVEN.....	28
INKOMSTEN.....	28
INKOMSTEN.....	28
5. Dienstverlening.....	29
A. OVERZICHT VAN DE AFDELINGEN EN DIENSTEN.....	29
A. OVERZICHT VAN DE AFDELINGEN EN DIENSTEN.....	29
B. OPENINGSUREN.....	29
B. OPENINGSUREN.....	29
C. COLLECTIES EN UITLENINGEN.....	30
C. COLLECTIES EN UITLENINGEN.....	30

D. ONTSLUITING VAN DE COLLECTIES.....	31
D. ONTSLUITING VAN DE COLLECTIES.....	31
E. ONLINE TOEGANG TOT INFORMATIE EN HET PHOENIX-PROJECT.....	31
E. ONLINE TOEGANG TOT INFORMATIE EN HET PHOENIX-PROJECT.....	31
F. GEBRUIKERS EN HUN PROFIEL.....	32
F. GEBRUIKERS EN HUN PROFIEL.....	32
G. BIOS GEGEVENS BIBLIOTHEEK KNOKKE-HEIST.....	35
G. BIOS GEGEVENS BIBLIOTHEEK KNOKKE-HEIST.....	35
H. SAMENWERKINGSVERBANDEN.....	38
H. SAMENWERKINGSVERBANDEN.....	38
I. GEMEENTELIJK INFORMATIE- EN COMMUNICATIEBELEID.....	43
I. GEMEENTELIJK INFORMATIE- EN COMMUNICATIEBELEID.....	43
<u>III. SAMENVATTING SWOT-ANALYSE.....</u>	<u>47</u>
<u>A. EXTERNE BEÏNVLOEDINGSFACTOREN.....</u>	<u>47</u>
<u>1. Politieke variabelen.....</u>	<u>47</u>
<u>2. Economische variabelen.....</u>	<u>48</u>
<u>3. Sociale en culturele variabelen.....</u>	<u>48</u>
<u>4. Technologische variabelen.....</u>	<u>49</u>
<u>5. Juridische variabelen (zie ook: Politieke variabelen).....</u>	<u>49</u>
<u>6. Demografische variabelen.....</u>	<u>49</u>
<u>B. INTERNE BEÏNVLOEDINGSFACTOREN.....</u>	<u>50</u>
<u>C. STERKTES EN ZWAKTES.....</u>	<u>50</u>
<u>1. Publiekswerking.....</u>	<u>50</u>
JONGEREN.....	50
JONGEREN.....	50
SAMENWERKING MET HET ONDERWIJS.....	51
SAMENWERKING MET HET ONDERWIJS.....	51
VOLWASSENEN.....	52
VOLWASSENEN.....	52
SENIOREN.....	53
SENIOREN.....	53
TOERISTEN.....	53
TOERISTEN.....	53
LAGERGESCHOOLDEN.....	54
LAGERGESCHOOLDEN.....	54

MINDER MOBIELLEN.....	54
MINDER MOBIELLEN.....	54
SAMENWERKING LOKAAL SOCIAAL-CULTUREEL VELD.....	54
SAMENWERKING LOKAAL SOCIAAL-CULTUREEL VELD.....	54
INFOSTANDJES EN TENTOONSTELLINGEN.....	55
INFOSTANDJES EN TENTOONSTELLINGEN.....	55
LECTUURLIJSTEN.....	55
LECTUURLIJSTEN.....	55
AUTEURSLEZINGEN.....	55
AUTEURSLEZINGEN.....	55
INTERNETLESSEN.....	55
INTERNETLESSEN.....	55
KLASSENINTRODUCTIES.....	56
KLASSENINTRODUCTIES.....	56
VOLWASSENENINTRODUCTIES.....	56
VOLWASSENENINTRODUCTIES.....	56
JEUGDBOEKENWEEK (JBW).....	56
JEUGDBOEKENWEEK (JBW).....	56
KINDER- EN JEUGDJURY VLAANDEREN.....	57
KINDER- EN JEUGDJURY VLAANDEREN.....	57
BIBLIOTHEEKWEEK.....	57
BIBLIOTHEEKWEEK.....	57
SENIORENWEEK.....	57
SENIORENWEEK.....	57
VRIJETIJDSMARKT.....	58
VRIJETIJDSMARKT.....	58
POËZIEFEEST.....	58
POËZIEFEEST.....	58
STRIPFESTIVAL.....	58
STRIPFESTIVAL.....	58

MAAND VAN HET SPANNENDE BOEK.....	58
MAAND VAN HET SPANNENDE BOEK.....	58
LEESCLUBS.....	58
LEESCLUBS.....	58
PRESENTATIE VAN NIEUWE BOEKEN.....	58
PRESENTATIE VAN NIEUWE BOEKEN.....	58
BOEKENPRIJS.....	58
BOEKENPRIJS.....	58
DIGITALE NIEUWSBRIEVEN.....	59
DIGITALE NIEUWSBRIEVEN.....	59
MAANDELIJKSE PERSNOTA'S.....	59
MAANDELIJKSE PERSNOTA'S.....	59
JAARLIJKSE BOEKENVERKOOP.....	59
JAARLIJKSE BOEKENVERKOOP.....	59
OPENINGSUREN.....	59
OPENINGSUREN.....	59
FINANCIËN.....	60
FINANCIËN.....	60
UITLENINGEN	60
UITLENINGEN	60
<u>2. Bibliotheekaanbod : collectie en diensten.....</u>	<u>61</u>
VOLWASSENEN.....	61
VOLWASSENEN.....	61
JEUGD.....	61
JEUGD.....	61
STRIPVERHALEN.....	62
STRIPVERHALEN.....	62
NASLAGWERKEN.....	62
NASLAGWERKEN.....	62
KRANTEN EN TIJDSCHRIFTEN.....	63
KRANTEN EN TIJDSCHRIFTEN.....	63

VIRTUELE COLLECTIE : INTERNET.....	63
VIRTUELE COLLECTIE : INTERNET.....	63
AUDIOVISUELE AFDELING : DE MEDIATHEEK.....	64
AUDIOVISUELE AFDELING : DE MEDIATHEEK.....	64
FILIAAL HEIST.....	65
FILIAAL HEIST.....	65
UITLEENPOST WESTKAPELLE.....	65
UITLEENPOST WESTKAPELLE.....	65
UITLEENDIENST.....	65
UITLEENDIENST.....	65
KLANTENBEGELEIDING.....	66
KLANTENBEGELEIDING.....	66
CATALOGUS.....	66
CATALOGUS.....	66
TELEFONISCHE VERLENGING.....	67
TELEFONISCHE VERLENGING.....	67
AANSCHAFVOORSTELLEN.....	67
AANSCHAFVOORSTELLEN.....	67
LITERATUUR- EN INTERESSELIJSTEN.....	67
LITERATUUR- EN INTERESSELIJSTEN.....	67
DIGITALE NIEUWSBRIEVEN.....	68
DIGITALE NIEUWSBRIEVEN.....	68
BOEKEN- EN MEDIAPAKKETTEN.....	68
BOEKEN- EN MEDIAPAKKETTEN.....	68
PERSARTIKELS.....	69
PERSARTIKELS.....	69
WEBSITE.....	69
WEBSITE.....	69
E-LOKET.....	69
E-LOKET.....	69

FOTOKOPIEËN EN OUTPRINTS.....	70
FOTOKOPIEËN EN OUTPRINTS.....	70
IBL (INTERBIBLIOTHECAIR LEENVERKEER).....	70
IBL (INTERBIBLIOTHECAIR LEENVERKEER).....	70
THUISBEZORGING.....	70
THUISBEZORGING.....	70
<u>3. Personeel.....</u>	<u>70</u>
SITUATIE EN WIJZIGINGEN 2002-2006.....	70
SITUATIE EN WIJZIGINGEN 2002-2006.....	70
KWALITEITSZORG.....	71
KWALITEITSZORG.....	71
OPLEIDINGSNIVEAU EN VORMING.....	71
OPLEIDINGSNIVEAU EN VORMING.....	71
PERSONEELSORGANISATIE.....	72
PERSONEELSORGANISATIE.....	72
LOOPBAAN EN WERVING.....	73
LOOPBAAN EN WERVING.....	73
MANAGEMENT.....	73
MANAGEMENT.....	73
<u>4. Infrastructuur.....</u>	<u>75</u>
GEBOUW.....	75
GEBOUW.....	75
INFORMATICA EN BEVEILIGING.....	76
INFORMATICA EN BEVEILIGING.....	76
VEILIGHEID.....	77
VEILIGHEID.....	77
AFDELINGEN.....	77
AFDELINGEN.....	77
<u>IV. MISSIE EN ALGEMENE DOELSTELLINGEN.....</u>	<u>80</u>
<u>A. MISSIE.....</u>	<u>80</u>
<u>1. Missie gemeentebestuur Knokke-Heist.....</u>	<u>80</u>
<u>2. Elementen uit de beleidsnota van Knokke-Heist.....</u>	<u>80</u>

3. Decreet dd. 10 juli 2001 houdende het stimuleren van een kwalitatief en integraal lokaal cultuurbeleid	81
4. Elementen uit de situatieschets en de SWOT-analyse	81
B. DE ALGEMENE BELEIDSLINIEN	82
1. Beleidsdomein : Culturele participatie	82
2. Beleidsdomein : Kennisbevordering en informatievoorziening	83
3. Beleidsdomein : Ontmoeting en ontspanning	84
4. Beleidsdomein : Interne organisatie en communicatie	85
5. Beleidsdomein : Algemeen beleid en samenwerking	87
V. CONCRETE BELEIDSPUNTEN, PLANNING EN MIDDELEN	88
A. OPERATIONELE BELEIDSPUNTEN	88
1. Culturele participatie	88
2. Kennisbevordering en informatievoorziening	90
3. Ontmoeting en ontspanning	92
4. Interne organisatie en communicatie	93
5. Algemeen beleid en samenwerking	95
B. PLANNING EN MIDDELEN	96
1. Voorstellen 2008	96
2. Voorstellen 2009	100
3. Voorstellen 2010	102
4. Voorstellen 2011	102

I. Procedures bij het opstellen van het bibliotheekbeleidsplan van Knokke-Heist

A. Wettelijk kader

1. Decreet houdende het stimuleren van een kwalitatief en integraal lokaal cultuurbeleid dd. 13 juli 2001

Art. 44 par. 1 : Met het oog op de continuering van de subsidiëring dient de gemeente voor haar openbare bibliotheek een beleidsplan in bij de bevoegde administratie. Het beleidsplan wordt opgesteld voor een periode van zes jaar met een tussentijdse evaluatie en bijsturing na drie jaar.

Par. 2 : *De Vlaamse regering bepaalt de procedure voor het indienen van het beleidsplan, de voorwaarden waaraan het plan moet voldoen en de wijze waarop de evaluatie ervan zal worden georganiseerd.*

2. Besluit van de Vlaamse regering ter uitvoering van het decreet van 13 juli 2001 houdende het stimuleren van een kwalitatief en integraal lokaal cultuurbeleid dd. 11 januari 2002.

Art. 15 par. 1: Het door de gemeenteraad goedgekeurde bibliotheekbeleidsplan vertrekt van een situatieschets, vergezeld van een sterktezwakteanalyse en formuleert de visie, de algemene en concrete doelstellingen, de geplande acties, alsook de effecten die men wil bereiken en de middelen die hiervoor worden ingezet.

Per concrete doelstelling wordt een beoogd resultaat aangegeven met aanduiding van één of meer resultaatindicatoren, alsook de manier waarop men de bereikte resultaten zal evalueren t.a.v. de vooropgestelde doelstellingen. (.....;)

Art. 16 par 1 : De gemeente dient het bibliotheekbeleidsplan voor 31 december van het planningsjaar bij de administratie in.

Het bibliotheekbeleidsplan wordt aanvaard op basis van de structuur van het beleidsplan zoals bepaald door de minister (....)

Art. 17 par. 1 : De bibliothecaris en het beheersorgaan stellen samen jaarlijks een actieplan op dat de acties bevat die in het komende jaar zullen worden ondernomen ter uitvoering van het bibliotheekbeleidsplan en dat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan het college.

Par. 2 : De bibliothecaris en het beheersorgaan stellen samen jaarlijks een werkingsverslag op dat beschrijft hoe het actieplan in het voorbije jaar werd uitgevoerd en dat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan het college. Eventuele afwijkingen ten aanzien van het actieplan worden uitdrukkelijk gemotiveerd.

Art. 18 : Na de tussentijdse evaluatie moet de door de gemeenteraad goedgekeurde bijsturing van het bibliotheekbeleidsplan zoals bedoeld in art. 44 par. 1, van het decreet aan de administratie worden bezorgd uiterlijk drie maanden na aanvang van de tweede helft van de looptijd van het bibliotheekbeleidsplan. Afwijkingen van het oorspronkelijk goedgekeurde bibliotheekbeleidsplan moeten worden gemotiveerd.

3. Ministerieel besluit houdende vastlegging van de structuur van een gemeentelijk cultuurbeleidsplan, een beleidsplan van een bibliotheek en een beleidsplan van een cultuurcentrum dd.13 februari 2007.

STRUCTUUR BIBLIOTHEEKBELEIDSPLAN

1. Sterktezwakteanalyse van de culturele en maatschappelijke situatie gericht op de werking van de bibliotheek. Belangrijke bevindingen, resultaten en conclusies voor de werking van de bibliotheek, verkregen uit een grondige analyse van de plaatselijke culturele en maatschappelijke situatie moeten in dit hoofdstuk worden toegelicht. Daarbij wordt bijzondere aandacht besteed aan de evaluatie van de uitvoering van het vorige bibliotheekbeleidsplan.

2. Algemene doelstellingen van de bibliotheek. Algemene of strategische doelstellingen zijn beleidskeuzes en beleidsprioriteiten die rechtstreeks voortvloeien uit de sterktezwakteanalyse.

3. Ondersteuning van de bibliotheek door de gemeente. Dit onderdeel beschrijft hoe de gemeente de bibliotheek ondersteunt (bv. de raming van de financiële en andere middelen).

4. Beschrijving van het participatieproces. In dit onderdeel moet duidelijk worden dat de opmaak, de uitvoering en de evaluatie van het bibliotheekbeleidsplan zijn gebaseerd op een ruim participatieproces. Ook de manier waarop het beleidsplan wordt gecommuniceerd aan de bevolking wordt hier beschreven.

5. Centrumgemeenten in de grootstedelijke en regionaalstedelijke gebieden. De bibliotheken in deze gemeenten tonen aan hoe interculturaliteit vorm krijgt in hun beleidsvoering, welke acties daartoe worden opgezet en hoe deze acties gefaseerd zullen worden.

6. Bijlagen

- de gemeenteraadsbeslissing (of beslissing van de raad van bestuur van de intergemeentelijke samenwerking) houdende de goedkeuring van het bibliotheekbeleidsplan
- het advies van het beheersorgaan van de bibliotheek over het bibliotheekbeleidsplan
- de samenstelling van het beheersorgaan van de bibliotheek
- de samenstelling van de raad van bestuur van de intergemeentelijke samenwerking

STRUCTUUR GEMEENTELIJK CULTUURBELEIDSPLAN

1. Sterktezwakteanalyse van de culturele en maatschappelijke situatie

Voor een eerste beleidsplan bestaat dit onderdeel uit een beknopte beschrijving van de culturele en de maatschappelijke situatie in de gemeente en de daaruit voortvloeiende bevindingen, resultaten en conclusies van de grondige analyse van deze situatieschets.

Een volgend beleidsplan werkt verder op de analyse van de al dan niet verfijnde situatieschets uit het vorige beleidsplan. Belangrijke bevindingen, resultaten en conclusies verkregen uit die analyse, moeten in dit hoofdstuk worden beschreven. Daarbij wordt bijzondere aandacht besteed aan de evaluatie van de uitvoering van vorige beleidsplannen.

2. Algemene doelstellingen

Algemene of strategische doelstellingen zijn beleidskeuzes en beleidsprioriteiten die rechtstreeks voortvloeien uit de sterktezwakteanalyse. Bijzondere aandacht gaat hierbij uit naar de bibliotheek en in voorkomend geval ook het cultuurcentrum. Deze strategische doelstellingen vormen het kader waaraan de verschillende culturele actoren vanuit hun eigen specificiteit meewerken.

3. Ondersteuning van het culturele werk door de gemeente

Dit onderdeel beschrijft hoe de gemeente het cultuurbeleid ondersteunt (bv. de raming van de financiële en andere middelen), met bijzondere aandacht voor de bibliotheek en in voorkomend geval ook het cultuurcentrum.

4. Beschrijving van het participatieproces

In dit onderdeel moet duidelijk worden dat de opmaak, de uitvoering en de evaluatie van het cultuurbeleidsplan zijn gebaseerd op een ruim participatieproces. Ook de manier waarop het beleidsplan wordt gecommuniceerd aan de bevolking wordt hier beschreven.

5. Centrumgemeenten in de grootstedelijke en regionaalstedelijke gebieden

De bibliotheken en de cultuurcentra in deze gemeenten tonen aan hoe interculturaliteit vorm krijgt in hun beleidsvoering, welke acties daartoe worden opgezet en hoe deze acties gefaseerd zullen worden.

6. Bijlagen

- de gemeenteraadsbeslissing (of beslissing van de raad van de Vlaamse Gemeenschapscommissie of beslissing van de raad van bestuur van de intergemeentelijke samenwerking) houdende de goedkeuring van het cultuurbeleidsplan
- het advies van de cultuurraad over het cultuurbeleidsplan
- de samenstelling van het beheersorgaan van het gemeenschapscentrum (voor gemeenten zonder gesubsidieerd cultuurcentrum)
- het advies van het beheersorgaan van de bibliotheek over het cultuurbeleidsplan
- de samenstelling van het beheersorgaan van de bibliotheek
- het advies van het beheersorgaan van het cultuurcentrum over het cultuurbeleidsplan
- de samenstelling van het beheersorgaan van het cultuurcentrum
- de samenstelling van de raad van bestuur van de intergemeentelijke samenwerking

B. Proces van beleidsplanning

1. Voorbereiding

a) Gemeentelijke beleidsnota

In de loop van 1996 werd – na uitvoerige voorbereiding binnen de gemeentelijke diensten en consultatie van de gemeenteraad – een algemene gemeentelijke “Beleidsnota” goedgekeurd door de gemeenteraad.

In de Beleidsnota wordt duidelijk de missie van de Gemeente Knokke-Heist bepaald :
Wij willen Knokke-Heist uitbouwen en beheren als een veilige, uniek charmante, nette, gerenoveerde, stijlvolle badplaats waar eigen gemeenschapsleven en toeristisch leven evenwichtig samengaan op een financieel gezonde basis zoveel mogelijk op gemeentelijk autonome wijze.

In de beleidsnota wordt uitgebreid ingegaan op de toeristische situatie van Knokke-Heist en wordt de wil uitgedrukt om te komen tot een gemeentelijk geïntegreerd vrijetijdsbeleid voor inwoner en “toerist” waarbij de verschillende vrijetijdsdiensten (cultuur, sport, toerisme en bibliotheek) gestructureerd samenwerken.

Belangrijke elementen uit de beleidsnota i.v.m. de bibliotheek en de gemeentelijke dienstverlening in het algemeen zijn :

“De bibliotheek zal worden uitgebouwd tot een modern en stijlvol informatiecentrum”
(p. 7)

"De communicatie naar onze klanten zal stijlvol en hedendaags gebeuren:

- aandacht aan nieuwe communicatietechnologie: internetdienstverlening. De elektronische overheid wordt een te realiseren en realiseerbaar project*
- streven naar een permanente kwaliteitsverbetering van het onthaal van de klant zowel in contacten aan de balie als de mondelinge en schriftelijke contacten*
- streven naar een verbetering van de openbaarheid van bestuur."*

Bij de samenstelling van het bibliotheekbeleidsplan van Knokke-Heist werden de visie van het Gemeentebestuur, zoals opgenomen in de algemene "Beleidsnota" geïntegreerd.

b) Opleiding

De twee assistent-dienstleiders, mevr. Ludwien Casier en mevr. Sofie Leyns volgden de cursus "Beleidsplanning" die werd georganiseerd door het VCOB. De cursus vond plaats op donderdag 17 januari en op vrijdag 24 mei 2002 (telkens van 09-17u) in het provinciehuis 'Boeverbos' te Brugge.

c) Bijeenbrengen van de bedrijfsinformatie

Vanaf 1988 stelde de Gemeentelijke Openbare Bibliotheek van Knokke-Heist een vrij uitgebreid jaarverslag samen.

In de verslagen worden niet alleen de werkingscijfers en algemene en prestaties opgenomen, maar geregeld wordt ook een bepaald aspect van de bibliotheek nauwkeuriger bestudeerd, bv. 1989 enquête AVM afdeling n.a.v. eenjarig bestaan, 1991 herkomst van leden, 1993 baliebelasting, 1994 overzicht van 10 jaar werking, 1995 onderzoek naar cd-romgebruik in leeszaal, 1996 gebruikersonderzoek leeszaal, 1997 gebruikersonderzoek volwassenenafdeling, 1998 gebruikersonderzoek mediatheek, 1999 interbibliothecair leenverkeer, 2000 prestatiemeting leeszaal, 2003 gebruikersonderzoek filiaal Heist, 2004 gebruikersonderzoek volwassenenafdeling, 2005 gebruikersonderzoek jeugdafdeling (zowel de jongeren als hun ouders), 2006 onderzoek niet-gebruikers, nulleners en afhakers, 2007 prestatiemeting en gebruikersonderzoek leeszaal.

De resultaten van de onderzoeken, samen met de werkingsverslagen en de BIOS gegevens, die aan het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap worden bezorgd, geven een vrij goed inzicht in de werking van de bibliotheek.

2. Consultaties

De basis van het bibliotheekbeleidsplan werd uitgewerkt door de staf van de bibliotheek (bibliothecaris en twee assistent-dienstleiders) in voortdurend overleg met de Schepen van Cultuur Maxim Willems en de directeur van de Vrijtijdsafdeling.

Tijdens de vorige beleidsperiode was reeds een kader geschapen voor de opmaak van een zeer uitgebreide SWOT-analyse, waarin alle aspecten van het bibliotheekwerk aan bod komen. Dit kader werd aangevuld en aangepast waar nodig.

De SWOT-analyse werd besproken door alle personeelsleden. De stafvergadering besprak deze op 27 juni, 6 september en 16 november 2006, 26 juni en 11 september 2007. Het team van de uitleenbalie kwam samen op 7, 15, 21, 26 en 28 september en 3 en 5 oktober 2006 o.l.v. mevr. Casier. Het team van leeszaal en mediatheek kwam samen op 12 en 19 september o.l.v. mevr. Leyns. Het administratieve team werd geconsulteerd door de bibliothecaris.

De SWOT-analyse en het beleidsplan kwamen aan bod op de algemene personeelsvergadering van 24 mei 2007.

Ook het Beheersorgaan besprak de SWOT-analyse op 27 maart 2007. De overige aspecten van het beleidsplan kwamen aan bod op 28 juni en 6 september 2006, en 5 september en 4 oktober 2007. In dezelfde vergadering werd ook de missie en de algemene doelstellingen goedgekeurd.

Het volledige beleidsplan, met concrete doelstellingen en timing, werd goedgekeurd door het Beheersorgaan op 4 oktober 2007 en door het College van Burgemeester en Schepenen op 11 oktober 2007.

Het Beleidsplan wordt voorgelegd ter goedkeuring aan de Gemeenteraad in zitting van 25 oktober 2007.

II. Situatieschets openbare bibliotheek van Knokke-Heist

A. Gemeentelijke context¹

1. Ligging

De gemeente Knokke-Heist (oppervlakte ca. 5.644 ha, waarvan slechts 13,3% bebouwd, en dus 86 % een open landschappelijk karakter heeft) is gelegen in het noordoosten van de provincie West-Vlaanderen en maakt deel uit van het arrondissement Brugge. De gemeente is samengesteld uit de deelgemeenten Knokke, Heist, Westkapelle en Ramskapelle, die elk hun eigen karakter hebben.

De gemeente wordt begrensd door :

- In het oosten : de Nederlandse gemeenten Sluis-Aardenburg en Oostburg
- In het zuiden : de stad Damme
- In het westen : de stad Brugge, een toeristische trekpleister op nauwelijks 20 km
- In het noorden : de Noordzee

Knokke-Heist onderscheidt zich binnen de regio door :

- De vrij geïsoleerde ligging (als eindpunt binnen West-Vlaanderen)
- Een vrij goede bereikbaarheid (auto- en spoorweg)
- Een verstedelijkte kern met sterke commerciële aantrekkingskracht;
- Exclusieve voorzieningen (Casino, golf...)
- Exclusieve woon omgevingen (Zoute, Duinbergen...)
- Uniek polderlandschap rond het Zwin
- Een belangrijk recreatief natuurlandschap dat bestaat uit zee + strand + duinen

Door de ligging van Knokke-Heist heeft de Gemeentelijke Openbare Bibliotheek slechts een beperkt hinterland of wervingsgebied. De grens met Nederland brengt immers slechts een beperkt aantal Nederlandse leden (154) naar Knokke-Heist, de aangrenzende landelijke gemeente Damme-Oostkerke is dunbevolkt, het nabijgelegen Brugge zelf goed uitgerust met een sociaal-culturele infrastructuur en de zee is prachtig, maar niet echt dicht bevolkt...

2. Demografische ontwikkelingen

De demografische gegevens zijn voor een openbare bibliotheek een onmisbare factor. Evoluties in de bevolking zijn bepalend voor de toekomst en zullen het lokale beleid mee helpen bepalen. Niet voor niets is de vergrijzing en de ontgroening van de bevolking al jaren een aandachtspunt.

¹ Bronnen : Gemeentelijke centrale omgevingsanalyse. - Knokke-Heist, 2007
http://aps.vlaanderen.be/lokaal/lokale_rapporten.htm
http://aps.vlaanderen.be/statistiek/publicaties/stat_Publicaties_vrind2006.htm

In 2005 is in Knokke-Heist het inwonersaantal, net als in West-Vlaanderen, gestegen. Sinds 1994 nam de bevolking gestaag toe. Zelfs in de laatste 4 jaren is er een duidelijke toename te merken.

Tabel 1: Bevolkingssamenstelling in Knokke-Heist

Bevolkingssamenstelling	2002	2003	2004	2005 ²
Aantal inwoners - mannen en vrouwen	33.451,0	33.567,0	33.777,0	34.053,0
Aantal inwoners - mannen	16.031,0	16.045,0	16.122,0	16.262,0
Aantal inwoners - vrouwen	17.420,0	17.522,0	17.655,0	17.683,0
Aantal huishoudens	15.677,0	15.855,0	16.064,0	16.312
Aantal alleenstaande mannen	2.394,0 (7,16%)	2.443,0 (7,28%)	2.521,0 (7,46%)	N/A
Aantal alleenstaande vrouwen	3.346,0 (10,0%)	3.449,0 (10,27%)	3.510,0 (10,39%)	N/A
Aantal alleenstaande vaders met kinderen (max. 5 kinderen)	132,0 (0,39%)	139,0 (0,41%)	147,0 (0,43%)	N/A
Aantal alleenstaande moeders met kinderen (max. 5 kinderen)	874,0 (2,61%)	896,0 (2,67%)	908,0 (2,69%)	N/A

Het natuurlijk accres van de bevolking is nochtans negatief. Het aantal geboortes ligt namelijk lager dan het aantal overlijdens in de gemeente. De gemiddelde jaarlijkse groei is dus enkel te verklaren door de nieuwe inschrijvingen in het bevolkingsregister.

Tabel 2: Loop van de bevolking in Knokke-Heist

Loop van de bevolking	2002	2003	2004	2005 ³
Natuurlijk accres (geboorten - overlijdens)	-134,0	-209,0	-184,0	-124,0
Migratiesaldo (aantal inwijkingen - aantal uitwijkingen)	246,0	412,0	228,0	355,0

In 2005 nam ook de totale West-Vlaamse bevolking sterk toe. Ook deze toename is vooral te danken aan het inwijkingsoverschot, want net als in Knokke-Heist bleef het natuurlijk accres negatief.

Het is tekenend dat de kustarrondissementen de grootste inwijkingsoverschotten kennen en daarnaast ook de grootste sterfteoverschotten. Dit wordt toegeschreven aan de pensioenmigratie naar de Kust.⁴

Tabel 3: Aangroei inwoners Knokke-Heist

	Natuurlijk accres	migratiesaldo	Netto aangroei
2002	-134,0	246,0	112,0
2003	-209,0	412,0	203,0
2004	-184,0	228,0	44,0
2005⁵	-124,0	355,0	231,0

² Cijfers 2005: dienst Burgerzaken Knokke-Heist

³ Cijfers 2005: dienst Burgerzaken Knokke-Heist

⁴ GOM – West-Vlaanderen in Feiten en Cijfers 2005, blz. 11

⁵ idem

In Knokke-Heist is deze pensioenmigratie duidelijk. Het spreekt voor zich dat de gemeente dan ook een sterke vergrijzing van de bevolking kent. Knokke-Heist heeft een verouderingsgraad van maar liefst 186,36⁶. De verouderingscoëfficiënt is een demografische indicator van de verhouding tussen het bevolkingsaandeel ouder of gelijk aan 60 en het bevolkingsaandeel jonger dan 20 jaar. Wanneer deze bewerking een getal oplevert van meer dan 100 betekent dit dat het aandeel van de bevolking boven de 60 groter is dan de groep onder de 20 jaar. Knokke-Heist heeft bijna de hoogste verouderingsgraad van de Kust. Enkel Koksijde haalt met 188,79 een nog hogere waarde. De verouderingsgraad in Knokke-Heist ligt beduidend hoger dan in West-Vlaanderen (106,31) en Vlaanderen (101,07).⁷

Het is ook mogelijk om het aantal inwoners van onze gemeente op te splitsen naar leeftijd. Dat levert een uitgebreide tabel op. (tabel 4) Daaruit blijkt ook duidelijk dat de bevolking aan het verouderen is.

Tabel 4: bevolking naar leeftijd

	2002	2003	2004	2005
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 0 - 4 jaar	1.414	1.368	1.260	1.170
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 5 - 9 jaar	1.572	1.571	1.509	1.510
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 10 - 14 jaar	1.538	1.553	1.594	1.569
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 15 - 19 jaar	1.475	1.516	1.533	1.525
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 20 - 24 jaar	1.527	1.444	1.480	1.484
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 25 - 29 jaar	1.680	1.584	1.467	1.373
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 30 - 34 jaar	2.059	1.991	1.895	1.775
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 35 - 39 jaar	2.372	2.307	2.298	2.216
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 40 - 44 jaar	2.289	2.391	2.430	2.488
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 45 - 49 jaar	2.261	2.268	2.352	2.346
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 50 - 54 jaar	2.345	2.365	2.307	2.301
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 55 - 59 jaar	2.407	2.546	2.664	2.770
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 60 - 64 jaar	2.378	2.339	2.410	2.495
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 65 - 69 jaar	2.366	2.418	2.488	2.506
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 70 - 74 jaar	2.152	2.194	2.235	2.310
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 75 - 79 jaar	1.815	1.823	1.847	1.843
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 80 - 84 jaar	1.002	1.113	1.260	1.389
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 85 - 89 jaar	524	472	442	443
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 90 - 94 jaar	213	236	239	242
Aantal mannen en vrouwen - leeftijdsgroep 95+	62	68	67	68
Totaal	33.451	33.567	33.777	33.823

De dames zijn, zoals overal in Vlaanderen (en ter wereld), het sterke geslacht : 52,2 % van de bevolking van Knokke-Heist is vrouwelijk – 47,8 % mannelijk.

Tabel 5: bevolking naar geslacht

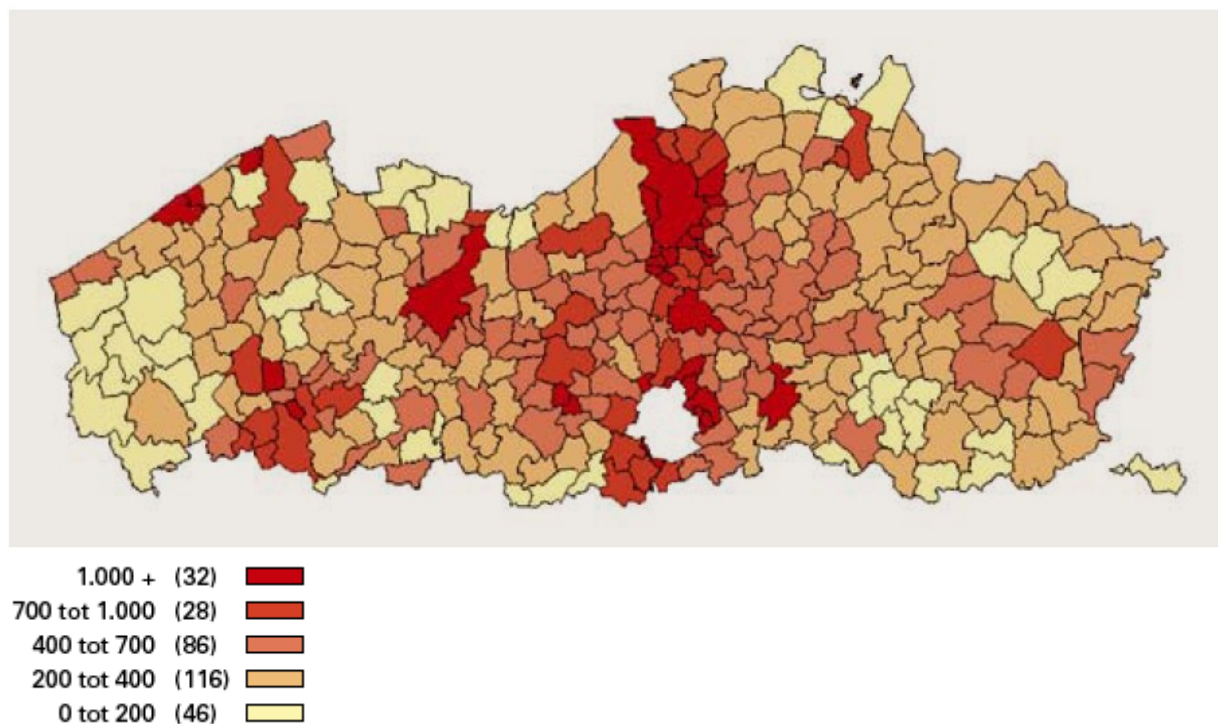
Bevolking	2002	2003	2004	2005	2006
Mannen	16.031	16.045	16.122	16.142	16.262
Vrouwen	17.420	17.522	17.655	17.681	17.791
Totaal	33.451	33.567	33.777	33.823	34.053

⁶ Al deze vergrijzingscoëfficiënten zijn van 2004.

⁷ “Duurzaamheidsbarometer voor de Kust”, Coördinatiepunt voor Geïntegreerd Beheer van Kustgebieden, Laatst geüpdatet op 24 november 2005. <http://www.vliz.be/projects/indicatoren/>

Tabel 6: Bevolkingsdichtheid

Wonen	2002	2003	2004	2005
Bevolkingsdichtheid	592,7	594,7	598,4	599,2
Oppervlakte in km ²	56,4	56,4	56,4	56,4

Figuur 1: Gemiddelde bevolkingsdichtheid (aantal inwoners per vierkante kilometer) per gemeente, Vlaams Gewest op 1.01.2005⁸

Van de bovenstaande figuur valt duidelijk af te leiden dat Knokke-Heist een dicht bevolkte gemeente is. Met een bevolkingsdichtheid van 599,2 inwoners per km² is Knokke-Heist nog een stuk dichter bevolkt dan het Vlaams Gewest (447 inwoners per km²)⁹ en België (342 inwoners per km²).

Vlaanderen telt ruim 6 miljoen inwoners. De gemiddelde bevolkingsdichtheid ligt er veel hoger dan in Wallonië. De Vlaamse bevolking nam de laatste 25 jaar geleidelijk aan toe.

Tabel 7: Inwoners per deelgemeente

	mannen	vrouwen	totaal
Deelgemeente			
Knokke (47%)	7.320	8.4506	15.826
Heist (37%)	6.201	6.493	12.694
Westkapelle (14%)	2.359	2.459	4.818
Ramskapelle (2%)	382	333	715
Leeftijdsgroep			
0 - 6 jaar (5%)	858	834	1.692
7 - 17 jaar (10%)	1.740	1.676	3.416
18 - 59 jaar (51%)	8.655	8.659	17.314
60+ (33%)	5.009	6.622	11.631
TOTAAL	16.262	17.791	34.053

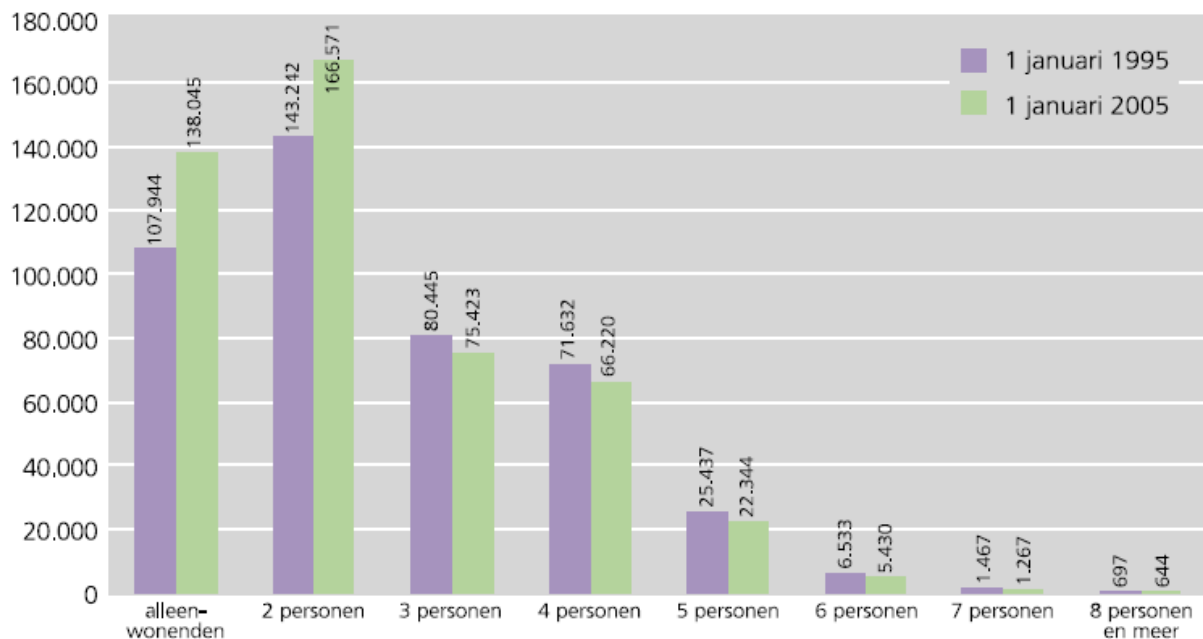
⁸ Vrind 2006 – Vlaamse Regionale Indicatoren, blz. 38

⁹ Vrind 2006 – Vlaamse Regionale Indicatoren, blz. 38

Iets minder dan de helft van de bevolking van Knokke-Heist is gehuisvest binnen de deelgemeente Knokke. De deelgemeenten Heist, Ramskapelle en vooral Westkapelle kennen een (lichte) groei van het aantal inwoners. Er is een negatieve migratie van de bevolkingsgroep 20-34 jarigen, vooral naar Brugge en Damme.

In West-Vlaanderen waren er op 1 januari 2005 475.944 private **huishoudens**. Een gemiddeld gezin bestond uit 2,4 leden. In de laatste 10 jaar steeg de bevolking met 1,5%. Er zijn meer kleine gezinnen. De gezinnen met drie personen of meer daalden in aantal.

Figuur 2: Evolutie van het aantal private huishoudens naar grootte in West-Vlaanderen, 1 januari 1995 - 1 januari 2005¹⁰



Van tabel 3 kunnen we afleiden dat er 16.064 huishoudens waren in 2004. Als we dit afwegen tegenover het bevolkingsaantal van dat jaar, merken we dat er gemiddeld 2,1 leden waren. Dit is dus iets minder dan de 2,4 van West-Vlaanderen.

Begin 2005 telde Vlaanderen iets meer dan 2,5 miljoen private huishoudens. Het gemiddeld aantal gezinsleden is hetzelfde als voor West-Vlaanderen, namelijk 2,4.

Een ander aspect wat opvalt in tabel 3, waarover hier nog niet is gesproken, is het toenemend aantal alleenwonenden. Dit gegeven is niet enkel een fenomeen in Knokke-Heist, maar is ook duidelijk merkbaar in Vlaanderen in het algemeen. In Vlaanderen zijn er iets meer dan 725.000 personen geregistreerd als alleenwonend. Dit is zo'n 12% van de bevolking.

In Wallonië ligt dit percentage nog hoger (14,5%). Een kleine berekening leert ons dat het percentage alleenstaande mannen en vrouwen in Knokke-Heist in 2004 nog hoger was, namelijk 17,8%. In een samenleving, waarin heel veel is gericht op gezinnen of koppels, is dit groeiende cijfer een gegeven waar in de toekomst rekening mee zal moeten worden gehouden.

¹⁰ GOM – West-Vlaanderen in Feiten en Cijfers 2005

Tabel 8: Gezinnen en alleenstaanden in Knokke-Heist

Gezinnen	16.312	verschil 2003:		+272
alleenstaanden	kinderloos	Met 1 kind	2 kinderen	kroostrijk
6.126	5.479	2.391	1.747	561
38%	34%	15%	11%	3%
De twee grootste gezinnen tellen		7 kinderen		

Tabel 9: Buitenlanders in Knokke-Heist

Buitenlanders	1.346	+55	4% v.d inwoners
Nederland	523	+10	39% v.d. buitenlanders
E.U. (niet NL)	483	+23	36% v.d. buitenlanders
Totaal E.U.	1.006	+33	75% v.d. buitenlanders
Andere	340	+22	25% v.d. buitenlanders

Naast de toenemende vergrijzing, de kleine gezinsgrootte de grote verstedelijking, een toenemende immigratie en een groeiende toeristische druk op de badstad, die gepaard gaan met vormen van sociale verdringing (schaarste bouwgrond, bouwgrondprijzen...), vormt ook het tekort aan werkgelegenheid een element van beleidszorg.

De meest specifieke kenmerken van de eigen inwoners van Knokke-Heist zijn samenvattend:

- Knokke-Heist kent een hoog bevolkingspercentage van ouderen boven de 60 jaar. De Seniorenbevolking maakt ongeveer 1/3 van de totale populatie uit.
- De leeftijdsgroep tot 18 jaar omvat ongeveer 15 % van het eigen inwonersaantal;
- Gezinsamenstellingen: van de 16.191 gezinnen is 38 % alleenstaande en 33% kinderloos, 26 % van de gezinnen heeft 1 of 2 kinderen, 3% heeft meer dan 2 kinderen.

3. Toerisme

Knokke-Heist is een badstad die speciaal gekenmerkt wordt door de zeer grote aanwezigheid van zowat 18.000 tweedeverblijven en individuele huurvakantiewoningen. Hiermee beschikt Knokke-Heist, als slechts één van de tien kustgemeenten, over 23 % of bijna één vierde van deze verblijven van de Kust. Dit is een enorm potentieel.

Belangrijk is dat bijna 26 % van deze eigenaars verklaart later permanent in Knokke-Heist te komen wonen (WES, 1989). Het duidt op een verbondenheid met de badstad en het gevoel van 'bijna - inwoner' te zijn. Van deze eigenaars is 73% Vlaming.

In ons verhaal is verder het grote percentage uit de eigen en dichtst bijgelegen provincie West - en Oost - Vlaanderen (resp. 18% en 22%) een duidende factor.

Westtoer gaat in het nieuwe 'Strategisch Beleidsplan Toerisme te Knokke-Heist 2005-2015' ervan uit dat de tweede verblijven plusminus 4,3 miljoen overnachtingen genereren.

Daarnaast schat Westtoer het commerciële verblijftoerisme op een totaal van 2,3 miljoen overnachtingen. (Brugge 1.171.147 / Antwerpen 1.351.653 - cijfers 2003 Toerisme Vlaanderen)

Afgerond betekent dit dus een jaarlijks totaal van ca. 6,5 miljoen overnachtingen.

Verblijftoerisme is interessant omdat deze mensen langer dan één dag ter plaatse verblijven en dus in de gelegenheid zijn om te participeren aan een ruimer aanbod van vrijetijdsactiviteiten.

Daarnaast totaliseert Knokke-Heist op jaarbasis (in 2003) nog eens 4,2 miljoen dagbezoeken. Dit is het hoogste aantal dagtoeristen van de Belgische kust.

Men kan moeilijk beweren dat Knokke-Heist een rustige kustgemeente is waar het slechts barst van het volk tijdens het zogezegd traditioneel zomers hoogseizoen. Elke vakantieperiode kent eigen wetmatigheden, terwijl het hele jaar door zeker de weekends - maar ook de normale werkdagen - bezoekers genereert.

Het hoge aantal overnachtingen en dagbezoeken is niet zomaar weg te wimpelen met 'hoogseizoen en enkele weekends'.

De "all year" aantrekkingskracht van Knokke-Heist bewijst zich door de spreiding van de overnachtingen over het hele jaar met een concentratie mei - augustus van 56% en de aanwezigheid van dagtoeristen: okt./nov. 100.000 personen tot 500.000 in de maanden mei, juni, september en tot 1 miljoen per maand in juli en augustus.

Knokke-Heist beschikt dus over een enorm en redelijk vast publiek dat het eigen inwonersaantal ver overtreft. Dit potentieel is des te belangrijker omdat het gaat om mensen die hier niet komen om te werken, maar echt komen om hun vrijetijd door te brengen. Ook het feit dat de meerderheid Belg en zelfs Vlaming is spreekt in het voordeel van een gedifferentieerde vrijetijdsprogrammering omdat er weinig taalbarrières zijn.

De tijdelijke verblijvers zijn een publiek dat zich ook gemakkelijk kan invoegen in vele activiteiten die geprogrammeerd worden binnen de vrije tijd omdat er slechts een geringe taalbarrière bestaat. Dit hangt samen met de herkomst van het grootste deel van dit publiek. Zoals ook Toerisme Vlaanderen (2003) berekent is het 'toerisme' aan de kust in meerderheid een Belgische aangelegenheid: van de overnachtingen is 70 % van Belgische origine.

4. Economische ontwikkelingen

Regionale aantrekkingskracht

Knokke-Heist vervult ook een economische centrumfunctie die niet enkel terug te voeren is tot het toerisme (WITAB / WES, 1997; Instituut sociale en economische geografie KUL - Belgische huishoudenquête 1996):

- wat betreft de aankoop van dagelijkse goederen telt het verzorgingsgebied van Knokke-Heist ongeveer 62.000 personen;
- voor de aankoop van periodieke goederen telt het verzorgingsgebied 207.000 personen en bevindt 18 % van het marktpotentieel zich buiten het arrondissement Brugge;
- wat de uitzonderlijke aankopen betreft telt het verzorgingsgebied 386.000 personen en is het arrondissement Brugge goed voor 79 % van het marktpotentieel, het arrondissement Gent neemt ongeveer 7 % van het totaal en de overige 14 % is verspreid over vele andere arrondissementen.

(wat in 1996 gold zal nu met enkele eenheden moeten vermenigvuldigd worden)

Daarom is ook het handels - en horeca-aanbod in Knokke-Heist vele malen belangrijker dan een telling van het gewone inwonersaantal zou doen vermoeden.

Bedrijvigheid

De actieve bevolking te Knokke-Heist bedraagt 65.5 % van de totale bevolking. Gezien de bovenstaande vergrijzing van de bevolking is dit op z'n minst opmerkelijk. De arbeidsbalans (of werkgelegenheidscoëfficiënt) van Knokke-Heist is immers vrij laag. De werkende beroepsbevolking van Knokke-Heist is sterk naar de buitengemeenten toe gericht. Maar omgekeerd is het ook zo, dat een groot aantal werknemers uit de omliggende regio's (of zelfs verder), vooral in de zomer, tewerkgesteld zijn in Knokke-Heist.

Een steeds groter deel van die werkenden heeft een arbeidsplaats binnen de dienstensector. Grootschalige bedrijven zijn immers niet aanwezig (Knokke-Heist telt slechts 1 ambachtelijke bedrijvzone).

In verschillende studies verschilt de beroepsactieve leeftijd. Hier ligt die tussen de 18 en de 64 jaar. De werkzaamheidsgraad bedroeg 64,4%. Dit percentage is ongeveer hetzelfde als in Vlaanderen. Daar bedroeg het namelijk 64,3%. Het is duidelijk van onderstaande tabel dat de werkzaamheidsgraad jaar na jaar lichtjes stijgt. De jaarlijkse stijging is overigens een vereiste van het Vlaamse Regeerakkoord 2004 en de beleidsnota Werk 2004-2009. Europa heeft een 70%-doelstelling geformuleerd. Daarnaast zijn er twee nevendoelestellingen. Tegen 2010 moet de vrouwelijke werkzaamheidsgraad 60% bedragen en de helft van de 55- tot 64-jarigen moet tegen dan aan het werk zijn.¹¹

In 2004 waren er in de gemeente 913 mensen werkloos. Ten opzichte van 2003 was dat een lichte stijging. De werkloosheidsgraad bedroeg 6,6%. Het aandeel van de werklozen in de beroepsbevolking bedroeg in 2004 in Vlaanderen 5,4%. Dus de werkloosheidsgraad ligt hoger in Knokke-Heist.

De grootste werkloosheidscijfers zijn te vinden zijn bij de +40'ers, zowel de mannen als de vrouwen en bij de laaggeschoolde +40'ers. In 2005 nam de werkloosheidsdruk toe in West-Vlaanderen. Maar West-Vlaanderen blijft met 7,5% onder de Vlaamse (8,5%) en Belgische (11,6%) werkloosheidsdruk.

Wat het inkomen betreft zijn er in Knokke-Heist toch heel wat mensen die recht hebben op "maatschappelijke integratie" of anders gezegd, mensen die een leefloon hebben. Voor 2002 heette dit nog "bestaansminimum". Het aantal mensen dat een leefloon trok is in 2005 fors gedaald. In 2004 bedroeg dit nog 0,95% van de bevolking. In 2005 is dit percentage nog 0,68%.

Het percentage van Knokke-Heist lijkt redelijk laag. Toch ligt dit nog een stuk hoger dan het percentage van het Vlaams Gewest. Begin 2005 ontving 0,4% van de Vlaamse bevolking een leefloon. Bijna de helft van de leefloontrekkers in Vlaanderen zijn alleenstaanden, één op 5 is een éénoudergezin met kinderen en één op 5 heeft een vreemde nationaliteit.

Samenvattend kan gesteld worden dat de bevolking van Knokke-Heist dus zeer gedifferentieerd is samengesteld.

Vrind 2006 – Vlaamse Regionale Indicatoren, blz. 195
<http://www.vliz.be/projects/indicatoren/>

¹¹ Vrind 2006 – Vlaamse Regionale Indicatoren, blz. 102

5. Sociaal-culturele context

Een rijk sociaal-cultureel landschap is een belangrijke beleidsdoelstelling. Een rijk en divers sociaal-cultureel aanbod is immers ook een stimulans tot een grotere participatie. Het aanscherpen van het imago van Knokke-Heist als kwaliteitsvolle badstad is niet enkel een zaak van ruimtelijke ordening, toerisme of horeca, het is een bekommernis van het volledige gemeentelijke beleid. Zorg is om op alle terreinen de attractiviteit van de badstad Knokke-Heist te koppelen aan onbetwistbare kwaliteit, gepaard gaand met een hoogstaande publiekscommunicatie.

In Knokke-Heist gaat dus veel aandacht naar de sociaal culturele sector (bibliotheken, cultuurcentra, verenigingen, jeugdwerk) en naar het culturele erfgoed. Naar uitrusting (op medisch-sociaal vlak, recreatie, cultuur, onderwijs...) wordt Knokke-Heist binnen de hiërarchie van de gemeenten beschouwd als een goed uitgeruste kleine stad. Het uitrustingsniveau van de dienstverlening en de stedelijke voorzieningen is inderdaad vrij hoog : de stad bezit een cultuurcentrum "Scharpoord" (met goed uitgeruste openbare bibliotheek, theaterzaal, de kunsttieleendienst "Kunst in Huis"), een kunstacademie, een Jeugd en Kunstencentrum "De Marge", een heemkundig museum "Sincfala", een bioscoop, een casino (met jaarlijkse tentoonstellingen) een zeventigtal kunstgalerijen... Bovendien bevindt de gemeente zich voor een aantal voorzieningen (theater, concerten...), buiten het eigen sociaal-culturele aanbod, in de invloedssfeer van de nabijge regionale stad Brugge.

Knokke-Heist beschikt ook over een vrij uitgebreid verenigingsleven, waarvan 120 aangesloten bij de cultuurraad, 100-tal bij de sportraad en 9 bij de jeugdraad. Verder bestaat er ook een sociale raad en een seniorenraad.

Sedert een aantal jaren wordt er met name veel aandacht besteed aan de actieve kunstbeoefening voor jongeren. Vooral de leeftijdsgroep vanaf 12 jaar, moeilijker te bereiken door de 'gevestigde instituten,' krijgt als doelgroep juist daarom extra aandacht (jeugdparlement, jeugdtheatergroepen, jeugdliteratuurprijs...). De ingebruikname van het Jeugd- en kunstencentrum de Marge heeft wat dit betreft een ideale uitvalsbasis geleverd voor de verdere activering van alle jeugdwerk.

Méér dan één derde van de inwoners van Knokke-Heist is echter ouder dan 60 jaar. De stad Knokke-Heist investeert dan ook al een aantal jaren sterk in de uitbouw van een gedegen cultureel aanbod voor senioren (vzw.ROER/De Boeie, Oostkustacademie...).

Vrije tijd is bij uitstek een domein van keuzevrijheid in een erg open en sterk gecommmercialiseerde markt. Het sociaal-culturele beleid kan dus maar in haar opdracht slagen en een ruim publiek bekoren als haar aanbod kwalitatief en attractief is. Een volwaardig aanbod moet de inwoners van Knokke-Heist de nodige stimulansen geven om actief te zijn (en te blijven), elk binnen zijn interesses en op eigen niveau, zowel individueel als in sociale context.

Gelegen in het Cultuurcentrum Scharpoord heeft ook de openbare bibliotheek een belangrijke functie naar de cultuur en informatie uitdraging van de gemeente Knokke-Heist. Mede hierom zetelt het samen met de diensten Toerisme, Cultuur en Sport in het overlegorgaan coördinatie Vrijetijd en is de bibliothecaris lid van de Culturele Raad van Knokke-Heist.

B. De Gemeentelijke Openbare Bibliotheek van Knokke-Heist³

De Gemeentelijke Openbare Bibliotheek van Knokke-Heist werd op 1 januari 1985 erkend als voltijds werkende gemeentelijke bibliotheek. Vanaf 1980 was deze bibliotheek al erkend als deeltijds openbare bibliotheek met een privaatrechtelijk statuut (VZW). In die zin was de bibliotheek bij de vroegst erkende openbare bibliotheken in Vlaanderen (volgens het decreet van 1978).

1. Beheersformule

Naar aanleiding van de gemeenteraadsverkiezingen van oktober 2006 werd het Beheersorgaan opnieuw samengesteld waarbij rekening werd gehouden met de evenwichten die voorgeschreven zijn door het Cultuurpact.

De verhouding tussen het aantal afgevaardigden per politieke partij is gebaseerd op het aantal zetels in de Gemeenteraad, wat het volgende resultaat geeft: 8 GBL, 1 Vlaams Blok, 2 Open VLD. De afgevaardigden van de politieke fracties werden aangeduid in de Gemeenteraad op 25 januari 2007.

Binnen de groep met afgevaardigden uit het culturele veld wordt het evenwicht tussen de ideologische en filosofische strekkingen gerespecteerd zoals die bestaat binnen de Culturele Raad. Dat geeft het volgende resultaat: ongebonden strekking 4, christelijk geïnspireerd 3, vrijzinnig geïnspireerd 1, ideologische verenigingen 1. De verkiezing van de afgevaardigden gebeurde op 24 januari 2007 tijdens de Algemene Vergadering.

Overzicht van de afgevaardigden voor het Beheersorgaan 2007-2012

Afgevaardigden van de ideologische en filosofische strekkingen zoals aangeduid bij geheime stemming door de algemene vergadering van de Cultuurraad op 24 januari 2007 :

Ongebonden :	Roger De Backere Yvan Hazebrouck Dirk Overstraete Juil De Vocht
Christelijk geïnspireerd :	Christine Daeninck Luc Faillie Patrick Prophète
Socialistisch geïnspireerd :	Robert Madou
Vrijzinnig geïnspireerd :	Gaspar Warnier
Namens de Jeugdraad :	Nick Strubbe
Namens de Seniorenraad :	Noël Lefever

³Bron : Gemeentelijke Openbare Bibliotheek Knokke-Heist : Jaarverslag 2006 / Gemeentelijke Openbare Bibliotheek Knokke-Heist

Vertegenwoordigers van de politieke fracties in de Gemeenteraad zoals aangeduid door de Gemeenteraad op 25 januari 2007 :

Namens de GBL: Maxim Willems
Danny Lannoy
Ronny Dhondt
Anne Vervarcke
Sabine Vandesompele
Andrea Rammant
Gilbert Pollet
Ann Croeckeaert

Namens de VLD : Dave Verbeure
Mado Pauwels

Namens het Vlaams Belang : Francine Declerck

Dagelijks Bestuur

Volgens artikel 4 van het Organiek Reglement kan het Beheersorgaan een Vast Bureau (of Dagelijks Bestuur) samenstellen. Dat Dagelijkse Bestuur bestaat naast de voorzitter, de twee ondervoorzitters en de secretaris (bibliothecaris) nog uit de Schepen van Cultuur en drie verkozen leden van het Beheersorgaan.

In vergadering op 20 juni en 5 september 2007 verkoos het Beheersorgaan het volgend Dagelijkse Bestuur:

voorzitter : Juul De Vocht
ondervoorzitters : Patrick Prophete
Ronny Dhondt
Leden Maxim Willems (Schepen van Cultuur)
Yvan Hazebrouck
Dirk Overstraete
Christine Daeninck
secretaris : An Cattoor (bibliothecaris)

2. Personeel

De Gemeentelijke Openbare Bibliotheek van Knokke-Heist behoort tot de grotere openbare bibliotheken en beschikt daarom ook over een uitgebreid personeelskader. De personeelsbezetting is vrij jong en goed geschoold.

Opleiding*	M/V	Geboortedatum	Titelomschrijving	Bibliotheek school	statuut	Breuk	Gradcode
Hoger Secundair Onderwijs (A2)	V	15/sep/44	Bibliotheekmedewerker		statutair	15/38	BIB-A-C
Hoger Secundair Technisch (A2)	V	5/jan/57	Bibliotheek beambte		statutair	11/15	BIB-A-D
Master grafische vormgeving (A1)	V	16/mrt/67	Bibliotheekmedewerker		contractueel	1	BIB-A-C
Hoger Secundair Onderwijs (A2)	V	14/okt/58	Administratief medewerker		gesco	1/2	ADM-A-C
Lager Secundair Onderwijs (A3)	V	20/jun/64	Administratief medewerker		statutair	3/4	ADM-A-C
Hoger Secundair Onderwijs (A2)	V	11/mei/60	Bibliotheekmedewerker		contractueel	3/4	BIB-A-C
Universitair Onderwijs	V	27/mei/61	Coördinator	x	statutair	4/5	BIB-A-B
Universitair Onderwijs	V	20/jun/60	Diensthooft		statutair	1	ADM-A-A
Hoger Secundair Onderwijs (A2)	V	21/feb/52	Bibliotheekmedewerker		gesco	1/2	BIB-A-C
Hoger Secundair Onderwijs (A2)	M	14/sep/60	Administratief medewerker		statutair	1	ADM-A-C
Hoger Secundair Onderwijs (A2)	V	8/dec/72	Bibliotheekmedewerker	x	gesco	1	BIB-A-C
Hoger Secundair Onderwijs (A2)	V	28/jun/79	Bibliotheekmedewerker		contractueel	1/2	BIB-A-C
Hoger Onderwijs Korte Type	V	19/aug/74	Bibliotheekmedewerker		contractueel	1	BIB-A-C
Lager Secundair Technisch (A3)	V	2/feb/59	Administratief beambte		gesco	1/2	ADM-A-D
Hoger Secundair Technisch (A2)	V	11/jan/69	Bibliotheekmedewerker		contractueel	1	BIB-A-C
Universitair Onderwijs	V	15/jun/63	Bibliotheekmedewerker		statutair	1/2	BIB-A-C
Hoger Onderwijs Lange Type	V	13/jun/72	Bibliotheekmedewerker	x	contractueel	3/4	BIB-A-C
Universitair Onderwijs	V	25/mrt/57	Coördinator	x	statutair	1	BIB-A-B
Hoger Secundair Technisch (A2)	V	8/mrt/59	Bibliotheekmedewerker		statutair	1/2	BIB-A-C
Hoger Secundair Onderwijs (A2)	V	24/jan/69	Bibliotheekmedewerker		gesco	0	BIB-A-C
Hoger Secundair Technisch (A2)	M	27/mrt/79	Administratief medewerker		gesco	1	ADM-A-C
Universitair Onderwijs	V	20/jul/54	Bibliotheekmedewerker	x	gesco	1	BIB-A-C
Hoger Secundair Onderwijs (A2)	V	28/mrt/63	Bibliotheekmedewerker		gesco	1	BIB-A-C
Diploma lager onderwijzeres	V	4/okt/62	Bibliotheekmedewerker		statutair	3/4	BIB-A-C
Lager Secundair Technisch (A3)	V	7/jan/58	Bibliotheekmedewerker		statutair	3/4	BIB-A-C

*De tabel staat alfabetisch op naam van de bibliotheekmedewerker – de naam is om privacyredenen niet zichtbaar

Organieke formatie :

2002	2006
1 voltijdse bibliothecaris (A1b)	1 voltijdse bibliothecaris (A1b)
2 voltijdse assistent-dienstleiders (B3 en B1)	1 voltijdse assistent-dienstleider (B3)
	1 deeltijdse (4/5) assistent-dienstleider (B3)
5 voltijdse bibliotheek-assistenten (C1-C3)	11 voltijdse bibliotheek-assistenten (C1-C3)
9 deeltijdse bibliotheek-assistenten (C1-C3) : 171 uur	5 deeltijdse bibliotheek-assistenten (C1-C3) : 95 uur
1 systeem- en budgetbeheerder (C2)	1 systeem- en budgetbeheerder (C2)
2 administratieve medewerkers (C2 en D2) : 72 uur	3 administratieve medewerkers (C2 en D2) : 108 uur
1 deeltijdse (28/38) collectieverzorger (D3)	1 deeltijdse (28/38) collectieverzorger (D3)

Om tegemoet te komen aan de wensen van het huidige nieuwe bibliotheek decreet zal het huidige personeelskader de komende jaren aangepast te worden (optrekken naar B niveau). Hiervoor zullen de assistent-dienstleiders eerst bevorderd moeten worden naar de functie van adjunct-bibliothecaris diensthoofd (B4-5). Deze procedure voor deze bevordering is op de gemeenteraad van 26 april 2007 opgestart.

Vrijwilligers

- 1 oud-bibliotheekmedewerkster (organisatie thuisbezorging)
- 6 educatieve assistenten van de seniorenraad (internetlessen)
- 3 vrijwilligers (op orde brengen van de collectie, administratieve taken)
- 11 thuisbezorgers
- 10 begeleiders KJV

Meer dan 33 % (in 2002 was dat nog bijna 43 %) van het bibliotheekpersoneel heeft een gesco statuut . De snelle ontwikkeling van het openbaar bibliothecair werk, met de bijkomende financiële consequenties, werd sterk onderschat. Het wettelijke voorziene bibliotheekkader bleef tot op heden duidelijk ontoereikend. Omzetting van de gesco statuten naar volwaardige vaste contracten zou hier een stap in de goede richting zijn.

Als we de evolutie bekijken over de periode 2002-2006 is het urenpakket voor het personeelsbestand in de openbare Bibliotheek van Knokke-Heist sterk geëvolueerd. Van een totaal van 566 uren per week in juni 1985 'groeide' het naar 574 uren in januari 2002, en 726 uren begin 2006.

In het kader van het nieuwe personeelsstatuut gebeuren er tweejaarlijkse evaluaties en worden jaarlijks functioneringsgesprekken gevoerd. Daarnaast worden regelmatig personeelsvergaderingen gehouden. Voor de vlotheid van de interne en externe communicatie heeft de bibliotheek een communicatieplan uitgewerkt.

3. Bibliotheekinfrastructuur

Om haar opdrachten uit te voeren beschikt de Gemeentelijke Openbare Bibliotheek van Knokke-Heist over een hoofdbibliotheek, gevestigd in het Cultuurcentrum Scharpoord in Knokke, over een filiaal, sinds juni 2002 in het centrum van Heist gelegen, en over een uitleenpost bij de gemeentelijke basisschool van Westkapelle. Hoofdgebouw en filiaal zijn gevestigd in (vrij) nieuwe gebouwen en beschikken over alle voordelen van de moderne architectuur (licht, ruimte...) en infrastructuur (parking, sanitair, uitrusting...).

Het hoofdgebouw (totale oppervlakte van 2.048 m2) deelt deze infrastructuur met het Cultuurcentrum (toiletten...) en kan hier bovendien ook rekenen op technische en logistieke ondersteuning.

Het filiaal in Heist is sinds 2002 vanuit een totaal vervallen pand ondergebracht in een nieuwe gebouw en heeft hiermee haar werking flink uitgebreid.

De uitleenpost in Westkapelle is wat verouderd (in 2006 werd er herschilderd), maar heeft dan weer het voordeel dicht bij het lokale onderwijs te staan.

4. Financiering

Het stadsbestuur van Knokke-Heist heeft sinds het opstarten van de bibliotheek in groeiende mate voorzien in financiële middelen om de uitbreiding en de verhoogde eisen van de bibliotheekvoorzieningen tegemoet te treden:

Uitgaven

	2001	2005	2006
Personeelskosten	493.485,80	686.473,13	818.283,28
Werkingskosten Collectie			240.251,49 70.541,64
	196.508,29	270.318,55	310.793,13
Werkingskosten Informatica	21.751,78	54.095,67	51.781,64
Werkingskosten Infrastructuur			
	44.597,30	57.345,20	58.220,90

Inkomsten

Subsidies

Subsidies voor Gesco's e.a.	62.953,48
Provinciale subsidies	10.736,13
Andere subsidies	5.196,00

Subtotaal 78.885,61

Eigen inkomsten

Lidgelden	12.870,13,
Maningsgelden	24.463,83
Leengelden	34.382,40
Diversen	5.116,90

Subtotaal 76.833,26

Totaal 155.718,87

5. Dienstverlening

A. Overzicht van de afdelingen en diensten

Afdelingen :

- Jeugdafdeling (fiction, non-fiction, tijdschriften en 3 internet-werkstations in Bibliotheek Scharpoord)
- Volwassenenafdeling (fiction, Franse, Engelse, Duitse, Spaanse, grootletter fiction, non-fiction)
- Stripafdeling (jeugd en volwassenen)
- AVM-afdeling (cd's, dvd's, video's, cd-rom's, cassettes; enkel in de hoofdzetel Scharpoord)
- Leeszaal met 12 kranten en 295 tijdschriften (leeshoek), multimedia en internet-werkstations (20 PC's in Bibliotheek Scharpoord; 4 Pc's in filiaal Heist) en toegang tot online databanken (Mediargus en Biblion)
- Knokke-Heist archief, aangevuld met het St-Guthago archief (in de hoofdzetel Scharpoord)
- Lokaal persknipselarchief

Diensten :

- Uitlenen
- Reserveren
- Verlengen
- Interbibliothecair leenverkeer (via IMPALA)
- Online databanken (Mediargus, Biblion...)
- Aanschafvoorstellen
- Informatieverlening
- Internetlessen en andere educatieve opdrachten
- Leesbevordering (KJV, boekenpakketten...)
- Thuisbezorging
- Telefonische dienstverlening
- E-Loket
- Digitaal tijdschrift "De Link"
- Digitaal tijdschrift "De Wurm"
- Kopieermogelijkheden

B. Openingsuren

Hoofdbibliotheek Scharpoord, Meerlaan 32 in 8300 Knokke-Heist

Tel. : 050/630 400 – Fax : 050/630 406

Openingsuren :

maandag van 14.00 tot 19.00 uur
dinsdag van 14.00 tot 19.00 uur
woensdag van 14.00 tot 19.00 uur
donderdag van 14.00 tot 20.00 uur
vrijdag van 14.00 tot 19.00 uur
zaterdag van 10.00 tot 17.00 uur

Filiaal Heist, Kerkstraat 32 in 8301 Knokke-Heist

Tel. : 050/519 871

Openingsuren :

dinsdag van 09.00 tot 12.00 uur
woensdag van 16.00 tot 19.00 uur
vrijdag van 17.00 tot 19.00 uur
zaterdag van 10.00 tot 12.30 uur

Uitleenpost Westkapelle, Dorpsstraat 62 in 8300 Knokke-Heist
 Tel. : 050/609 156
 Openingsuren :
 dinsdag van 15.00 tot 19.00 uur

C. Collecties en uitleningen

Overzicht	Collectie			Uitleningen		
	2001	2005	2006	2001	2005	2006
Scharpoord	75.072	82.373	80.544	199.059	196.951	195.607
Heist	19.279	21.768	22.995	27.920	33.271	30.486
Westkapelle	6.579	7.337	7.185	5.581	4.105	4.005
Totaal	100.930	111.478	110.413	232.560	234.327	230.098
A.V.M.	19.723	26.244	27.628	57.460	62.820	60.532
Eindtotaal	120.653	137.722	138.041	290.020	297.147	290.630

De bibliotheekcollectie groeide in 2006 gemiddeld met 1,34 %. Grootste deel van die aangroei was voor de rekening van het filiaal Heist (+5,64 %) en de mediatheek (+ 5,27 %). De andere collecties slonken niet alleen door het noodzakelijke jaarlijkse afvoeren van verouderde en versleten werken en maar ook door een vermindering in aankoop van boeken (zowel in de hoofdbibliotheek, als het filiaal, als de uitleenpost). In het filiaal werden dus beduidend minder werken afgeschreven.

De mediatheek werkt aan een uitgebreid muziekdepot en schrijft dus geen materialen af – dus hier is de groei van de collectie logisch (zie verder).

Het aantal uitleningen daalde in 2006 bij alle afdelingen. In de hoofdbibliotheek gingen enkel de fictie uitleningen voor volwassenen er op vooruit alsook de uitleningen voor de eerste lezertjes en voor de leeftijdsgroep van de 6 tot 11 jarigen. Het filiaal Heist kende een algemene daling van de uitleningen (-8,38 %); in Westkapelle kenden zowel de fictie als non-fiction uitleningen voor volwassenen een groei, de jeugd non-fiction werken echter een sterke daling.

Tenslotte is het duidelijk dat vooral de uitlening van informatieve werken (non-fictie) grote concurrentie ondervindt van nieuwe informatiebronnen en het online aanbod.

- Evolutie van de jeugd en volwassenen collectie :

Algemeen overzicht	2001	2005	2006
Jeugdwerken	21.291	24.246	24.810
Volwassenen fiction	31.679	32.710	34.455
Volwassenen non-fiction	42.962	46.552	43.105
Strips	4.998	7.970	8.043
Totaal	100.930	111.478	110.413

- Evolutie van de leeszaal collectie :

Algemeen overzicht	2001	2005	2006
Leeszaalcollectie	5.955	8.005	8.162
Knokke-Heist collectie	2.240	3.138	3.503
St-Guthago collectie	1.305	1.467	1.706
Sincfala collectie	951	1.760	2.071
Tijdschriften	295	295	295

- Evolutie van de mediatheek collectie :

Algemeen overzicht*	2001	2005	2006
LP	68	68	68
CD	15.261	19.320	20.500
Cassette	116	22	21
Taalcursus	58	75	77
Partituren	353	432	438
CD-ROM	1.163	1.243	974
Video	2.153	2.410	2.213
CD-I	152	150	76
DVD	376	2.524	3.261
Totaal	19.700	26.244	27.628

D. Ontsluiting van de collecties

De collecties van de bibliotheek van Knokke-Heist zijn sinds 1988 geautomatiseerd, in eerste instantie via het bibliotheek CEBAP systeem, later overgeschakeld naar het VUBIS systeem. Sinds juni 2002 worden ze ontsloten met het softwaresysteem [VUBISSM@RT](#). Dit automatiseringssysteem omvat de uitleen, de verschillende catalogi, de ledenadministratie en de besteladministratie. Hoewel VUBISSM@RT nu reeds enkele jaren in de bibliotheek gebruikt wordt, werkt het systeem nog niet helemaal optimaal. Verwacht wordt dat dit op korte termijn wel het geval zal zijn.

Binnen de uitleenpost Westkapelle wordt nog met het Brown-systeem gewerkt. De collectie van de uitleenpost is echter reeds opgenomen in de catalogus en kan dus binnen afzienbare tijd worden geautomatiseerd. Via een 5-tal publiekscatalogi kan de bibliotheekgebruiker deze collecties raadplegen.

De collectie fiction werken worden op auteursnaam ontsloten en geplaatst (eventueel met genre en/of thema; de jeugdfictie met kleurenstip voor de leeftijds aanduiding), de non-fiction krijgt een SISO aanduiding, aangevuld met trefwoorden.

Voor de audio-materialen wordt gebruik gemaakt van de NBLC-indeling voor muziekmaterialen. Cd-roms, DVD's en video's krijgen een SISO aanduiding (aangevuld met trefwoord en/of thema of genre).

E. Online toegang tot informatie en het Phoenix-project

Naast de computer met de OPAC, stelt de bibliotheek 20 InternetPC, met tekstverwerkings- en andere mogelijkheden én met printer, ter beschikking van de gebruiker. Ook in de jeugd afdeling worden er 3 InternetPc's aangeboden aan de jeugdige gebruikers; en tenslotte worden in filiaal Heist nog 6 InternetPC's ter beschikking gesteld.

Naast de gebruikelijke webgelinkte zoek- en mailtoepassingen biedt de bibliotheek haar gebruikers ook 2 abonnementen op online databanken aan : de persdatabank Mediargus en de literatuur en actuele infodatabanken van Biblion.

Bedoeling is om via het nieuwe Phoenix project van de provincie West-Vlaanderen de online toepassingen en het gebruik van thuis, flink uit te breiden.

De bibliotheek van Knokke-Heist is in 2005 als waarnemer mee gestapt in het Phoenix-project. De bibliotheek zal dus in eerste instantie het project helpen uitbouwen, maar heeft (nog) niet beslist om ook als "testcase" te willen fungeren.

De deelnemende bibliotheken proberen om een volgende stap in de West-Vlaamse bibliotheekautomatisering in te leiden: het Provinciaal Bibliotheeksysteem. De huidige provinciale samenwerking en de Provinciale Centrale Catalogus bleken in de loop van de

vorige jaren immers niet langer een antwoord op de nieuwe technologische ontwikkelingen te bieden.

Het Phoenix-project wil de 'nieuwe PCC' uitbouwen tot een platform dat voldoende performant is om de huidige (en toekomstige) uitdagingen aan te gaan: de komst van VLACC II, de toenemende digitalisering in de sector, de veranderende rol van de bibliotheek (van informatieverstrekker naar informatiebemiddelaar) en het groeiend besef dat centralisatie mooie voordelen kan bieden. Zo zullen de bibliotheken, via het Provinciaal bibliotheekstelsel veel meer online diensten kunnen aanbieden : de gebruiker krijgt van thuis uit toegang tot de bibliotheek(catalogus) en kan zijn uitleningen bekijken, verlengen, reservaties plaatsen...Hij krijgt de keuze om een persoonlijke lenerhistoriek bij te houden en kan kiezen in welke bibliotheek het gereserveerde document wordt opgehaald; de gebruiker kan lenerprofielen invullen en kiezen uit voorgeselecteerde profielen; hij kan worden geattendeerd op binnengekomen werken en het verstrijken van de uitleentermijn.

Voor de bibliotheek geeft het ook bijkomende voordelen :

- PBS moet de mogelijkheid creëren om op termijn de financiële verrichtingen en tarieven eenvormig af te handelen
- het wordt een sterker hulpmiddel voor interbibliotheecair leenverkeer (IBL), onder meer via speciale modules (zoals IMPALA)
- het biedt onderlinge informatie en mogelijke afspraken betreffende de bewaarfuncties en het afvoerbeleid
- PBS beschikt (op termijn) over een gemeenschappelijk lenerbestand
- PBS stelt ook speciale werkinstrumenten ter beschikking voor de creatie van primaire en secundaire info, elektronische documentatiemappen, gemeenschapsinfo.

Technisch zal PBS :

- Centraal hardware ter beschikking stellen (bijvoorbeeld gemeenschappelijke servers), waardoor er op lokaal niveau minder apparatuur zal nodig zijn.
- Een aantal beheersmatige taken kunnen onttrekken aan het lokale niveau waardoor meer tijd kan besteed worden aan de kerntaken van de bibliotheek.
- Webruimte ter beschikking stellen om de eigen lokale catalogus en info over de lokale bib te presenteren op het net
- Informaticaondersteuning bieden.

Phoenix-fases

Het Phoenix-project bestaat uit 4 fases. Vertrekkend vanuit de huidige situatie wordt eerst en vooral de Provinciale Centrale Catalogus (PCC) opgewaardeerd ("upgrade") zodat die kan beschikken over een platform dat geschikt is om het *West-Vlaams Netwerk voor Openbare Bibliotheken* (WINOB) tot een heus Provinciaal Bibliotheekstelsel om te vormen. Bovendien moet het ook een platform worden dat open genoeg is om de nieuwe impulsen (zoals VLACC II en E-services) te kunnen integreren. Dit proces is in 2005 gestart en zal de komende jaren verder uitgebouwd worden.

F. Gebruikers en hun profiel

	2001	2005	2006
Scharpoord	8.082	7.627	7.593
Heist	868	1.334	1.286
Westkapelle	156	157	165
Totaal	9.106	9.118	8.755*
Mediatheek	2.298	3.020	3.001
*Eindtotaal	9.680	10.500	10.666

Bij de optelling van het eindresultaat worden de leden van de mediatheek die ook lid zijn van de bibliotheek slechts éénmaal meegeteld.

Doorheen de jaren kende het aantal leden van de bibliotheek van Knokke-Heist een langzame, maar continue stijging. Na 2 jaar groei van het aantal **leden**, heeft dit aantal zich nu gestabiliseerd. Niet alleen in de boekenafdeling, maar ook in de mediatheek zakte het lenersaantal een weinig; enkel het aantal leden in de uitleenpost Westkapelle steeg (+ 5,10 %). Deze vrij grote stijging, die vooral door een intensievere schoolwerking bepaald werd, zorgt ervoor dat het totaalcijfer hoger ligt dan dat van de vorige jaren.

Leeftijd	1997	Media 1998	Heist 2003	2004	Vergel. bib	Vlaanderen
14-20	07,5 %	14,9 %	23,1 %	16,1 %		
21-30	14,1 %	26,7 %	16,1 %	13,2 %		
	21,6 %	41,6 %	39,2 %	29,3 %	21,9 %	21,5 %
31-40	26,1 %	28,3 %	16,8 %	14,9 %	34,6 %	36,0 %
41-50	19,0 %	20,5 %	16,1 %	18,4 %	29,5 %	29,0 %
51-60	13,3 %	07,0 %	20,3 %	17,4 %		
60+	20,0 %	02,6 %	18,9 %	20,0 %	13,9 %	13,6 %

Vermits deze enquête uit 2004 specifiek naar de gebruikers van de volwassenenafdeling was gericht, zijn de jongeren ondervertegenwoordigd in de resultaten (16 % < 20 jaar). Toch zijn er méér jongeren bereikt dan in de enquêtes van 1997 (07,5 %) en 1998 (Mediatheek - 14,9 %).

Vergeleken met het Vlaamse gemiddelde én met vergelijkbare grote bibliotheken (categorie tot 30 jaar : 21,5 en 21,9 %), heeft de bibliotheek van Knokke-Heist (categorie tot 30 jaar : 29,3 %) méér jonge gebruikers.

Problematischer zijn de leeftijdsgroepen van de dertigers (in 1997 nog 26,1 % van de gebruikers, nu slechts 16,8 %) en veertigers (van 19 % naar 16,1 %). Naast het waarschijnlijke gebrek aan tijd door familie en werk, zijn dit ook dé leeftijdscategorieën die binnen de demografische ontwikkelingen in Knokke-Heist direct bedreigd zijn.

Opvallend binnen de cijfers van de volwassenenafdeling is dat de gemiddelde leeftijd gestadig groeit (17,4 % van de bevroegden is 50-plusser, 20 % van de bevroegden 60-plusser). Vergeleken met het Vlaamse gemiddelde (13,6 %) en vergelijkbare bibliotheken (13,9 %), is Knokke-Heist hier een absolute koploper. Gezien de demografische ontwikkeling is er inderdaad een groot vergrijzingsprobleem in Knokke-Heist (mede door het teruglopende geboorteoverschot).

Wat de opleiding en werksituatie van de gebruikers betreft, bleek uit een enquête van 1997 (uitgevoerd door de openbare bibliotheek) dat het vooral de beter middenklasse en de hoger opgeleiden zijn, die gebruik maken van de bibliotheek :

Werksituatie	1997	Media 1998	Heist 2003	2004	Vergel. Bib	Vlaanderen
Werkend	45,4 %	58,9 %	28,0 %	42,5 %	59,8 %	59,2 %
Student	12,9 %	22,2 %	23,8 %	13,8 %	11,6 %	12,0 %
Gepensioneerd - rentenier	21,2 %	02,8 %	19,6 %	22,8 %	14,0 %	13,5 %
Huisvrouw-huisman	12,9 %	08,3 %	17,5 %	09,4 %	14,5 %	15,2 %
Werkzoekende	03,4 %	04,4 %	05,6 %	03,4 %		
Arbeids- ongeschikt	01,5 %	00,6 %	01,4 %	01,9 %		
Geen antwoord	01,5 %	02,8 %	04,2 %	05,0 %		

Van de werkenden zegt 13 % arbeider te zijn, 41,3 % bediende en 10 % kaderlid. 12,3 % is werkzaam in het onderwijs, 15,9 % als zelfstandige en 07,2 % van de bevroegde gebruikers heeft een vrij beroep.

Opleiding	1997	Media 1998	Heist 2003	2004	Vergel. Bib	Vlaanderen
-----------	------	------------	------------	------	-------------	------------

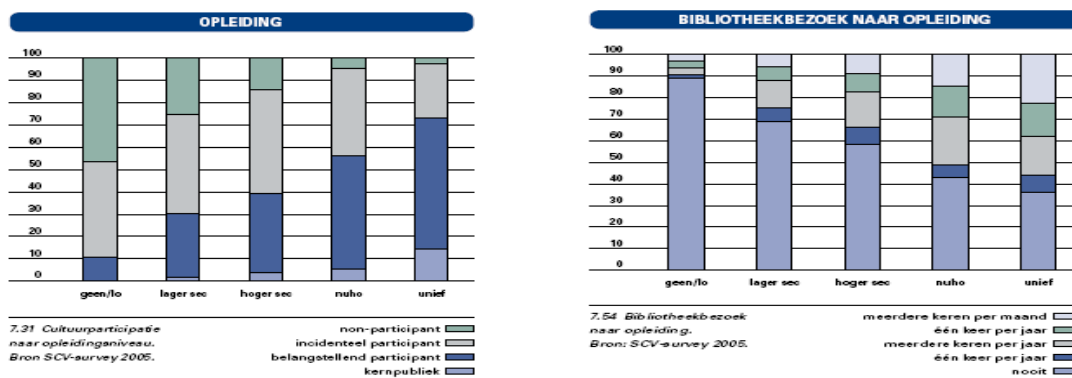
Geen of Lager onderwijs	03,0 %	02,8 %	10,5 %	10,9 %	04,7 %	04,6 %
Lager secundair en beroeps onderwijs	09,8 %	08,9 %	13,3 %	08,1 %	11,7 %	12,1 %
Hoger secundair en technisch onderwijs	22,7 % 11,3 % 34,0 %	19,4 % 11,1 % 30,5 %	23,8 % 11,2 % 35,0 %	30,3 %	30,7 %	29,8 %
Hobu Universitair onderwijs	31,4 % 14,0 % 45,4 %	33,3 % 15,1 % 48,4 %	18,9 % 05,6 % 24,5 %	26,9 % 14,7 % 41,6 %	52,8 %	53,5 %
Andere	01,5 %	02,2 %	00,7 %	01,9 %		
Geen antwoord	06,0 %	07,2 %	16,1 %	07,2 %		

De hogere opleidingen (hoger onderwijs buiten de universiteit en de universitaire opleiding zelf) scoren goed (samen 41,6 %!), maar toch minder dan het Vlaamse gemiddelde (53,5 %) en vergelijkbare bibliotheken (52,8 %). Opnieuw is de grote afwezigheid van de dertigers en veertigers hier voelbaar. Meer dan 10 % van de bevrageden zegt geen of enkel lager onderwijs te hebben gelopen - het is duidelijk dat de zeer grote aanwezigheid van gepensioneerd en renteniers en de alsmaar groeiende interne vergrijzing daar invloed heeft op gehad.

Het aantal lager middelbaar geschoolden (08,1 %) ligt ver onder het Vlaamse gemiddelde (12,1 %) en vergelijkbaar grote bibliotheken (11,7 %) – het aantal hoger middelbaar geschoolden (30,3 %) is wel op peil. Deze resultaten bevestigen en versterken de resultaten van de enquête van 1997. Het zijn dus vooral de jongeren, de oudere mensen (zonder diploma) en de beter opgeleiden, die gebruik maken van de verschillende bibliotheekvoorzieningen.

Interessant uit bovenstaande resultaten is ook het grote onderscheid tussen de gebruikersgroep van de hoofdbibliotheek en deze van het filiaal Heist. Zowel de samenstelling van de gebruikerspopulatie (ouder in de hoofdbibliotheek), als de woonplaats van de gebruikers (méér lokale leners in het centraal gelegen filiaal), als de wijze waarop men naar de bibliotheek komt (veel meer te voet naar het filiaal), is totaal verschillend. Ook het opleidingsniveau van de bibliotheekgebruikers (meer hoger opgeleiden in de hoofdbibliotheek) en hun werksituatie (meer werkenden en gepensioneerd in de hoofdbibliotheek) onderscheiden zich sterk. Het is dus duidelijk dat, ook naar de toekomst toe, activiteiten vanuit het filiaal totaal anders gericht moeten zijn dan activiteiten vanuit de hoofdbibliotheek.

Cijfers (VRIND 2006¹²) geven aan dat het cultuurparticipatie (en dus bibliotheekbezoek) afneemt met de leeftijd en naarmate het opleidingsniveau daalt, niet enkel in Knokke-Heist maar over het totale Vlaamse bibliotheeklandschap :



¹²VRIND 2006 : cultuur

http://aps.vlaanderen.be/statistiek/publicaties/pdf/vrind2006/01.1_SocioCultureel2006.pdf

Wat het opleidingsniveau betreft bevestigen deze cijfers die van de bibliotheek van Knokke-Heist (hoe hoger het niveau, hoe meer bibliotheekgebruik). Het stijgende aantal oudere bibliotheekbezoekers is echter uniek voor Knokke-Heist.

G. BIOS gegevens Bibliotheek Knokke-Heist

Inleiding

Al geruime tijd verzamelt de administratie de kerncijfers van de openbare bibliotheken. Deze cijfers gaan hoofdzakelijk over:

- werking van de bibliotheken: inkomsten, uitgaven, personeel
- collectie
- leners

Tot 1998 bezorgden de bibliotheken hun cijfers op papier. Toen werd BIOS gestart: het Bibliotheek Informatie en OpvolgingsSysteem. BIOS maakte deel uit van BIBnet en was de module waarmee bibliotheken hun cijfers elektronisch, via webpagina's, doorgaven.

Naar aanleiding van het nieuwe decreet, om nieuwe ontwikkelingen in kaart te kunnen brengen en omwille van de migratie van Bibnet naar een nieuw platform, werd de opvolger BIOS2 ontwikkeld.

De gegevens tegenwoordig opgevraagd worden met BIOS2 verschillen van de gegevens BIOS1.

Volgende gegevens worden jaarlijks opgevraagd:

- algemene (adres)gegevens: steeds actuele adres- en contactgegevens van gemeente of inrichtende macht, bibliotheek en bibliothecaris
- bibliotheekgegevens: een aantal vaste gegevens over de bibliotheek, zoals infrastructuur en openingstijden
- jaargegevens: "statistische" gegevens over de werking van de bibliotheek. Dit zijn gegevens over: personeel, bezit en uitleningen, werking en activiteiten, en financiën

Het jaarlijks registreren en terugkoppelen van de gegevens moet het voor iedere bibliotheek mogelijk maken om haar eigen positie af te lezen tegenover bibliotheken uit de eigen provincie of uit Vlaanderen, tegenover vergelijkbare bibliotheken enz.

1. Algemene gegevens

RECHTSVORM 2007	
Type van inrichtende macht	Gemeente
Startjaar als decreetbibliotheek	1980
Beheersvorm	9b

INFRASTRUCTUUR 2007	
Totale oppervlakte hoofdbibliotheek	2700
Oppervlakte publieksruimte in de hoofdbibliotheek	2500
Oppervlakte afzonderlijke personeelsruimte in de hoofdbibliotheek	200
Aantal werkplaatsen voor publiek in de hoofdbibliotheek	54
Aantal werkstations voor publiek	27
Aantal werkstations met vrije internettoegang voor publiek	23
Aantal hot spots	2
Aangesloten op PBS	nee
Catalogus in Vlacc	ja

Webcatalogus	ja
Webcatalogus met uitleengegevens	nee
Aparte leeszaal in de hoofdbibliotheek	ja
Leescafe in de hoofdbibliotheek	nee
Polyvalente zaal in de hoofdbibliotheek	nee
Zelfuitleenbalies	nee
RFID	nee
Inleverbox (boekenschuif)	ja

2. Specifieke dienstverlening

SPECIFIEKE DIENSTVERLENING 2006	
De bibliotheek heeft een aangepaste dienstverlening voor:	
- scholen	ja
- volwassenenonderwijs	ja
- verenigingen	ja
- bewoners van verzorgingsinstellingen	ja
- bezoekers van wijk- en buurthuizen, en dienstencentra	ja
- gevangenen	nvt
- anderstaligen en/of personen van vreemde afkomst	ja
- senioren	ja
- minder mobilen	ja
- studerenden	ja
- leerkrachten	ja
Andere diensten:	
- telefonische reservering	ja
- reservering via internet	ja
- telefonische verlenging	ja
- verlenging via internet	ja
Andere dan specifieke bibliotheekdiensten:	
- speltheek	nee
- jongereninformatiepunt	nee
- ticketverkoop	nee
- WIS-computer	nee
- afgifte van administratieve documenten van de gemeente	nee
- verkoop van grabbelpassen en swappassen	nee
- verkoop van toeristische brochures	nee
- verkoop van andere 'producten' van de gemeente of van de VGC	nee

3. Financiën

	Huidig jaar
1) Personeel	818283,28
2) Collectie - gedrukte materialen:	
- jeugd fictie	
- jeugd strips	
- jeugd non-fictie	
- jeugd naslagwerken	
- volwassenen fictie	
- volwassenen strips	
- volwassenen non-fictie	
- volwassenen naslagwerken	
- bladmuziek	
Totaal gedrukte materialen	196428,23
- kranten- en tijdschriftenabonnementen	26569,24
3) Collectie - AVM:	
- cd jeugd	
-cd volwassenen	
subtotaal cd	
- cd-rom jeugd fictie	

- cd-rom jeugd non-fictie	
- cd-rom volwassenen fictie	
- cd-rom volwassenen non-fictie	
subtotaal cd-rom	
- dvd jeugd fictie	
- dvd jeugd non-fictie	
- dvd volwassenen fictie	
- dvd volwassenen non-fictie	
subtotaal dvd	
- video vhs jeugd fictie	
- video vhs jeugd non-fictie	
- video vhs volwassenen fictie	
- video vhs volwassenen non-fictie	
subtotaal video vhs	
- andere AVM jeugd fictie	
- andere AVM jeugd non-fictie	
- andere AVM volwassenen fictie	
- andere AVM volwassenen non-fictie	
subtotaal andere AVM	
subtotaal AVM jeugd	
subtotaal AVM volwassenen	
Totaal AVM	36489,86
- elektronische abonnementen	7333,40
4) Werkingsuitgaven	70541,64
5) ICT	51781,64
6) Infrastructuur:	
- werking	40023,10
- uitrusting (excl. ICT)	67882,59
- gebouwen (incl. huur)	35629,51
TOTALE UITGAVEN	1350962,49

	Huidig jaar
1) Eigen inkomsten:	
- lidgeld	12870,13
- maningsgeld	24463,83
- leengeld	34382,40
- diversen	5116,90
Totaal eigen inkomsten	76833,26
2) Subsidies	
- personeelssubsidies Vlaamse overheid	
- werkingsubsidie Vlaamse overheid voor SBB	
- subsidies voor Geco's en andere speciale statuten (art. 60,...)	62953,48
- provinciale subsidies of subsidies van de VGC	10736,13
- provinciale subsidies of subsidies van de VGC specifiek voor regionale samenwerkingsverbanden	0
- Europese subsidies	0
- andere subsidies	5196,00
3) dotatie(s) van deelnemende gemeente(n)	0
Totaal subsidies en dotaties	78885,61
TOTALE INKOMSTEN	155718,87

H. Samenwerkingsverbanden

- **Gemeentelijke samenwerkingsverbanden**

Onder de koepel **AVT** (Afdeling VrijeTijd) vallen alle gemeentediensten die zich bezighouden met de 'ontspannings'mogelijkheden die een badstad als Knokke-Heist biedt:

- Bibliotheek / Erfgoed

- Cultuurpatrimonium
- Archief
- Uitleendiensten bibliotheek
- Leeszaal catalografie
- Administratie en automatisering
- Museum Sinconfala

- Cultuurcentrum

- Podiumkunsten
- Jeugdcultuur
- Beeldende kunsten
- Sociaal-cultureel werk
- Administratie
- Openluchtanimatie
- Techniek

De diensthoofden komen wekelijks samen in de Vrijetijdscoördinatie.

- Dienst voor Toerisme

- Promotie en arrangementen
- Toerisme-informatie

- Sportdienst

Het culturele aanbod zit duidelijk in de lift. Om dit zo goed mogelijk te organiseren en om de cultuurparticipatie nog meer te stimuleren is overleg tussen de verschillende organisaties meer dan noodzakelijk.

Onder de koepelnaam **Oostkustacademie** worden in Knokke-Heist verschillende organisaties, die instaan voor het educatieve aanbod in de gemeente, verzameld :

- vzw. ROER/De Boeie (vorming, vrij atelier)
- De KunstAcademie (muziek, woord, dans, plastische kunsten)
- De seniorenraad (ontspanning)
- De Openbare Bibliotheek
- De sportdienst
- Het Cultuurcentrum Scharpoord (theater, film, muziek, tentoonstellingen...)
- De Oostkustacademie (vorming)

Tenslotte zijn er volgende Gemeentelijke Raden voor Cultuurbeleid :

- Cultuurraad (waar de bibliothecaris in zetelt)
- Jeugdraad
- Sportraad
- Raad voor toerisme

• **Scholen**

Een goede samenwerking met het plaatselijke onderwijs blijft een prioriteit voor de openbare bibliotheek van Knokke-Heist.

Sinds verleden jaar is er een heel sterke stijging van het aantal klassenbezoeken : vergeleken met het jaar 2000 steeg de belangstelling vanuit de educatieve wereld met maar liefst 100 % :

Klassenbezoeken en boekenpakketten :

Basisonderwijs					Secundair
Jaar	Rondleiding	Klasontlening	Boekenpakket	JBW	Rondleiding/Educ. Pakket-opdrachten
2001	114	110	405	47	60
2004	51	185	344	79	57
2005	45	195	265	94	58
2006	51	185	344	79	26

Daarbij is het de bedoeling dat elke klas van het *basisonderwijs* minstens éénmaal per jaar de bibliotheek bezoekt, ofwel voor een rondleiding, ofwel voor een introductie (in spelvorm). Zó leren de kinderen ook in hun vrije tijd zelfstandig hun weg vinden in de bibliotheek. Bij elk bezoek worden in samenspraak met de leerkrachten aangepaste opdrachten aan de leerlingen gegeven.

Voor de *middelbare scholen* worden door de bibliotheekmedewerkers aangepaste educatieve pakketten gemaakt.

Op eenvoudige aanvraag worden ook pakketten met boeken samengesteld, op maat van de leeftijd van de kinderen en de grootte van de klas.

Om de samenwerking met scholen, leerkrachten en directies te optimaliseren komen de diverse sociaal-culturele instanties (waaronder de openbare bibliotheek) en vertegenwoordigers van het plaatselijke onderwijs tweemaal per jaar voor koepeloverleg samen.

- **Bibliotheek samenwerkingsverbanden**

- a. Streekgericht bibliotheekbeleid: WINOB¹³

In de loop van 1991-1992 startte het West-Vlaamse provinciebestuur, samen met de Centrale Openbare Bibliotheek van Brugge en omliggende openbare bibliotheken (waaronder die van Knokke-Heist) het project WINOB (West-Vlaams Informatienetwerk van Openbare Bibliotheken). Volgende doelstellingen stonden voorop :

- versterken van de informatievoorziening van alle inwoners van de provincie
- bevorderen van de samenwerking tussen de bibliotheken
- ondersteunen van de plaatselijke openbare bibliotheken met betrekking tot de catalogusbouw en de collectievorming
- optimaliseren van het leenverkeer onder de bibliotheken

Dit werd gerealiseerd via een **Provinciale Centrale Catalogus** (PCC) ontsloten met de VUBIS-software.

Een direct gevolg van de opname in de Provinciale Catalogus is dat de collecties van Knokke-Heist nu veel breder (via Internet én in andere West- en Oost-Vlaamse Openbare Bibliotheken) raadpleegbaar en dus ook opvraagbaar zijn.

Elektronische post, catalografie en Interbibliothecair Leenverkeer zijn intussen dagelijkse werkinstrumenten geworden voor de West-Vlaamse en Oost-Vlaamse Openbare Bibliotheken. De bibliothecarissen en hun medewerkers communiceren zó rechtstreeks met elkaar via de elektronische post of in de vele werkgroepen : over catalografie, collectievorming, Interbibliothecair Leenverkeer, organisatie en beleid.... De bibliotheek van Knokke-Heist zetelt in elk van deze werkgroepen.

Tenslotte ontstond in de marge van het WINOB-project ook de West-Vlaamse bibliotheekpas, waarmee leners in verschillende bibliotheken terecht kunnen.

De bibliotheek van Knokke-Heist is in 2005 als waarnemer mee gestapt in het **Phoenix-project**. De bibliotheek zal dus in eerste instantie het project helpen uitbouwen, maar heeft (nog) niet beslist om ook als "testcase" te willen fungeren.

De deelnemende bibliotheken proberen om een volgende stap in de West-Vlaamse bibliotheekautomatisering in te leiden: het Provinciaal Bibliotheeksysteem. De huidige provinciale samenwerking en de Provinciale Centrale Catalogus bleken in de loop van de vorige jaren immers niet langer een antwoord op de nieuwe technologische ontwikkelingen te bieden.

Het Phoenix-project wil de 'nieuwe PCC' uitbouwen tot een platform dat voldoende performant is om de huidige (en toekomstige) uitdagingen aan te gaan: de komst van **VLACC II**, en nu **OPEN VLACC** de toenemende digitalisering in de sector, de veranderende rol van de bibliotheek (van informatieverstrekker naar informatiebemiddelaar) en het groeiend besef dat centralisatie mooie voordelen kan bieden. Zo zullen de bibliotheken, via het Provinciaal bibliotheeksysteem veel meer online diensten kunnen aanbieden

¹³ <http://winob.west-vlaanderen.be/> en <http://www.brugge.be/bibliotheek/COB/winob/WINOB.HTM>

b. OPEN VLACC¹⁴

De **Vlaamse Centrale Catalogus** of **Vlacc** is al sinds 1987 een realiteit in de bibliotheekwereld. De Vlaamse overheid wil Vlacc een nieuwe impuls geven en lanceert daarom **Open Vlacc**. Open Vlacc geeft de openbare bibliotheek een vernieuwd en rijk catalografisch instrument, dat gebruik maakt van geavanceerde hedendaagse technologie en beter aansluit bij de wensen van haar publiek. VCOB kreeg de opdracht Open Vlacc te realiseren.

Open Vlacc wordt één centraal bibliografisch achtergrondbestand dat een beschrijving bevat van alle materialen die in een openbare bibliotheek aanwezig zijn. Open Vlacc moet actueel en volledig zijn. Een bibliotheek moet op het moment dat zij een boek, cd, dvd, ... wil opnemen in haar collectie, kunnen beschikken over de beschrijving ervan.

- Om dit te kunnen realiseren, zal Open Vlacc gebruik maken van een **nieuw catalogiseersysteem**.
- Een nieuw catalogiseersysteem vraagt een conversie van de bestaande bibliografische data en een goed dataformaat om deze gegevens in de toekomst vlot te kunnen uitwisselen. Vanzelfsprekend hoort hier een **duidelijke regelgeving** bij.

Bijzondere aandacht gaat naar het aanbieden van **muziekbeschrijvingen**, een volledig nieuw onderdeel in Open Vlacc.

Een ruim en rijk digitaal bibliografisch bestand biedt het publiek ook een rijke betrouwbare zoekomgeving. Een goede ontsluiting van dit bestand kan vele zoekers een antwoord geven. Daarom heeft Open Vlacc een **nieuwe zoekinterface** die de kern vormt van www.bibliotheek.be. Meer info over Bibliotheek.be ...

Open Vlacc brengt ook de digitale bibliotheek Vlaanderen een stukje dichterbij. Zo kan op termijn de zoekomgeving van Open Vlacc uitgebreid worden met bijvoorbeeld digitale bestanden, een digitale vraagbaak enz. Verder onderzoek zal de mogelijkheden aanstippen, en er voor zorgen dat het beleid met kennis van zaken de juiste keuzes en beslissingen kan nemen.

c. IMPALA¹⁵

Impala staat voor: *Instant mailing procedure for automated lending activities* en is het document bestel- en leverantiesysteem voor België.

Dit systeem zorgt voor het elektronisch verzenden en het beheren van aanvragen voor interbibliothecair leenverkeer (IBL). Sinds augustus 2001 werden de verrichtingen buiten West-Vlaanderen reeds met dit systeem gedaan; sinds 1 januari 2002 is het volledige IBL-verkeer Impala gestuurd. Enerzijds wordt het tragere postverkeer hierdoor uitgeschakeld, anderzijds is een veel nauwkeuriger planning en management van het totale documentenverkeer mogelijk. De module biedt immers een uitgebreid pakket cijfermateriaal voor de evaluatie van de kwantiteit en kwaliteit van de dienstverlening en een clearinghousemodel voor de facturatie van de kosten. Vanaf de volgende jaren zal ook werk gemaakt worden van een bijgaande elektronische documentleverantie.

¹⁴ Bron : Naar een nieuwe centrale catalogus voor alle bibliotheken / Johan Delauré. – In : *Bibliotheek- & archiefgids*. - <http://www.vvbad.be/common/showarticle.asp?ItemID=162>

¹⁵ <http://lib.ua.ac.be/IMPALA/>

d. MEDIARGUS¹⁶ en BIBLION¹⁷

De veranderende informatiestructuur wijzigt de traditionele werkwijzen en ook de relaties tussen bibliotheken, hun toeleveranciers en hun gebruikers.

Met de ontwikkeling van de 'digitale' bibliotheek ontstaat een verschuiving in de traditionele functies van de bibliotheek. De collectievorming wordt meer en meer aangevuld door hyperlinks, elektronische toegang op afstand en (op termijn) document delivery.

Mediargus is een persdatabank van elektronische krantenknipsels. De belangrijkste Vlaamse kranten, enkele Nederlandse kranten en de Roularta-tijdschriftengroep werken er aan mee. Het is de bedoeling dat het aantal participerende kranten en tijdschriften nog wordt uitgebreid. De geleverde informatie bestaat in eerste instantie uit teksten (persartikels), maar later zullen ook afbeeldingen, audio en video worden geïntegreerd. De informatie wordt op de volgende manieren aangeboden :

- Enerzijds krijgt de bibliotheek dagelijks een gepersonaliseerde nieuwsbrief, die via de elektronische post voor 7 uur 's morgens wordt toegeleverd via de dienst **Mediafocus**. Wij bepalen steeds zelf de onderwerpen van de elektronische krant en aan de hand van zoekcriteria en profielen worden artikels uit de Mediargusdatabank geselecteerd en samengevoegd.
- Anderzijds krijgen de bibliotheek en haar gebruikers toegang tot het elektronisch persknipselarchief, **Mediasearch**, dat alle historische artikels van de verschillende uitgeverij bevat en 24 uur op 24 toegankelijk is.
- Vervolgens biedt Mediargus de **Persmappen**, een digitale knipselkrant waarin de persartikels i.v.m. veelgevraagde onderwerpen worden samengebracht. Dit gedeelte is opgebouwd i.s.m. een aantal Openbare Bibliotheken en moet de bestaande mappen met 'actuele documentatie' vervangen. De gekozen onderwerpen zijn afgestemd op de opdrachten die middelbare scholieren krijgen (spreekbeurten, verhandelingen, eindwerkjes, ...).

Door middel van een abonnement met een gebruikersnaam en paswoord krijgt de bibliotheek toegang tot het systeem dat alle data bevat waarvoor Mediargus via de licentieovereenkomst met de uitgever het reproductierecht heeft en de titels van de artikels waarvoor nog geen auteursrechtelijke overeenkomst bestaat.

De gebruikers van van de bibliotheek van Knokke-Heist kunnen ook de diverse Biblion online bestanden (LiteRom, JeugdLiteRom, Wereldliteratuur, FictieRom, UittrekselBank, UittrekselBank Jeugd, Actuele DocumentatieBank en Meer-over-Media) raadplegen:

- a. **Actuele DocumentatieBank:** een compleet overzicht van actuele dossiers die interessant zijn voor werkstukken en spreekbeurten.
- b. **Actuele DocumentatieBank Jeugd:** vooral voor onderwerpen voor spreekbeurten of werkstukken.
- c. **FictieRom:** uitgebreid overzicht van Nederlandse, in het Nederlands vertaalde en buitenlandse romans en verhalen verschenen na 1983.
- d. **JeugdLiteRom:** circa tienduizend artikelen, auteursinterviews en recensies over jeugdboeken
- e. **LiteRom Nederlandse literatuur:** grootste verzameling artikelen en recensies over Nederlandstalige literatuur.

¹⁶ <http://www.mediargus.be/>

¹⁷ <http://www.biblion.nl>

- f. **UittrekselBank:** ruim 1500 uittreksels van Nederlandstalige én buitenlandse literatuur en circa 250 auteursportretten.
- g. **UittrekselBank Jeugd:** speciaal voor jongeren geschreven uittreksels van jeugdboeken, auteursportretten van jeugdboekenschrijvers en beknopte 'snuffelteksten'.
- h. **Meer over Media:** link naar de eigen catalogus met uitleg over de boeken en media. Meer over Media wordt door vele bibliotheken als een blijvende meerwaarde ervaren omdat de gebruiker zowel in de bibliotheek als thuis (wanneer een webcatalogus wordt aangeboden) toegang heeft tot korte recensies van de werken.

I. Gemeentelijk informatie- en communicatiebeleid

Door middel van maandelijks persberichten en ook via de hedendaagse online kanalen (digitaal bibliotheek tijdschriften "De Link" en "De Wurm") houdt de bibliotheek haar gebruikers én de bevolking van Knokke-Heist (en omstreken) op de hoogte van de ontwikkelingen in de bibliotheek. De bibliotheek participeert tevens aan het gemeentelijke informatie- en communicatiebeleid via :

a. Informatie aan de bevolking: de informatieambtenaar

Op 01.10.99 werd door de gemeenteraad informatieambtenaar aangesteld zoals bepaald in de wet van 12 november 1997.

Als verantwoordelijke van de dienst Communicatie staat hij in voor de coördinatie van de externe en interne communicatie.

b. Stadskrant

Om de inwoners te informeren over wat er reilt en zeilt binnen de gemeente wordt door het gemeentebestuur een tweemaandelijks Stadskrant uitgegeven.

Sinds oktober 1999 wordt de Stadskrant uitgegeven met 8 pagina's beleidsinformatie in 4-kleurendruk.

c. Nieuwsflitsen

Verschijnt wekelijks in het advertentieblad Tam-Tam en bevat 2 pagina's met korte gemeentelijke berichten, aankondigingen van de plaatselijke sociaal-culturele verenigingen en een vrijetijdsagenda.

d. Uitkrant

De Uitkrant was oorspronkelijk een maandblad dat sedert 1 januari 1996 werd uitgegeven door de vzw Cultuurcentrum Knokke-Heist, in samenwerking met vzw ROER, vzw Vrij Atelier en vzw Seniorenraad Knokke-Heist. In september 1998 werd overgeschakeld naar een tweemaandelijks uitgave.

e. Knokke-Heist Magazine

In zitting van 21 november '97 besliste het College van Burgemeester en Schepenen om een tweemaandelijks magazine uit te geven. Dit kijkmagazine wordt op 50.000 exemplaren gedrukt worden en o.m. opgezonden naar het thuisadres van alle tweede verblijvers. Sinds juni 1999 worden de teksten ook in het Frans, Duits en het Engels vertaald.

f. Wegwijs document

Omdat geen enkele commerciële uitgever het haalbaar acht om gratis 30.000 gemeentegidsen bus aan bus te bedelen, opteert de gemeente Knokke-Heist om zelf een

wegwijs document aan te maken. Deze brochure is gratis te verkrijgen in de stadhuisen van Knokke en Heist en wordt dag aan dag geactualiseerd.

g. Toelichtingnota Gemeenteraad en gemeentelijke begroting

De toelichtingnota ligt ter inzage van de inwoners tot 20 dagen na de Gemeenteraad in de Gemeentelijke Openbare Bibliotheek en in de Afdeling Stadsadministratie - Secretarie - Stadhuis Knokke. De toelichtingnota is ook te bekijken op Internet en de agenda op teletekst van de regionale zender Focus, pagina 541.

h. Persberichten en –conferenties

De burgemeester houdt maandelijks 2 dagen vóór de gemeenteraad een korte persbabbel waarbij de agendapunten van de eerstkomende gemeenteraadszitting besproken worden.

Daarnaast verzendt de dienst Communicatie wekelijks persberichten (elektronisch en via de Post) naar de lokale perscorrespondenten en andere geïnteresseerden . Ook de plaatselijke verenigingen kunnen bij de dienst Communicatie in het stadhuis Knokke hun persberichten afgeven om mee te versturen met het gemeentelijk persnieuws.

Bij belangrijke culturele of toeristische manifestaties (Internationaal Fotofestival, Internationaal Cartoonfestival enz...) worden de promotie en de organisatie van de persbijeenkomsten toevertrouwd aan de vzw's Cultuurcentrum, Sportdienst en Toerisme.

i. Internet

Knokke-Heist zette al 12 jaar geleden zijn eerste stappen op de informatiesnelweg. Omdat het internet zowel op toeristisch als bestuurlijk vlak een steeds belangrijker communicatiemedium wordt, heeft het gemeentebestuur het Brugse softwarebedrijf [LCP nv](#) onder de arm genomen om de gemeentelijke website (www.knokke-heist.be) op een professionele manier te herstylen. De nieuwe site is nu niet alleen aangepast aan de nieuwe gemeentelijke huisstijl maar bevat nu ook een ingenieus netwerk van databanken en zoekmachines die de bezoeker op een gebruiksvriendelijke manier helpen om de gewenste informatie op te vissen. Ook aan het communicatieve aspect werd heel wat gesleuteld zodat de site nu interactiever is dan ooit. De website is opgesplitst in twee grote delen: een vrijtijdsluik en een administratief luik.

Via de Internetterminals in de Gemeentelijke Openbare Bibliotheek kan de bevolking surfen op de informatiesnelweg.

j. Ontvangsten nieuwe inwoners

De nieuwe inwoners van de gemeente Knokke-Heist uitgenodigd op het Stadhuis van Knokke, waar zij door de burgemeester, de schepenen, de OCMW-voorzitter, de secretaris, de hoofdpolitiecommissaris en de ontvanger persoonlijk worden ontvangen. Tijdens deze ontvangst wordt hen ook een documentatiemap met nuttige wenken en praktische informatie overhandigd.

k. Informatievergaderingen en hoorzittingen.

Steeds vaker organiseert het gemeentebestuur informatievergaderingen en hoorzittingen. Regelmatig fungeren leden van het College van Burgemeester en Schepenen als praatgast bij voordrachten georganiseerd door verenigingen of handelsbuurkringen en comités.

I. Bewonersbrieven

Op regelmatige basis maakt de dienst Communicatie bewonersbrieven i.v.m. werkzaamheden. De brieven worden bus aan bus verdeeld door de veiligheidsbeambten van de politie.

III. Samenvatting SWOT-analyse

A. Externe beïnvloedingsfactoren

1. Politieke variabelen

De gemeente Knokke-Heist voerde de voorbije jaren een bibliotheekvriendelijk beleid en zal dat beleid de volgende jaren verder zetten.

Het *Decreet houdende het stimuleren van een kwalitatief en integraal lokaal cultuurbeleid dd. 13 juli 2001* is in de loop der jaren ook aangepast en aangevuld. De bibliotheek vormt nu meer dan ooit een integraal onderdeel van het gemeentelijke cultuurbeleid.

Ook in de concrete takenverdeling tussen VCOB (Vlaams Centrum voor Openbaar Bibliotheekwerk) en de provinciën is nu meer duidelijkheid gebracht.

Enkele van de voornaamste wijzigingen zijn:

- De forfaitaire subsidie van 0,15 euro per inwoner wordt gereserveerd voor bibliotheken die toetreden tot een provinciaal bibliotheekstelsel. Een overgangsmaatregel is voorzien voor gemeenten die nog niet zijn/kunnen toetreden. Zij ontvangen deze subsidie nog wel in 2007 en 2008, voor eenmalige kosten aan het lokaal bibliotheekstelsel om gegevens uit Open Vlacc over te nemen.
- De 1 eurosubsidie voor gemeenten met cultuurbeleidsplan is voortaan bestemd voor gemeenschapsvormende initiatieven.
- De 50% regel voor A of B niveaus blijft behouden. De periode van uitvoering zal (via een wijziging van het uitvoeringsbesluit) verlengd worden. De termijn van verlenging is momenteel nog niet gekend.
- Het beheersorgaan van de bibliotheek wordt niet langer beperkt tot bepaalde formules, de enige voorwaarde is conform zijn met het cultuurpactdecreet.
- De provincies voeren een eigen provinciaal bibliotheekbeleid. Zij hebben een specifieke rol in de schaalvergroting van de bibliotheekwerking door de ontwikkeling van provinciale bibliotheeksystemen en het stimuleren van structurele samenwerkingsverbanden tussen gemeenten.
- De Vlaamse Regering geeft invulling aan het begrip 'digitale bibliotheek' (onder meer met de uitbouw van het centraal bibliografisch achtergrondbestand Open Vlacc) en somt de taken op van het VCOB.
- De Vlaamse Regering organiseert twee keer per jaar een interbestuurlijk overleg om het Vlaamse en het provinciale bibliotheekbeleid op elkaar af te stemmen.
- De Vlaamse Regering zal vanaf 1 januari 2009 een nieuw steunpunt ter ondersteuning van het lokaal cultuurbeleid financieren. Dit steunpunt komt in de plaats van de steunpunten Cultuur Lokaal en VCOB.

In het najaar zal deze decreetswijziging uitvoering krijgen door een aanpassing van het uitvoeringsbesluit van het decreet lokaal cultuurbeleid.

Niettegenstaande een aantal onbekende factoren bij bovenlokale uitvoering van het decreet, zal de bibliotheek van Knokke-Heist het decreet de volgende jaren moeten implementeren. De bibliotheek van Knokke-Heist voldoet aan praktisch alle nieuwe eisen die aan een openbare bibliotheek worden gesteld.

2. Economische variabelen

Het integreren van de snel evoluerende informatie- en communicatietechnologie (ICT) stelt nieuwe eisen aan de bibliotheekmedewerkers. Een voortdurende bijscholing is nodig en tegelijk kunnen de rekruteringsnormen worden verstrengd. Het nieuwe decreet komt daar een stuk aan tegemoet door te eisen dat de helft van de bibliotheekmedewerkers in het B-niveau wordt ingeschakeld. Ook de opwaardering van het ambtelijk statuut laat toe betere medewerkers aan te trekken.

Door de snelle opgang van het world wide web met een snelle en wereldwijde informatieverbreiding als gevolg, wordt de economische betekenis van informatie groter. Databanken die oorspronkelijk gratis ter beschikking stonden werken meer en meer met abonnementen. Informatie is duur geworden, en voor velen (cf. de loonevolutie) onbereikbaar. Aangezien de individuele gebruiker zich moeilijk op alle nodige databanken zal kunnen abonneren, kan hier de rol van de bibliotheken als intermediair worden versterkt.

De evolutie met de e-dienstverlening moet op de voet worden gevolgd. Betere dienstverlening aan de gebruiker kan worden verzorgd door de toepassing van een e-loket waar de gebruiker werken kan reserveren, verlengen, Van thuis uit moet de bibliotheekcatalogus worden geraadpleegd.

Het e-book kan een bedreiging vormen voor de klassieke openbare bibliotheek. De evolutie van dat medium moet op de voet worden gevolgd en er moet worden nagegaan op welke manier het medium in het bibliotheekaanbod en -dienstverlening kan worden geïntegreerd.

3. Sociale en culturele variabelen

Binnen de vrijetijdsmarkt is er een zeer grote stijging van het aanbod die concurrentieel is met het bibliotheekbezoek en het lezen. Overtuigd van het belang van het lezen moet de bibliotheek zich binnen het vrijetijdsaanbod ook duidelijk positioneren en het belang van de "leescultuur" verdedigen t.o.v. van 'beeldcultuur'.

Twee tendensen in de vrijetijdsbesteding zijn het zoeken naar een zinvolle vrijetijdsbesteding en een neiging naar meer individuele activiteiten. De bibliotheekcollectie biedt ontelbare mogelijkheden voor een zinvolle vrijetijdsbesteding. Dat aspect kan op alle mogelijke manieren worden gepromoot. Daarnaast moet de bibliotheek meer en meer fungeren als ontmoetingsplaats om het individualisme tegen te gaan.

Het snel groeiende informatieaanbod brengt met zich mee dat ook soms twijfelachtige informatie wordt verspreid. Door het overaanbod vinden vele personen de precieze informatie die zij nodig hebben, niet meer terug. Wanneer ze dan informatie vinden kunnen zij moeilijk beoordelen of de informatie wel correct is. Hier is een belangrijke rol weggelegd voor de bibliotheekmedewerkers die meer en meer als informatiebemiddelaars zullen optreden met als opdrachten het helpen om de informatie te vinden, het kritisch interpreteren van de informatie en de mensen te leren hoe ze zelfstandig de gewenste informatie kunnen vinden.

Het beleid en beheer stelt voortdurend nieuw managementeisen met aangepaste (soms arbeidsintensieve) managementtechnieken. Vooral aan de leidinggevenden worden steeds hogere eisen gesteld. Een voorwaarde voor een goed beleid zijn correcte basisgegevens. De bestaande traditie om jaarlijks een bibliotheekaspect grondig te bestuderen moet dan ook worden voortgezet.

4. Technologische variabelen

De snelle, onvoorspelbare evolutie van de ICT schept enerzijds kansen, maar vormt anderzijds een bedreiging voor het bibliotheekwerk.

Door de ICT wordt de communicatie met de klant eenvoudiger. Die kan van thuis uit de bibliotheekcatalogus raadplegen en via het e-loket van de bibliotheek een aantal verrichtingen zelf uitvoeren.

Bibliotheekcatalogi kunnen in een groter netwerk worden opgenomen en de snelle communicatie (bv. IMPALA) maakt een vlot interbibliothecair leenverkeer mogelijk. Voor de gebruiker houdt dat in dat hij om het even welk boek op een snelle manier in handen kan krijgen. Het systeem van "document delivery" moet zo breed mogelijk worden uitgebouwd.

Nieuwe technologieën zoals RFID (Radio Frequency Identification) maken een *zelfbedieningsbalie* in de bibliotheek mogelijk. De evolutie van die technologieën en hun mogelijke toepassingen moeten worden bestudeerd.

De plaats die nieuwe media als een e-book in de bibliotheek moet krijgen, moet worden bestudeerd en indien mogelijk moeten die media in het normale bibliotheekaanbod worden geïntegreerd.

De vlugge doorbraak van de ICT zorgde er voor dat verschillende bevolkingsgroepen moeilijk of niet meer konden volgen waardoor een 'informatiekloof' of 'computeranalfabetisme' ontstaat. Als informatiebemiddelaar moet de bibliotheek initiatieven nemen om die kloof zo klein mogelijk te houden.

5. Juridische variabelen (zie ook: Politieke variabelen)

Het *Decreet houdende het stimuleren van een kwalitatief en integraal lokaal cultuurbeleid dd. 13 juli 2001* en de verschillende aanpassingen en uitvoeringsbesluiten betekenen een vrij grote omwenteling. Vele strikte normen werden afgeschaft en er wordt meer aandacht besteed aan schaalvergroting en samenwerkingsverbanden.

Hoe het decreet op de verschillende hogere beleidsniveaus (Vlaams, provinciaal) zal worden uitgewerkt is nog niet zo duidelijk. We kunnen nog niet beschikken over de Vlaamse en provinciale bibliotheekbeleidsplannen waarop het gemeentelijk bibliotheekbeleidsplan kan worden afgestemd. Wanneer die plannen worden bekend gemaakt zal de openbare bibliotheek een deel van zijn werking op die plannen moeten afstemmen.

Waar het mogelijk is werkt de openbare bibliotheek nu reeds mee binnen de gemeentelijke (bv. Afdeling Vrijetijd), provinciale (bv. Provinciale Bibliotheekcommissie, WINOB) en Vlaamse (bv. IBL) samenwerkingsverbanden. In de toekomst zal die politiek worden verder gezet.

6. Demografische variabelen

Voorals in Knokke-Heist vinden we een eigen demografische evolutie met een voortdurende en sterke toename van meestal hoger opgeleide ouderen.

Uit nationale cijfers blijkt duidelijk dat ouderen minder de bibliotheek gebruiken terwijl hoger opgeleiden gemakkelijker een bibliotheek bezoeken. Alhoewel het gebruik van de bibliotheek door ouderen de voorbije jaren merkbaar is verbeterd, blijft de oudere bevolking een doelgroep waar nog steeds veel aandacht moet worden aan besteed.

B. Interne beïnvloedingsfactoren

De openbare bibliotheek van Knokke-Heist is voortdurend in evolutie. Sinds 2002 staan een aantal grote projecten op stapel : conversie van VUBIS Original naar VUBIS Smart, verhuis en herinrichting van het bibliotheekfiliaal van Heist, gemeentelijke personeelsaudit, ombouw en inrichting van traditionele leeszaal naar internetcafé en leeshoek, verbouwing ingang bibliotheek, vervanging bibliotheekbalies...

De bibliotheek van Knokke-Heist heeft reeds een aantal jaren een hoge ledenpercentage van 30 % t.o.v. de bevolking. Een spectaculaire groei van leden en uitleningen moet dan ook niet meer worden verwacht. Wel kan de dienstverlening worden uitgebreid en verbeterd.

C. Sterktes en zwaktes

1. Publiekswerking

a) Doelgroepen

De bibliotheek van Knokke-Heist wil verder bouwen aan de doelgroepenwerking met het versterken van de externe promotie en het organiseren van gerichte activiteiten. Door middel van enquêtes en cijfergegevens zal ze de evolutie van doelgroepen van nabij opvolgen en de collectie en bibliotheekorganisatie verder afstemmen op de wensen van die doelgroepen (jongeren, ouderen,...).

Ook wil de bibliotheek aandacht besteden aan potentiële gebruikers. Daartoe moet eerst een afzonderlijk onderzoek worden gedaan. Een eerste bibliotheekonderzoek in 2006 is, door en erg lage respons, mislukt. De komende beleidsperiode zal dit opnieuw onderzocht moeten worden.

Voor de doelgroepenwerking kan beroep worden gedaan op de deskundigheid van een stafmedewerker van de Afdeling Vrijetijd die zich speciaal bezighoudt met de public relations en marketing van de afdeling.

Jongeren

De bibliotheek telde in 2001 2.249 leden jonger dan 14 en 2.269 in 2005 . Het aantal bleef de voorbije jaren dan ook stabiel t.o.v. een dalende trend in Vlaanderen (vooral na 2002 : daling van 30,2 % naar 29,4 %)

Jongeren vormen in Knokke-Heist ca. 24 % van alle bibliotheekleden t.o.v. ca. 29 % voor de kleinstedelijke gebieden 25.000-40.000 inwoners). Die lagere score is te wijten aan de verouderde bevolkingspiramide van Knokke-Heist (12,5 % van de inwoners is jonger dan 14 jaar).

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Aantal geboorten	75	82	67	54	80	74
Natuurlijk accres (geboorten - overlijdens)	-22	-13	-36	-44	-16	-20

55 % van de jongeren van Knokke-Heist zijn lid van de bibliotheek t.o.v. 50 % in vergelijkbare kleinstedelijke gebieden. De jeugdafdeling van Knokke-Heist scoort dus gemiddeld veel beter dan in vergelijkbare gemeenten.

De volgende jaren moet een inspanning worden gedaan om tegen de nationale trend in te gaan. Dat kan door verder aan kwaliteitsbewaking te doen bij de verschillende initiatieven, de collectievorming en de bibliotheekorganisatie- en presentatie.

De jeugdafdeling kan nog aantrekkelijker worden ingericht worden door de aanpassing van de verlichting, bewegwijzering en de opstelling. Eventueel kunnen de kleuterbakken, de zitplaatsen voor kinderen en ouders, en het aantal internetpc's uitgebreid worden.

Kinderen kunnen op jongere leeftijd worden aangesproken, bv. via onthaalmoeders en kinderkribbes.

Ook kan worden gedacht aan voorleesmomenten voor peuters/kleuters (bv. door vrijwillige leesmoeders). In het kader hiervan kan een cursus "Voorlezen" georganiseerd worden (zoals enkele jaren geleden reeds gebeurde). Verder willen we acties ondernemen voor het stimuleren van ouders en grootouders in de lectuurbegeleiding van kinderen (bv. opstellen van keuzelijsten en bezorgen van leestips aan ouders/leerkrachten, verder stimuleren van gebruik en de mogelijkheden van de Wurm, gerichte lezingen voor ouders - leestips, voorlezen, overwinnen van leesproblemen, ...) Rond de Jeugdboekenweek kunnen een aantal acties worden geconcentreerd om de jongeren rechtstreeks (niet via school) aan te spreken door het organiseren van leeftijdsgerichte activiteiten.

Jongeren tussen 12 en 20 jaar zijn reeds sterk vertegenwoordigd zodat het percentage nog moeilijk kan stijgen. Belangrijk is om het aandeel de volgende jaren te behouden.

De groep is zeer heterogeen. Jongeren van 12 jaar, adolescenten en pubers moeten op een andere manier worden benaderd dan jongeren van 20 jaar (studenten).

Mogelijke actiepunten hierbij zijn:

1. De bibliotheek bij jongeren promoten als geïntegreerd pakket van boeken, tijdschriften, cd-rom, internet,
2. Aandacht schenken voor bibliotheek als ontmoetingsplaats. (opletten dat rust van andere bezoekers niet wordt gestoord)..
3. Afzonderlijk onderzoek voeren bij 12-20-jarigen om na te gaan wat zij precies van de bibliotheek verwachten
4. Zorgen voor een aanbod aan kwaliteitsvolle adolescententijdschriften en deze tijdschriften op een aangepaste manier aanbieden

Samenwerking met het onderwijs

De goede samenwerking met de scholen moet verder worden behouden en uitgebreid. De Jeugdboekenweek speelt hierbij een belangrijke rol. Ook de rol van het filiaal Heist en de uitleenpost Westkapelle kan worden versterkt bij het ontvangen van klassen (bv. bij de klassikale uitleningen).

Aandacht voor de "achterblijvende klassen" en middelbaar onderwijs (2^{de} en 3^{de} studiejaar). Voor de kleuterklassen kan eventueel een voorleesweek worden georganiseerd (met vrijwilligers/voorleesmoeders/oma's en opa's/...) - het vervoer van de kinderen kan door ons georganiseerd worden, eventueel samen met Cultuur(activiteiten).

De leerkrachten nauwer betrekken bij de bibliotheekwerking o.a. door de digitale nieuwsbrief De Wurm (adressenbestand bijhouden) literatuurlijsten en persoonlijke uitnodigingen n.a.v. bibliotheekactiviteiten.

De gestructureerde bibliotheekintroductie voor 1^{ste} en 2^e middelbaar kan worden uitgebreid naar alle middelbare scholen. De adolescenten kunnen via een gericht onderzoek worden bevraagd.

Leerkrachten uitnodigen op afzonderlijke bijeenkomsten om hen de mogelijkheden van de bibliotheek beter te leren kennen: aan het begin van het nieuwe schooljaar zullen ze allen aangeschreven worden – er zal ook een enquête voor hen uitgewerkt worden.

Procedure voor de gratis uitleningen voor educatieve doeleinden herzien. Deze dienstverlening opnieuw promoten bij de leerkrachten. Bij de 'boekenpakketten' moet de oorzaak van de sterke daling worden onderzocht.

De KJV kan zeker bij de middelbare scholieren nog groeien.

Volwassenen

De volwassenen tot 60 jaar vormen de grootste gebruikersgroep (met in 2006 64 % van ledenaantal en ca. 66 % t.o.v. aantal inwoners).

Het percentage gebruikers t.o.v. bevolking daalt naargelang de stijging van leeftijd (21-30 : ca. 33 %; 31-40 : ca. 32 %; 41-50 : ca. 25 %; 51-60 : ca. 15 %) . Het dalend aantal oudere gebruikers is een Vlaams fenomeen (maar is meer nefast voor Knokke-Heist met 33,4 % inwoners ouder dan 60 jaar (2005).

Het gebruik van de bibliotheek door de volwassenen werd in 2004 geëvalueerd aan de hand van een enquête. Er zijn iets meer vrouwelijke dan mannelijke leden. Bijna de helft heeft HOBU of universitair onderwijs gevolgd. 71,3 % heeft thuis een internetaansluiting.

De evolutie binnen de grootste gebruikersgroep moet verder op de voet worden gevolgd. Hun aandeel zou minstens moeten worden behouden.

Vooraf aandacht besteden aan enkele specifieke doelgroepen

- nieuwe inwoners
- ouder wordende inwoners
- toeristen

De promotionele activiteiten moeten verder gezet worden. Gelet op het hoge aantal aangeslotenen op internet kan de digitale nieuwsbrief (de Link) een belangrijke rol spelen (eind 2005 : 480 abonnementen – streefdoel : 1.000)

Verder werken aan kwaliteitsverbetering voor bibliotheekgebruiker. Mogelijkheden::

- individuele begeleiding van bezoekers verbeteren
- catalogus verzorgen en fouten verbeteren (ook in kader van het Provinciale Bibliotheekproject PCC). Cataloguspresentatie eenvoudiger maken als dat mogelijk is.
- zorg voor telefonische contacten verbeteren (cfr. gemeentelijk onderzoek 2006 en ingebruikname nieuwe gemeentelijke telefooncentrale (najaar 2006)
- aanbieden van leestips
- zorg voor korte wachtrijen (automatische balies ?)
- aanpassen van SISO waar nodig (in combinatie met bewegwijzering)
- roulatie bestsellers en boeken in de actualiteit verhogen – actieplan sprinterboeken
- verbeteren e-loket

Afwerken van de reorganisatie van de volwassenenafdeling:

- plaatsen van nieuwe balies (mediatheek en informatiebalie) (voorzien voor begin 2007)
- bewegwijzering verder afwerken (gestart in 2006)
- aanpassen van de verlichting (als laatste schakel wanneer alles op zijn plaats staat)
- aandacht voor de plaatsing van aanwinsten (vooral non-fictionwerken)

Senioren

Meer dan 20 % van de leden zijn ouder dan 60 jaar t.o.v. 13,9 % bij vergelijkbare gemeenten. Dit grote aandeel is een logisch gevolg van de bevolkingspiramide van Knokke-Heist met 33,4 % inwoners ouder dan 60 jaar.

Het bibliotheekgebruik daalt bij het ouder worden (vanaf ca. 45 jaar). In Vlaanderen is ca. 14 % van de ouderen lid van een bibliotheek (TOR – 2004). In Knokke-Heist bedraagt dat eveneens 14 % (gegevens uit 2000). Gelet op de hoge scholingsgraad van vele (ingeweken) senioren in Knokke-Heist zou het percentage eigenlijk boven het Vlaams gemiddelde moeten uitsteken.

Zeker voor een gemeente met een verouderende bevolking als Knokke-Heist is het belangrijk dat de evolutie van het aantal ouderen en hun bibliotheekgebruik grondig worden gevolgd. Geregeld onderzoek naar hun bibliotheekwensen (bv. in de vorm van een enquête) is dan ook een noodzaak.

De bibliotheek verder promoten naar ouderen toe, bijvoorbeeld:

- stimuleren van introductiebezoeken (bv. i.s.m. Seniorenraad, Oud-Kolonialen, Bonden van Gepensioneerden, ...).
- seniorenweek beter uitbouwen (meer activiteiten, ...)
- folder uitgeven die zich rechtstreeks richt tot de ouderen (in grote letters)
- de collecties grootletterboeken betere bekendheid geven

Ook moet worden gezocht naar promotiekanalen die specifiek zijn gericht naar ouderen.

Nagaan of het project 'Thuisbezorging' moet worden uitgebreid naar meerdere rustoorden (bv. i.s.m. vrijwilligers van de seniorenraad)

Tegelijk kan de leeszaal, als belangrijke ontmoetingsplaats voor senioren, worden gepromoot. Binnen de tijdschriftencollectie kunnen de tijdschriften die zich specifiek richten tot senioren worden geëvalueerd en beter bekend worden gemaakt.

Toeristen

Ca 75 % van de leden van de bibliotheek wonen in Knokke-Heist (volgens identiteitskaart), ca. 10 % komt uit de randgemeenten en 20 % van buiten West-Vlaanderen (de belangrijkste groepen zijn Antwerpenaren met 6 % en Oost-Vlamingen met 6,2 % van het totale ledenaantal van de bibliotheek)

Ca. 20 % van de leden betekent ca. 1600 individuele leden (zowel tweede verblijvers als toeristen). T.o.v. het totaal aantal tweede verblijvers (18.000 in 2005) en toeristen (4.3 miljoen in 2005) is dat aantal echter vrij laag.

Door een evolutie naar kortere vakanties aan de kust is het aantal toerist-leden gedaald. Die toeristen maken wel gebruik van de bibliotheek voor internet en om hun e-mail te lezen.

De toeristische troeven van de bibliotheek moeten nog beter worden benut door het opdrijven van de promotie:

- voor internet en emailmogelijkheden
- het ontspanningsaanbod in de bibliotheek (lichtere lectuur, stripverhalen, dvd, muziek, ...)
- verspreiden van viertalige bibliotheekfolder
- verder uitbouwen van het luik bibliotheek op de gemeentelijke website
- vreemdtalige collecties (Frans, Engels, Duits en Spaans)

De toeristische promotiekansen voor de bibliotheek moeten verder worden uitgewerkt i.s.m. de Dienst voor Toerisme van Knokke-Heist en de communicatiecel van de Afdeling Vrijetijd.

Lagergeschoolden

De bibliotheekenquête in Knokke-Heist uit 2004 leert ons dat 19% van de bibliotheekgebruikers lagergeschoold is (Vlaams gemiddelde 17 % t.o.v. 30 % bevolkingsgemiddelde), 41,6 % heeft Hobu of universitair onderwijs gevolgd (Vlaams gemiddelde 26,5 %)

De groep lagergeschoolden is moeilijk te bereiken – ze moet actief benaderd worden. Er kan daarom best samenwerking worden gezocht met organisaties die zich tot die doelgroep richten (bv. Centra voor Basiseducatie, Wijzer en Yambo). In samenwerking met het OCMW zullen internetcursussen en andere gerichte activiteiten voor die doelgroep worden ingericht. Ook worden er in samenwerking met de personeelsdienst internetcursussen voor de werklieden van Knokke-Heist ingericht (vanaf januari 2007).

Over het analfabetisme binnen Knokke-Heist zijn geen precieze getallen bekend. Een klein onderzoek kan uitwijzen of het organiseren van of meewerken aan alfabetiseringscursussen nuttig is voor Knokke-Heist.

De bibliotheek beschikt zeker over lectuur met een lage drempel. Die lectuur kan ook eens worden gepromoot.

Minder mobielen

In 2003 onderzocht de Provinciale Dienst Welzijn (binnen het kustactieplan, en in samenwerking met de VZW Westkans) met het project "De Kust toegankelijk voor iedereen" de toegankelijkheid van openbare gebouwen voor minder mobiele gebruikers. Hun belangrijkste opmerkingen zijn: bewegwijzering, inkom, hoge rekken, balies, ...

Bij de uitbouw van het Cultuurcentrum met een nieuwe inkom en de aanpassing van de inkom van de bibliotheek werd rekening gehouden met de rolwagengebruikers die nergens een drempel moeten overschrijden.

Bij de uitbouw van het filiaal Heist werd een speciale deur met hellend vlak voorzien voor de rolwagengebruikers. Ook in de uitleenpost vindt men een achterdeur met een hellend vlak.

Bij de laatste fase van de reorganisatie van de volwassenenafdeling wordt zoveel mogelijk rekening worden gehouden met de aanbevelingen van de doorlichting.

b) Activiteiten

De bibliotheek organiseert en steunt een aantal activiteiten ter promotie van de bibliotheekwerking en de collectie. De meeste activiteiten zijn dan ook op een of andere manier gerelateerd aan de collectie (literatuur, taal, muziek,)

De voorbije vijf jaar is het aantal activiteiten sterk uitgebreid en verbeterd. De activiteiten zijn meestal arbeidsintensief.

De druk op het personeel zal beperkt worden door verdere samenwerking te zoeken met andere organisaties en verenigingen. Ook samenwerking binnen de Afdeling Vrijetijd kan arbeidsbesparend én inspirerend zijn (bv. met Oostkustacademie).

We zullen ook nagaan in hoeverre vrijwilligers kunnen worden ingeschakeld voor de bibliotheekactiviteiten (bv; leesmoeders bij Jeugdboekenweek, ...)

De activiteiten moeten bekend worden gemaakt bij de bibliotheekgebruikers maar ook bij de potentiële gebruikers.

Samenwerking lokaal sociaal-cultureel veld

De bibliotheek biedt dan ook ondersteuning aan alle lokale sociaal-culturele verenigingen bij de organisatie van literaire activiteiten (bv. samenwerking sedert 1995 Met het Willemsfonds voor de organisatie van declamatie en opstelwedstrijd, met Marnixring De Blinckaert voor de organisatie van de poëziewedstrijd). Alle verenigingen worden uitgenodigd voor een gratis introductiebezoek aan de bibliotheek (jaarlijks gaan slechts

enkele verenigingen op dat aanbod in). Verenigingen kunnen ook gebruik maken van de infrastructuur als de activiteit overeenstemt met de doelstellingen van de bibliotheek (bv. VZW Roer/Boeie maakt gebruik van het internetcafé, Markant organiseert een leesclub in de bibliotheek).

De socio-culturele verenigingen van Knokke-Heist willen we extra stimuleren om bij de organisatie van activiteiten i.v.m. literatuur, taalkunde, muziek, ..., samenwerking te zoeken met de bibliotheek, en de introductiebezoeken nog eens promoten bij de verenigingen.

Infostandjes en tentoonstellingen

Maandelijks worden speciale thema's in de belangstelling geplaatst onder de vorm van boekenstandjes of kleine tentoonstellingen. Een nauwere samenwerking met de Dienst Cultuur o.a. in het kader van de Vrijetijdswerking (vanaf 2005/06), maakt een vlottere technische realisatie van tentoonstellingen mogelijk. De bibliotheek stelt zich ook open voor de promotie van derden. Soms wordt ingegaan op het aanbod uit een tentoonstellingscircuit (provincie of andere). Het kwaliteitsniveau van die tentoonstellingen is wisselend.

Deze boekenstandjes kunnen verder worden verzorgd. Hierbij moeten ook de audiovisuele materialen nauwer betrokken worden. "Kleinere" tentoonstellingen die niet in het Cultuurcentrum komen, kunnen in de bibliotheek ingericht worden. Enkel kwalitatieve 'reizende' tentoonstellingen zullen we accepteren - hiervoor kan de coördinator beeldende kunsten of het provinciebestuur aangesproken worden.

Lectuurlijsten

Naar aanleiding van de boekenstands en kleine tentoonstellingen, worden lectuurlijsten samengesteld. Ook worden geregeld (thematische) aanwinstenlijsten opgemaakt.

Deze lijsten vormen een bijlage bij de digitale nieuwsbrieven De Link! (volwassenen) en de Wurm (jeugd), en worden desgewenst ook uitgeprint.

Uitgeprinte versies van de lijsten die via de digitale nieuwsbrieven de Link en de Wurm verspreid worden, kunnen aan de balie ter beschikking worden gesteld. Ze moeten maandelijks aangepast worden.

Auteurslezingen

Sinds 2005 worden er, in samenwerking met de Oostkustacademie en ter gelegenheid van speciale acties (seniorenweek, maand van het spannende boek), opnieuw méér auteurslezingen ingericht (ca. 6 per jaar). Dankzij een doorgedreven promotie was het aantal aanwezigen vrij goed (gemiddeld 40). Bekende namen en auteurs uit de eigen regio halen duidelijk een ruimer publiek.

De samenwerking met de Oostkustacademie voor de organisatie van lezingen kan worden uitgebreid. Bij de keuze van auteurs zullen we de voorkeur geven aan 'grote' namen of aan auteurs uit de eigen regio.

Aandachtspunt: de promotie van de lezingen moet goed verzorgd worden (zowel bij bibliotheekleden als extern)

We willen ook de mogelijkheid onderzoeken om een traditie van zondagvoormiddag lezingen met aperitief uit te bouwen.

Internetlessen

Sedert 1999 organiseert de bibliotheek i.s.m. de Oostkustacademie en de Seniorenraad internetcursussen. Bibliotheekmedewerkers en leden van de Seniorenraad geven de lessen in de voormiddag (wanneer de leeszaal vrij is). Die samenwerking is een mooi voorbeeld van een vrijwilligerswerking

In 2006 vonden 20 lessenreeksen (van telkens 3 voormiddagen) plaats en werden 320 cursisten bereikt (periode 1999-2005 : totaal 1674 cursisten).

Via de lessen wordt een bijzondere doelgroep van de bibliotheek bereikt (ouderen en werklozen) en wordt de informatiekloof gedicht. Tijdens de seniorenweek worden sedert 2004 succesvolle terugkomsessies rond een bepaald thema (bv. surfen door de zorgverlening, door de genealogie, de traditionele keuken..) gehouden (2004 : 130 aanwezigen, 2005 en 2006 : 200 aanwezigen).

De promotie rond de internetintroducties kan worden verhoogd. Gelet op het succes van de thema- en herhaalsessies kunnen die ook verder worden uitgebreid.

Klassenintroducties

45 klassen bezochten in 2005 de bibliotheek voor een introductie (buiten de Jeugdboekenweek om) - 169 kwamen klassikaal boeken lenen en 216 boekenpakketten werden genoteerd.

De introductielessen worden jaarlijks aangepast. Er zijn speciale brochures en werkmappen gemaakt om gedeeltelijk tijdens het klassenbezoek, gedeeltelijk individueel af te werken. In 2006 werd het "Woh DeBib-Boek speciaal uitgewerkt voor de 1^{ste} graad van het secundair onderwijs.

Elke schooldirectie wordt jaarlijks uitgenodigd voor overleg met de vrijetijdsdiensten en elk jaar ontvangen de scholen een schoolbrochure waarin ook de bibliotheekactiviteiten worden voorgesteld

Elk jaar moeten de klassen in september individueel aangeschreven worden om hen tot een klassenbezoek in de bibliotheek te bewegen. Bij het klassenbezoek zal men de leerlingen meer aansporen om ook individueel de bibliotheek te bezoeken. Ook kan een boekje of brochure (of ander promotioneel materiaal) meegegeven worden naar huis om ook de ouders te overtuigen om de bibliotheek te bezoeken.

De leerkrachten van de scholen in Heist en Westkapelle moeten op de hoogte gebracht worden dat het filiaal en de uitleenpost ook met de klas bezocht kan worden buiten de openingsuren..

Volwassenenintroducties

De voorbije jaren bezochten enkele verenigingen de bibliotheek en maakten er kennis met de vele mogelijkheden. In 2006 bezochten 2 groepen anderstaligen de bibliotheek ("Yambo": 10 deelnemers; volwasseneneducatie "Wijzer" : 7 deelnemers). Tijdens de seniorenweek worden die bibliotheekintroducties sterker gepromoot: (2004 40 deelnemers, in 2005 en 2006 telkens 15 deelnemers)

De gratis introductiebezoeken voor volwassenen zullen opnieuw worden gepromoot bij de socio-culturele verenigingen.

Jeugdboekenweek (JBW)

Het 4^e, 5^e en 6^e leerjaar wordt voor 100% bereikt tijdens de Jeugdboekenweek (83 deelnemende klassen, met in totaal 1.639 leerlingen in 2006).

Het populaire en aantrekkelijk doe-circuit (bv. opzoeken in catalogus, op internet, liedjes zoeken in de mediatheek.....) heeft jaarlijks een ander thema. Sinds 2004 worden ook de leerlingen van de eerste twee jaren betrokken bij de Jeugdboekenweek met een boekenrally.

Het grote afsluitfeest 'Vijfsterrenbibliotheek' kende in 2006 een groot succes (250 aanwezigen) zowel bij de jongere lezers als de niet-lezers. Ook het avontuurlijke slotfeest in 2007 (in samenwerking met AS Adventure) was succesvol (180 inschrijvingen, een 200tal aanwezigen).

We zullen acties plannen tijdens de Jeugdboekenweek om ook jongeren buiten de klassenbezoeken naar de bibliotheek te brengen (uitbreiden van acties als de Vijfsterrenbibliotheek).

Aangepaste activiteiten kunnen georganiseerd worden om ook de oudere leerlingen aan te trekken: rond audiovisuele media & muziek.

We zullen ook nagaan hoe vrijwilligers (bv. leesmoeders) kunnen worden ingeschakeld en ouders en grootouders aanspreken om hen te helpen bij lectuurkeuze en –begeleiding van hun kinderen.

Belangrijk is wel om de personele inspanningen tijdens deze activiteiten beheersbaar te houden.

Kinder- en Jeugdjury Vlaanderen

De KJV (Kinder- en Jeugdjury Vlaanderen) is een succesvol Vlaams initiatief waarbij in Knokke-Heist in het schooljaar 2005/2006 140 kinderen werden betrokken (vgl. 36 kinderen in 2001-2002). De kinderen worden door een tiental vrijwilligers begeleid bij het kritisch lezen van een aantal jeugdboeken. Op het einde van het werkjaar wordt het beste jeugdboek gekozen.

De bereikte doelgroepen zijn kleuters, 1^e tot en met het 6^e leerjaar en 1^{ste} tot en met het 4^e middelbaar. Sedert 2003 kan men ook in klassenverband deelnemen. Ter gelegenheid van de 25^{ste} verjaardag van de KJV (en 10 jaar deelname van Knokke-Heist) werd samen "Het Bibliotheekspook" geschreven – het boek werd tijdens de JBW 2006 officieel voorgesteld.

We willen onderzoeken hoe de *KJV* nog méér kinderen kan bereiken.

Leerkrachten secundair onderwijs zullen we stimuleren om rond jeugdliteratuur te werken in de vorm van een lidmaatschap van de KJV i.p.v. de jongeren boekbesprekingen te laten maken.

Tenslotte kunnen we de leden van KJV laten meewerken aan De Wurm en meer laten kennismaken met jeugdauteurs (workshops). Er kan hiervoor b.v. een link gelegd worden met de 'Prijs Knokke-Heist Beste Jeugdboek'.

Bibliotheekweek

De Bibliotheekweek (vroeger Week van de Openbare Bibliotheek) wordt elk jaar nationaal georganiseerd in de maand oktober met als bedoeling een extra stimulans te zijn voor de bibliotheekleden, en ook om nieuwe leden naar de bibliotheek te brengen. De belangrijkste doelgroep zijn de 20 tot 50-jarigen.

De week begint sedert 2005 met een 'Dag van de klant' ('Verwendag) en eindigt de volgende week met een tweedehands boekenverkoop. Tijdens de week worden nog enkele lezingen en workshops aangeboden.

Naast de nationale promotie (radio, televisie,...) wordt ook lokaal voor de nodige promotie gezorgd (sedert 2005 uitgaven van een eigen promotiekrant). Nieuwe inwoners en burens van de bibliotheek worden per brief uitgenodigd. De Bibliotheekweek kon in 2005 en 2006 telkens op een 3.000 aanwezigen rekenen.

De promotie (ook intern) voor de activiteiten tijdens de week kunnen we nóg beter verzorgen – we zullen er ook vroeger mee starten.

We kunnen deze activiteiten koppelen aan activiteiten van het Cultuurcentrum en ons nog meer richten tot potentiële gebruikers.

Seniorenweek

Sinds 2004 worden ter gelegenheid van de seniorenweek lezingen, tentoonstellingen en surfsessies georganiseerd (2004 : 130 deelnemers, 2005 : 200 ; 2006 : 200 deelnemers).

De formule kan, b.v. in samenwerking met de Oostkustacademie, nog verder uitgebouwd worden. Het adressenbestand van de internetcursisten kunnen we meer benutten.

Vrijetijdsmarkt

Sinds 2004 neemt de bibliotheek deel aan de Vrijetijdsmarkt. Samen met alle andere lokale sociaal-culturele instellingen probeert de bibliotheek zich bij een groter/ander publiek bekend te maken door een (audiovisuele) voorstelling van haar collecties, diensten, activiteiten op het Verweeplein (centraal gelegen).

De bibliotheekstand kan nog aantrekkelijker en meer wervend (nieuwe leden) worden gemaakt, o.a. door aantrekkelijkere presentaties.

Poëziefest

I.s.m. de Marnixring De Blinckaert en het Cultuurcentrum organiseert de bibliotheek sedert 2005 het Poëziefest (eind januari – 14 februari). Naast de jeugdpoëziewedstrijd (in 2006 : 327 deelnemers) worden ook een aantal poëzieactiviteiten georganiseerd.

Het project "Poëziefest" willen we verder uitbouwen i.s.m. andere organisaties en verenigingen, zoals b.v. deKunstAcademie. We zullen ook nagaan of het "Poëziefest" (én de poëziewedstrijd) beter kan opgenomen in het toeristische programma "Maand van de Liefde".

Stripfestival

Het stripfestival zal telkens gekoppeld worden aan een bibliotheektentoonstelling en/of andere activiteiten.

Maand van het spannende boek

Sinds 2004 worden ter gelegenheid van de "Maand van het Spannende Boek" misdaadauteurs uitgenodigd (1 in 2004, 3 in 2005 en 3 in 2006) : gekende auteurs en lokale namen halen meer aanwezig. In 2006 werden in hetzelfde kader 3 tentoonstellingen georganiseerd.

Naar de toekomst toe willen de een kritische selectie van de (3) auteurs: méér bekende namen – ook de promotie kan beter.

Leesclubs

In samenwerking met CMBV (Markant – gestopt in 2007 en nu opgenomen in de bibliotheekleesclub) Knokke-Heist werd in 1998 een leesclub opgericht. Deze vergadert nog om de 3 maanden en telt gemiddeld een 12 leden. Daarnaast startte de bibliotheek in 2000 een leesclub, in samenwerking met de Oostkustacademie en Moritoen. Deze werd, door het hoge en groeiende ledental (32) begin 2006 gesplitst in 2 groepen.

Gelet op het groeiende succes kunnen de leesclubs worden voortgezet en gepromoot. We willen wel nagaan of het interessant is om een club 's avonds te laten bijeenkomen (voor mensen die overdag werken) en om een leesclub van "eenvoudiger" niveau te creëren (b.v. met Jooris Van Hulle).

Presentatie van nieuwe boeken

Wanneer een auteur uit Knokke-Heist een nieuw boek uitgeeft, biedt het bestuur hem aan om de boekenpresentatie te verzorgen in de bibliotheek (uitnodiging en receptie). In de voorbije jaren zijn reeds verscheidene auteurs op het aanbod ingegaan (bv. 2006 : aantal 5). Dit betekent niet alleen een mooie sponsoring voor de auteur, maar brengt ook de boekenliefhebbers naar de bibliotheek.

Gelet op de vrij geringe kost en het weinig werk, kan deze promotie worden voortgezet.

Boekenprijs

In 2006 werd voor het eerst, op initiatief van de Cultuurraad van Knokke-Heist een Cultuurgala Knokke-Heist georganiseerd. Naast enkele cultuurprijzen wordt ook een boekenprijs uitgereikt aan een persoon uit Knokke-Heist die zich verdienstelijk heeft gemaakt in de promotie van boek, literatuur of bibliotheek. De winnaar wordt genomineerd door het Beheersorgaan van de bibliotheek. Deze prille traditie kan de volgende jaren worden verder gezet.

Digitale nieuwsbrieven

Maandelijks verschijnen de digitale nieuwsbrieven De L!nk (voor volwassenen, 480 abonnementen) en de Wurm (voor jongeren 567 abonnementen). Samen dus goed voor 1047 abonnementen op 10.500 leden (ca. 10 %). Als bijlage bevatten de nieuwsbrieven ook een aantal aanwinstenlijsten.

De mogelijkheden van de digitale nieuwsbrieven kunnen nog creatiever benut worden. We zullen de nodige promotie voeren voor het uitbreiden van de abonnementen en ook een evaluatiemoment inbouwen.

Maandelijkse persnota's

Maandelijks worden via de gemeentelijke en de cultuurcommunicatiedienst persnota's verspreid m.b.t. de bibliotheekwerking. De persberichten worden zeer geregeld opgenomen in de kranten. Ook worden de bibliotheekactiviteiten soms getoond op de regionale televisie.

De maandelijkse persnota's kunnen de volgende jaren worden verder gezet.

Jaarlijkse boekenverkoop

Jaarlijks worden in het najaar gewide boeken aan het publiek verkocht. De boekenverkoop is sinds enkele jaren geprogrammeerd als afsluiter van de bibliotheekweek, en kent, mede dankzij een sterke promotie, elk jaar een groter succes (in 2006 werden aan ongeveer 1.500 belangstellenden 3.511 items verkocht)

Eventueel kan de jaarlijkse boekenverkoop worden uitgebreid naar een soort tweedehands boekenmarkt en kan het promotioneel worden versterkt.

c) Dienstreglement

In 2001-2002 werd het dienstreglement bijgestuurd (omschakeling euro, openingsuren, internet, nieuwe filiaal Heist, ...)

Uit verschillende enquêtes en onderzoeken (2004 volwassenenafdeling, 2005 jeugdafdeling...) blijkt dat de klanttevredenheid over het dienstreglement bijzonder hoog ligt (ca. 95 %, vergeleken bij het Vlaamse gemiddelde: 64 %).

Het nieuwe decreet (2001) bevat geen strikte regels meer voor het opstellen van het dienstreglement en voor het vaststellen van de openingsuren

De bibliotheek van Knokke-Heist heeft behoefte aan een afsprakennota over het gebruik van het internet; zo kunnen misbruiken (downloaden, computerinstellingen veranderen, ...) beter aangepakt worden. Ook een duidelijk uitgeschreven procedure i.v.m. onze diensten naar het onderwijs (hoeveel items uitlenen voor educatief gebruik, hoe lang, wat met boetes....) dringt zich op.

Verder zal er, zoals de voorbije beleidsperiodes geregeld gebeurde, onderzoek gedaan worden naar de tevredenheid van de gebruikers over het dienstreglement.

Openingsuren

Sinds 2003 is de bibliotheek de zaterdag zonder onderbreking open van 10 tot 17 uur. Het terugbezorgen van de geleende werken kan vanaf 2004 ook via de grote brievenbus naast de nieuwe inkom.

De bibliotheek wil onderzoeken of het interessant is om tijdens de maanden juli- en augustus in de voormiddag open te zijn (in die periode zijn er geen voormiddagactiviteiten in de leeszaal) en of het haalbaar is voor het personeel.

Ze zal ook de wenselijkheid onderzoeken om ook over de middag open te zijn en of dat kan worden gerealiseerd met het huidige personeelsbestand.

De openingsuren (vooral de zaterdaguren) moeten ook beter bekend gemaakt worden.

Financiën

Lidgeld, leengeld en reserveringsvergoedingen maningsgelden

Het lidgeld is vrij laag (2.5 EURO vanaf 18 jaar) zodat het geen (financiële) drempel mag zijn om zich in te schrijven. 95 % van de leden is dan ook tevreden over het lidgeld.

Leengeld mag wettelijk alleen worden gevraagd voor een aantal niet boekmaterialen en speciale diensten zoals IBL. De vrije beperkte vergoedingen voor AVM (50 Cent voor audio-cd's – vier weken - en IBL, en 1.20 EURO voor video, dvd, cd-rom – een week) vormen geen belemmering

Bij het reserveren van werken wordt 50 Cent administratieve kosten gevraagd als drempel voor het te veel en nutteloos reserveren van werken. Deze kleine drempel blijkt haar doel te bereiken.

Men betaalt volgende boetes en maningen: 0,25 € boek/week, 0,70 € cd/week, 0,50 € dvd, cd-rom, video/dag. De misbruiken blijven vrij beperkt. Jaarlijks worden ca. 50 personen (of ca. 0,5 % van de 10.500 leden) uitgesloten omdat ze hun werken niet terugbrengen.

Bovenstaande vergoedingen blijven behouden. Bij integratie van de bibliotheek van Knokke-Heist binnen de PBS (Provinciaal Bibliotheek Systeem) zullen ze moeten worden afgestemd op het West-Vlaams gemiddelde.

De aanpassing van de reservatie- en maningsbrieven (minder streng, aantrekkelijkere lay-out) wordt nu reeds doorgevoerd.

Fotokopieën en outprints

Huidige prijs bedraagt per kopie/print: 0.08 Cent bij aanschaf van een kopiekaart en 0.10 Cent bij losse kopieën en outprints.

Bij de vervanging van de huidige fotokopieertoestellen en printers zullen we streven naar gemakkelijker te bedienen toestellen, die ook minder defect zijn. We zullen nagaan of het financieel haalbaar is om een kleurentoestel voor de bezoekers in gebruik te nemen. De bibliotheek wil ook de technische en financiële mogelijkheden nagaan om een scanner ter beschikking te stellen van de gebruikers.

Uitleningen

Volgens de enquête van 2004 was 94 % akkoord met de uitleentermijn van 4 weken (Dvd, video, cd-rom: 1 week). De uitleentermijn van IBL-werken werd op 3 weken ingesteld, vermits de werken nog teruggezonden moeten worden. Verlengingen kunnen ter plaatse, per telefoon en met het e-loket gebeuren.

Het aantal gelijktijdige uitleningen bestaat nu maximaal uit: 5 boeken, 5 stripverhalen, 5 audio-cd's en 2 video's, cd-roms of dvd's (ongeacht in welke uitleenpost de werken zijn ontleend)

Bovenvermelde regelingen willen we behouden; voor veel gevraagde romans (zgn. sprinterboeken) zou echter een beperktere termijn het aantal reservaties en aangekochte exemplaren sterk kunnen beperken. We willen ook nagaan of het technisch haalbaar is om in de verschillende uitleenposten te verlengen.

2. Bibliotheekaanbod : collectie en diensten

a) Collecties

Het vernieuwingsritme van de collectie ligt hoog in vergelijking met bibliotheken uit vergelijkbare gemeenten (BIOS). Dat betekent dat de bibliotheek van Knokke-Heist haar gebruikers een up-to-date en goed vernieuwd aanbod brengt. Medeoorzaak hiervan is de beperkte ruimte zodat de collectie zeer geregeld moet worden gewied.

De boekencollectie per inwoner is bijgevolg dan ook iets kleiner dan in vergelijkbare gemeenten (3,590 t.o.v. 3,320). Omdat in de mediatheek minder wordt gewied (oudere cd's worden in het magazijn bewaard) is de collectie audiovisuele materialen per inwoner hoger dan het vergelijkbare gemiddelde (0,7629 t.o.v. 0,507). Dezelfde verhoudingen vindt men dan ook terug bij het bezitscoëfficiënt (collectie t.o.v. aantal leden).

De collectie wordt geregeld geëvalueerd op basis van het mathematisch systeem van Doucet-Larbre. Een jobstudent heeft het systeem geautomatiseerd. Het collectie-optimalisatiesysteem, ontwikkeld in Knokke-Heist, wordt via het VCOB ter beschikking gesteld aan andere bibliotheken.

Verdere opvolging van de bibliotheekcollectie via het systeem van Doucet-Larbre (verhouding tussen de collecties), dus via ons collectie-optimalisatiesysteem. De collectie moet goed afgestemd worden op de vraag, rekening houdend met het marktaanbod. Verder streven naar een brede collectie met een aantal accentrubrieken.

Volwassenen

Fictie

De fictiecollectie is uitgebreid en divers. In de periode 2001-2006 steeg de collectie romans van 30.359 naar 34.455 titels (+ 13,5 %). Het aantal uitleningen steeg in dezelfde periode van 84.660 naar 90.958 (+ 7,4 %).

We willen in de komende beleidsperiode verder bouwen aan een brede collectie (klassiekers, bestsellers, populaire werken, literaire werken,). Ook de vreemdtalige collectie moet goed aangevuld worden (b.v. Spaanse werken). Vanaf drie reserveringen worden werken dubbel aangekocht.

Non-fictie

De non-fictie collectie bleef in de periode 2001-2006 op status quo. De informatieve werken uit de non-fictionafdelingen beperken zich hoofdzakelijk tot Nederlandstalige werken (voor de leeszaal worden ook Franse en Engelse naslagwerken gekocht).

Het aantal uitleningen stagneerde in dezelfde periode van 58.468 tot 54.095 door de concurrentie van de online en digitale informatiebronnen.

In de toekomst moet het gebruik van de informatieve collectie verder worden gestimuleerd. Dat kan o.a. door het voeren van gerichte acties (bv. in kader van wetenschapsweek...). Bij lezingen of andere activiteiten kunnen aanvullende lectuurlijstjes worden verspreid.

Promotie voor populaire accentrubrieken kan nieuwe leners lokken.

Jeugd

Fictie

De jeugdcollectie telt ca. 17.660 verhalende werken die overzichtelijk zijn opgesteld. De AVI-niveaus (leesniveau voor kinderen) zijn aangepast waar mogelijk; deze aanduiding van het leesniveau wordt geapprecieerd door de ouders.

De voorbije jaren daalde het aantal uitleningen, door demografische ontwikkelingen en een gewijzigd vrijetijdsgedrag, licht (-2 %).

Door een grotere promotie naar de jeugd en samenwerking met het onderwijs zal getracht worden om het aantal uitleningen op peil te houden of eventueel te doen stijgen.

Van de succeswerken kunnen nog meer exemplaren worden aangekocht (in verhouding tot het aantal reserveringen)

Non-fictie

Het voorbije decennium merkte men een sterke inhoudelijke en vormelijke verbetering van de informatieve jeugdboeken. Van 2003 tot 2006 steeg het aantal werken van 6.590 tot 7.151 items. Het aantal uitleningen daalde echter met een ruime 5 %.

Er wordt bekeken of de overgang van SISO-opstelling naar ZIZO-opstelling zinvol en/of verrijkend is. Door een grotere promotie naar de jeugd en samenwerking met het onderwijs zal getracht worden om het aantal uitleningen opnieuw te doen stijgen

Stripverhalen

De sterk uitgebouwde stripverhalencollectie steeg van 6.069 naar 8.043 verhalen in de periode 2001-2006. In 2006 werden 32.969 stripverhalen uitgeleend (t.o.v. 28.387 in 2001). De collectie werd aangevuld met enkele populaire titels, zoals Jommeke.

In 2005-2006 is meer promotie gemaakt voor de collectie door middel van enkele striptoonstellingen (Rode ridder en Bob Mau in 2005, Jef Broeckx, Detectives in strips, Rebecca R in 2006).

We willen de komende beleidsperiode de collectie stripverhalen, vooral de minder gekende reeksen promoten ipv de zuiver commerciële reeksen. Veel werken zijn dikwijls nog te weinig bekend en moeten daarom sterker worden gepromoot (als b.v. ontspanningsproduct promoten bij toeristen). De collectie zullen we laten groeien tot max. 10.000 titels, waarvoor de nodige plaats zal worden voorzien.

Naslagwerken

De laatste twee jaar vertraagde de evolutie van gedrukte naar digitale naslagwerken (bv. Britannica werd herdrukt). Daarom werden de voorbije jaren opnieuw iets meer gedrukte naslagwerken aangekocht. Vandaan onze zeer uitgebreide collectie naslagwerken met soms zeer gespecialiseerd en uniek materiaal (15.442 werken in 2006). Wanneer geen degelijk Nederlandstalig naslagwerk over een bepaald onderwerp bestaan worden ook Engelse en Franse naslagwerken opgenomen.

Leeszaalwerken

Bij de collectiesamenstelling zullen we blijvende aandacht hebben voor de positieve wetenschappen – die informatie staat immers niet op andere bronnen. We willen de leeszaalbezoekers ook wijzen op het gebruikersgemak en de degelijkheid van een aantal gedrukte naslagwerken – ook deze die in het magazijn/depot zijn geplaatst.

Speciale collecties

De Knokke-Heistcollectie bestaat uit 3.503 werken en wordt aangevuld door de Sint-Guthagocollectie (1.706 werken).

In de collectie worden alle werken die handelen over Knokke-Heist (en omgeving) of die door een Knokke-Heistenaar zijn geschreven, opgenomen. De Knokke-Heistcollectie past volledig in de nieuwe decretale taak (2001) van de openbare bibliotheek als zorgdrager voor het documentair erfgoed van de gemeenten.

De Knokke-Heistcollectie wordt beperkt tot boeken. Ander documentair erfgoed moet verzorgd worden door het Museum Sincfala. Bij de ontsluiting van de collectie via internet zullen we samenwerken met het Museum.

We willen meewerken met het provinciaal Minerva-project¹⁸ en de evolutie van het digitaliseren van documentair erfgoed goed blijven volgen.

Persmappen

De bibliotheek bezit een collectie plaatselijke persartikels vanaf 1945 tot heden.

De collecties met artikels van André D'Hont en Juul De Vocht (vanaf 1946 tot ca. 1985 ; samen ca. 8.000 artikels) zijn goed ontsloten. Vanaf 1985 zijn de artikels chronologisch per rubriek bewaard.

De Knokke-Heist persinformatie wordt dagelijks via de persdatabank Mediargus naar het college doorgemailed en de knipsels (abonnement Auxipress) worden thematisch/chronologisch in mappen geklasseerd.

In 2006 is een project voor de digitalisering van die persmappen gestart (gemeenteraad oktober 2006). De artikels zullen op DVD worden geplaatst en zullen gemakkelijker te raadplegen zijn.

Ook hier moeten we de evolutie van het digitale aanbod volgen zodat overlapping Mediargus/Auxipress beperkt blijft.

Het project digitalisering persartikels wordt in 2007 verder gezet. Na de digitalisering kan de promotie van de collectie worden gevoerd.

Kranten en tijdschriften

Het aantal kranten werd in 2002 uitgebreid met een enkele anderstalige titels, om ook de buitenlandse gebruikers en de toeristen een beter aanbod te geven (aanwezige titels: De Standaard, De Morgen, Het Nieuwsblad, Het Volk, Het Laatste Nieuws, De Tijd, Le Soir, Le Monde, NCR-Handelsblad, The Times, De Krant van West-Vlaanderen.

De kranten worden vanaf 10.00 uur in de voormiddag ter beschikking gesteld in de hall van het Centrum. In de namiddag kan men de kranten lezen in de leeszaal lezen.

Het ruime en ernstige tijdschriftenaanbod in de leeshoek van de leeszaal werd in 2001 (na de uitgebreide leeszaalenquête) uitgebreid met een aantal meer 'populaire' titels (totaal ca. 300 titels). Door drempelverlaging en door differentiatie (duale collectie door combinatie van moeilijkere titels en populaire titels) wordt een breder publiek aangesproken.

De leeshoek (met koffie) is ook belangrijk als ontmoetingsplaats (cfr. onderzoek 2001 : 42% van de leeszaalbezoekers gaf aan ook voor de "gezelligheid" te komen).

Het aanbod van de verschillende kranten en tijdschriften moet echter nog meer bekend worden gemaakt (ook bij toeristen). Het aanbod zal in 2007 opnieuw worden geëvalueerd en eventueel enkele titels toegevoegd.

De adolescenten- en jeugdtijdschriften blijven een moeilijk onderdeel. Een nieuwe actie om kwaliteitstijdschriften voor die doelgroep op te sporen zal worden ondernomen.

Virtuele collectie : internet

In de zomer 2002 is het aantal internetpc's uitgebreid naar 20 en in een nieuwe opstelling (werkstations) geplaatst. Ook werd het aantal leeszaalmedewerkers in 2002 uitgebreid. Zowel in de jeugd afdeling (3) als in het filiaal Heist (6) werden internetpc's geplaatst. Het internetaanbod heeft een nieuw publiek laten kennismaken met de bibliotheek (bv. ouderen via de internetlessen, toeristen om hun e-mail te bekijken, ...).

¹⁸ MInisterial NEtWoRk for Valorising Activities in digitisation: project voor digitalisering en bewaring van het culturele en wetenschappelijke erfgoed.

Enkele databanken worden aangeboden door een abonnement (bv. Mediargus en de Biblion databanken met Literom en JeugdLiterom...).

De technische mogelijkheden van de PC's moeten in de komende beleidsperiode worden uitgebreid (bv. scanners, webcam, printers, ...); we willen ook plaatsen voorzien voor persoonlijke laptops.

De aanwezigheid van internet in de bibliotheek moet toeristisch worden gepromoot (b.v. via verwijzingen van de dienst Toerisme of promotie in hotels...).

Audiovisuele afdeling : de mediatheek

De audio cd

Zeer brede collectie waarbij collectievorming gebeurt door drie verschillende medewerkers met elk een eigen interesseveld (2006: 20.500 audio-cd's). Binnen elk genre wordt gestreefd naar de betere muziek met 'populaire' aanvullingen. Klassieke muziek haalt ca. 30 % van de totale collectie. Daar gestreefd wordt naar een centrale depotwerking, worden weinig audio-cd's gewied: verouderde werken worden in het magazijn geplaatst wat de zeer uitgebreide collectie verklaard (cd's enkel beschikbaar via de catalogus). De afdeling werd in 2003 gereorganiseerd en aangevuld met 10 cd-bakken.

Het aantal uitleningen van audio-cd's daalde de voorbije jaren (van 38.925 uitleningen in 2001 naar 32.678 uitleningen in 2006), parallel met de neergaande trend van de volledige audio-markt.

Sinds 2003 worden de recente AVM-werken in de Provinciale Centrale Catalogus opgenomen. Het interbibliothecair leenverkeer (IBL) van mediatheekwerken is op die manier mogelijk gemaakt.

Het provinciaal Phoenix-project zal zorgen dat alle AVM-werken in de Provinciale Centrale Catalogus worden opgenomen.

De toekomst van de audio-collectie is echter onzeker – de evolutie van de audio-markt moet dus nauwkeurig gevolgd worden. Hiervoor zal ook verder goed meegewerkt worden aan het provinciale Phoenixproject.

Cd-rom

Door de opkomst van het internet en de doorbraak van de dvd, daalt het aantal uitleningen van de cd-rom (2001 : 4.363 - 2006 : 2.142). De collectie wordt nog wel (beperkt) aangevuld. Indien de vraag verder spectaculair blijft dalen, zullen we eventueel deze collectie afbouwen.

Dvd

Het aanbod dvd's groeit exponentieel en de kwaliteit stijgt vooral het laatste jaar. Naast commerciële titels zijn nu ook betere films, muziek- en non-fiction dvd's op de markt. Ondertussen wordt strijd geleverd voor de opvolger van de dvd (blue-ray of hddvd). Daarnaast is de digitale televisie in opmars (mogelijke concurrentie voor uitlenen van films).

Het aantal uitleningen (2001 : 3.473 uitleningen; 2006 : 21.860 uitleningen) steeg de voorbije vijf jaar bijna evenredig met de collectie (2001 : 378 dvd's; 2006 : 3.261 dvd's). We zullen deze collectie verder uitbouwen en vraag en aanbod op elkaar blijven afstemmen. Tevens houden we nauwlettend de evolutie van de concurrentie (digitale TV, internet...) en mogelijke opvolgers (Blu-ray, HdDvd) in het oog.

Video

Bijwerd vooral gestreefd naar een 'klassieke collectie', aanvullend op de commerciële videotheken. Deze collectie blijft behouden, maar wordt tevens zoveel mogelijk aangevuld met (klassieke) dvd titels. Dubbele (video) titels worden uit de collectie verwijderd.

Ondanks de spectaculaire daling van het aanbod wordt de videocollectie (2006 : 2.213 video's) nog steeds uitgeleend (2006: 2.175, in 2003 nog 8.346 video's).

We zullen de overschakeling van video naar dvd verderzetten – filmklassiekers die nog niet op dvd staan worden goed bijgehouden.

Filiaal Heist

In juli 2002 kwam het filiaal in een nieuw gebouw in het centrum van Heist. De betere ligging en de moderne infrastructuur, heeft de voorbije jaren het aantal leden (2001 : 866, 2006 : 1.286) en het aantal uitleningen (2001 : 27.920; 2006 : 30.486) sterk doen stijgen. De volgende beleidsperiode zal dit effect zich gestabiliseerd hebben.

De collectie (2005: 22.995 titels) is meer gericht op populair publiek (jeugd, populaire romans, veelgevraagde rubrieken in de non-fiction, ...). Sinds 2003 zijn er in het filiaal nieuwe bibliotheekdiensten bijgekomen (automatisering, internet (6 Pc's), automatisering (Vubissm@rt), fotokopieerapparaat....) om maximaal rendement uit het filiaal te halen

De collectie kan nog beter afgestemd worden op het Heistse doelpubliek (bv. wieden, accentrubrieken, stripverhalen,). Ook het internetcafé kan verder uitgebreid worden.

Uitleenpost Westkapelle

De uitleenpost heeft in 2006 een facelift gekregen (aantrekkelijker ingericht en fris geveerd).

Het heeft echter een beperkt aanbod (7.185 titels in 2006), vooral gericht op de jongeren (samenwerking met scholen), aangevuld met beperkte collectie (ontspannings)literatuur voor volwassenen.

Ook hier lijkt werken met accentrubrieken (reizen, tuinen, koken, ...) in de non-fictie voor volwassenen aangewezen.

b) diensten

De dienstverlening wordt zeer gewaardeerd – we moet er dus goed voor zorgen de dienstverlening verder te blijven evalueren en bijsturen.

Op basis van de resultaten van de enquêtes die de voorbije jaren werden afgenomen werd de dienstverlening aangepast maar het mogelijk of wenselijk was:

- uitbreiding e-diensten (loket, digitale brieven..), internetpc's...
- uitbreiding klantgerichte activiteiten (Bibliotheekweek : klantendag, seniorenweek...)
- uitbreiding educatieve activiteiten (internetlessen, introducties...)

Uitleendienst

In de hoofdbibliotheek maakt men gebruik van twee, functioneel duidelijk verschillende uitleenbalies : boekenbalie (volwassenen en jeugd) en de mediatheekbalie.

Wachtende rijen zouden beperkt moeten blijven tot max. 4 personen. Bij meer wachtenden wordt een bijkomende uitleenpost bemand.

De uitlening verloopt goed en vlot, de mensen zijn tevreden : er zijn nauwelijks wachtenden of klachten (cfr. enquête 2004: 96% tevredenheid).

Bij het uitlenen maakt men gebruik van het VUBISSM@RT-programma. Na de overschakeling naar VUBIS-SMART (juni 2002) zijn er nog wel een aantal technische problemen.

Het aantal uitleningen gaat in licht stijgende lijn (2006 : bijna 300.000 uitleningen).

Zelfuitleenbalies komen steeds meer voor en het Provinciebestuur werkt aan een centraal gestuurd bibliotheekstelsel (PBS).

Uitlenen

Alle problemen in Vubis-Sm@rt moeten opgelost worden en de mogelijkheden van het programma zoveel mogelijk benut. Naar de volgende jaren zal door opname in het Provinciale Bibliotheekstelsel de investeringen in soft- en hardware verminderen.

Op termijn kan er overgeschakeld worden op het RFID-systeem, en, indien wenselijk en nodig, automatische uitleenbalies.

Reservaties

Het reserveringssysteem functioneert goed en wordt vlot opgevolgd (binnen de 4 weken wordt gemiddeld 80% afgehaald (cfr. Performance Measurement – in de nieuwe BIOS-registratie wordt dit percentage niet meer verwerkt – de telweken zijn weggevallen).

Wanneer een boek meer dan 3 keer tegelijk is gereserveerd, wordt een dubbel aangekocht (behalve bij de non-fiction).

De mogelijkheid om via het e-loket boeken te reserveren, wordt meer en meer benut : 356 reservaties in 2006

De bestaande dienstverlening zullen we op zelfde niveau behouden. Bij drie reservaties wordt een extra exemplaar aangekocht. Reserveren via het e-loket moet verder gestimuleerd worden.

Klantenbegeleiding

Dagelijks en persoonlijk lektuuradvies wordt gegeven aan de balie en tijdens het terugplaatsen van de werken in de rekken ("floorwalker"). Via de Link en de Wurm wordt maandelijks lektuuradvies doorgemailed naar de ingeschrevenen.

De tevredenheid van de bibliotheekgebruikers is hoog. De bekwaamheid van het personeel wordt door de bezoekers hoog ingeschat.

We willen nagaan of een automatische attendering (op basis van een lezersprofiel) kan worden gerealiseerd (dat lezers automatisch op de hoogte worden gehouden wanneer werken waarin ze zouden kunnen geïnteresseerd zijn, in de collectie worden opgenomen.)

De bibliotheek moet verder over de nodige mogelijkheden beschikken om de 'informatiekloof' en het 'computeranalfabetisme' (internetlessen...) zo klein mogelijk te maken.

Catalogus

De klassieke, geautomatiseerde bibliotheekcatalogus (VUBIS) werd sinds juli 2002 geconverteerd naar VUBISSM@RT (getrapt en webgelinkt systeem in een Windowsomgeving). De nieuwe VUBIS-versie biedt uitgebreide mogelijkheden aan de bibliotheekbezoeker.

De catalogus vertoont echter nog vele conversiefouten die aan de hand van lijsten (manueel) worden verwijderd.

Op korte termijn moeten alle fouten uit de geconverteerde catalogus zijn verwijderd. Alle aanvullende opties van de catalogus moeten tevens worden benut (bv. automatische zoekmogelijkheid naar het internet).

De bibliotheekbezoekers moeten worden begeleid om zo optimaal mogelijk de catalogus te kunnen gebruiken..

Telefonische verlenging

De mogelijkheid om telefonisch de uitleentermijn van de werken te verlengen wordt frequent gebruikt. De bibliotheekbezoekers ervaren het als een goede service waarmee zij erg ingenomen zijn (zie de enquête van 2004 : 22,2 % van de gebruikers maakt regelmatig gebruik van deze dienst).

Sinds 2007 is er een nieuwe telefooncentrale in de gemeente in gebruik genomen. We willen nu onderzoeken of een automatisch systeem (via centrale naar automatische beantwoording) de dienstverlening en klantvriendelijkheid kan verbeteren (cfr. systeem COB Leuven)

De bestaande dienstverlening willen we verder optimaal onderhouden.

Aanschafvoorstellen

Van de formulieren voor aanschafsuggesties wordt zeer veel gebruik gemaakt (ca. 25 per week). Ca. 90 % wordt positief behandeld. Op suggesties die te gespecialiseerd zijn, een te kleine doelgroep hebben, bestaan uit non-fiction in vreemde talen, te duur zijn of verouderd ..., wordt niet ingegaan. De mogelijkheid om aanschafsuggesties via het e-loket te doen, wordt weinig benut: 17 aanvragen in 2006

De feedback naar de klant of al dan niet op zijn suggestie wordt ingegaan, is administratief niet eenvoudig, maar moet opgevolgd worden. Wanneer niet wordt ingegaan op het voorstel, kan het werk opgehaald worden via het IBL-systeem. De koppeling is echter niet automatisch zodat de bibliotheekmedewerkers zelf het initiatief moeten nemen. De volledige procedure zou volledig geautomatiseerd moeten kunnen verlopen. Het gebruik van het e-loket moet worden gestimuleerd.

Literatuur- en interesselijsten

Interesselijsten

Alle afdelingen maken geregeld literatuur- of interesselijsten op die via de digitale nieuwsbrieven (De L!nk, De Wurm) ter beschikking worden gesteld van de ingeschreven. Ze worden ook op de website geplaatst. Op aanvraag kunnen deze lijsten worden uitgeprint.

In aanvulling op de boekenstandjes worden van de thema's ook beperkte literatuurlijsten aangeboden. De mediatheek maakt keuzelijsten op van de verschillende materialen (bv. lijst met dvd's) en de leeszaal selecteert websites over bepaalde onderwerpen.

Deze lijsten en speciale brochures (thematisch) worden graag meegenomen door de bibliotheekgebruikers

De uniformiteit, creativiteit (speelser, meer afbeeldingen, kleur) en lay-out kunnen verbeterd worden. Op termijn zouden de lijsten ook eenvoudiger moeten kunnen worden opgemaakt en automatisch een mooie, uniforme lay-out krijgen –tot op vandaag zijn deze lijsten immers erg arbeidsintensief.

We willen ook lectuurlijsten maken n.a. v. van activiteiten van derden (bv. Boeie/Roer)

Aanwinstenlijsten

Maandelijks worden aanwinstenlijsten volwassenen fiction, en non-fiction meegezonden met de digitale nieuwsbrieven en op de website geplaatst. Ze worden desgevraagd uitgeprint en meegenomen door de bibliotheekbezoekers.

Het gebruik ervan moet worden gepromoot. De arbeidsinzet is immers enkel rendabel wanneer het gebruik van de lijst wordt verhoogd.

Naast de digitale versie moeten ook de papieren lijsten verder aangeboden worden (voor hen die geen internet hebben).

Attenderingslijsten

Maandelijks worden de inhoudstafels van een aantal tijdschriftartikels i.v.m. overheidsmanagement en wetgeving aan de gemeentelijke diensthoofden bezorgd. Sinds 2006 gebeurt dat digitaal. Op basis van de inhoudstafels kunnen de diensthoofden de gewenste artikels aanvragen (in papieren vorm en/of digitaal).

We willen deze dienstverlening zo behouden en evalueren aan de hand van een enquête bij de diensthoofden

Digitale nieuwsbrieven

De Wurm

Sedert juni 2002 verspreidt de Jeugdafdeling het maandelijks digitale berichtenblad 'De Wurm' voor leerkrachten en geïnteresseerde ouders. In 2002 waren er 70 abonnementen, in 2006 reeds 567.

Via het digitale berichtenblad wordt ook de link gelegd naar de reserveringsmogelijkheid en de PCC

Naar de toekomst toe zullen kinderen (ook zien als doelpubliek) meer betrokken worden bij samenstelling van de Wurm. We willen de nieuwsbrief promoten zodat een minimaal abonnementenbestand van 800 leden wordt opgebouwd.

De Link

Maandelijks nieuwsbrief, in 2004 opgestart voor volwassen bibliotheekgebruikers : eind 2006 had het reeds 447 abonnees. Naast de actualiteit (bibliotheek-gelinkt) bevat het ook aanwinstenlijsten en interessante links. Via het digitale berichtenblad wordt ook de link gelegd naar de reserveringsmogelijkheid en de PCC.

Ook deze nieuwsbrief zullen we promoten zodat een minimaal abonnementenbestand van 1.000 leden wordt opgebouwd.

Boeken- en mediapakketten

Leerkrachten uit de lagere school kunnen boeken en mediapakketten (ca. 30 boeken en audiovisuele materialen) lenen om in de klas te gebruiken.

In 2001 werden 405, in 2005 slechts 265, maar in 2006 opnieuw 344 boekenpakketten uitgeleend. Bij navraag (evaluatieformulier Jeugdboekenweek 2005) bleken de meeste leerkrachten zelf over een uitgebreide klassenbibliotheek te beschikken; boekenpakketten worden daardoor minder gevraagd dan enkele jaren terug. Extra aandacht en het aanspreken van de leerkrachten heeft echter zijn effect niet gemist

Deze dienstverlening moet verder optimaal worden onderhouden. Er kan bekeken worden hoe de bibliotheek beter aanvullende (thematische) pakketten samenstelt.

Persartikels

De geknipte persartikels i.v.m. Knokke-Heist worden om de drie dagen geleverd door een firma. Daarnaast ontvangt de bibliotheek dagelijks digitale kopieën van krantenartikels ivm Knokke-Heist via het Mediargussysteem.

De papieren versie wordt direct gekopieerd en via de Dienst Toerisme aan het College bezorgd.

De kopieën worden thematisch/chronologisch bijgehouden inde bibliotheek. Ze worden vanaf eind 2006 gedigitaliseerd en via OCR doorzoekbaar gemaakt. De digitale Mediargusversie vergt nog een aantal manuele aanpassingen (vormgeving, selectie,) en wordt dagelijks naar het college, de bibliotheekcoördinatoren en dienst communicatie doorgezonden.

Er moet ook naar de toekomst toe verder worden gewerkt aan een nette, eenvoudige en snelle digitale leverantie van de gewenste krantenartikels. De digitalisering van het persarchief zal vanaf eind 2007 uitgevoerd worden door een firma. Aanvullende artikels worden door de administratieve medewerkster ingescand en na een OCR-toepassing raadpleegbaar worden gemaakt. We willen de digitale evolutie opvolgen en papieren versies van de persknipsels afschaffen zodra dat mogelijk is.

Website

De bibliotheek beschikt niet over een eigen website. Informatie (openingsuren, adres en telefoon) kan de bezoeker vinden via de gemeentelijke website.

Enkele bibliotheekfuncties vindt men dan onder het gemeentelijk e-loket. De informatie over de bibliotheek werd sinds 2005 sterk uitgebreid: per afdeling werden de activiteiten, aanwinsten interessante websites... opgenomen. Ook zijn de digitale nieuwsbrieven en de beleidsinformatie raadpleegbaar via de website.

De catalogus van Knokke-Heist is geïntegreerd in de Provinciale Catalogus en via WINOB terug te vinden op het web. De mediatheekcatalogus voor 2002 is nog niet opgenomen in de PCC.

Het onderdeel 'bibliotheek' binnen de gemeentelijke website moet aantrekkelijker en functioneler worden en meer geactualiseerd worden. Tevens moet de 'bibliotheeksite' meer worden gepromoot.

We willen ook nagaan of via bepaalde systemen (bv. Webcat) de catalogus integraal kan worden geraadpleegd via internet en wat de kostprijs daarvan is, of via de gemeentelijke portaalwebsite, of (via het PBS) via een bibliotheek-koepelsite.

Verdere diensten kunnen dan worden aangeboden (attendering, verlengen, reserveren...).

E-Loket

Sedert juni 2001 kan de bibliotheekgebruiker via het e-loket reservering van een werk vragen, aankoopssuggestie doen, ... Het E-loket is een afzonderlijk onderdeel van de website van Knokke-Heist. De specifieke bibliotheektoepassingen zijn moeilijk terug te vinden. De bibliotheek heeft echter ook een rechtstreekse toegang (<http://bibliotheek.knokke-heist.be>).

In 2002 werd slechts een zevental aanvragen ontvangen. In 2006 waren dit er al 1.076 (waarvan 356 reservaties en 570 verlengingen).

Het E-loket en de bibliotheektoepassingen moeten gemakkelijker toegankelijk en vindbaar worden gemaakt. De rechtstreekse toegang moet ook beter bekend worden gemaakt. De e-diensten van thuis moeten uitgebreid worden (catalogus, verlengen) , eventueel via de PBS toepassingen (Phoenix project).

Fotokopieën en outprints

Van de fotokopieertoestellen wordt elkaar jaar méér gebruik gemaakt (2001: 85.324 kopieën, 2005: 108.290). Fotokopieën worden meer en meer aangevuld door outprints (van de internetpc's) . Die laatste worden tot op heden niet afzonderlijk geregistreerd. De kopieën worden zoveel mogelijk door de klant zelf gemaakt en betaald met een magnetische kaart of per los exemplaar. De mogelijkheid om met het fotokopieertoestel documenten in te scannen wordt (nog) niet gebruikt. De toestellen zijn ook traag en regelmatig defect.

De kwaliteit en snelheid van een volgend toestel moet beter zijn. Een aanvullende dienstverlening kan er in bestaan om ook de mogelijkheid te geven voor het maken van kleurenkopieën en documenten in te scannen..

IBL (InterBibliotheccair Leenverkeer)

Het geautomatiseerde Web-IMPALA systeem, gecombineerd met de mogelijkheid om via het web een aantal Centrale Catalogi (bv. PCC, VLACC) te raadplegen gaf een enorme stimulans aan het interbibliotheccair leenverkeer (IBL)

Het gebruik van het IBL is de voorbij jaren dan ook opnieuw sterk gestegen (2001: 481 vertrokken aanvragen en 528 ontvangen aanvragen; 2006: 965 vertrokken aanvragen en 901 ontvangen aanvragen). Sinds de mediatheekcatalogus in IMPALA is opgenomen (eind 2002) neemt ook deze afdeling deel aan het IMPALA verkeer (2006: 503 vertrokken aanvragen en 88 ontvangen aanvragen). Er wordt verwacht wordt dat dit cijfer de komende jaren sterk zal stijgen.

Het IBL-verkeer functioneert goed en vlot. De meeste aanvragen worden binnen de week geleverd. We willen deze dienstverlening verder blijven stimuleren..

Thuisbezorging

Thuisbezorgingsdienst van bibliotheekmaterialen (boeken en AVM) vooral voor minder mobiele personen (bv. ouderen en gehandicapten) i.s.m. met seniorenverenigingen, S.I.T. (Samenwerkingsinitiatief Thuiszorg), de Sociale raad en de Seniorenraad. De dienst werd in 2004 gestart met 11 vrijwilligers en een coördinator vanuit de bibliotheek, einde 2006 maakten 40 personen gebruik van deze service.

Dienstverlening zullen we goed onderhouden en verder promoten. Ook de vrijwilligers willen we goed verzorgen (geregeld uitnodigen, bijeenkomsten organiseren)..

3. Personeel

Situatie en wijzigingen 2002-2006

Ten opzichte van het Vlaamse gemiddelde is het aantal bibliotheekmedewerkers in Knokke-Heist iets hoger (per 1000 inwoners 0,55 in Knokke-Heist en 0,44 in vergelijkbare gemeenten, per 1000 leden: 1,8 in Knokke-Heist en 1,6 in vergelijkbare gemeenten). Veel personeelsuren situeren zich in de leeszaal, waar de internetbegeleiding vrij arbeidsintensief is, en bij de bibliotheekactiviteiten.

De bibliotheek van Knokke-Heist wil een oplossing zoeken voor de arbeidsdruk. Die druk wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door veelheid aan activiteiten. We kunnen hiervoor eventueel werken met vrijwilligers en het samenwerkingsverband binnen de Afdeling Vrijetijd verder (helpen) uitbouwen. Voor een aantal zaken zouden we kunnen beroep doen op externe specialisten.(bv. in verband met educatie...).

We moeten er blijvend voor zorgen dat de gewaardeerde kwaliteit van de bibliotheekmedewerkers en hun dienstverlening behouden blijft.

Alle enquêtes van de voorbije jaren leren ons immers dat het bibliotheekpersoneel zeer opgeleid is, dat men deskundig, vriendelijk en behulpzaam is:

-vriendelijkheid: 97 %, behulpzaamheid 98 % en beschikbaarheid 97 %) t.o.v. de score in vergelijkbare bibliotheken (hulpvaardigheid 87 %, beschikbaarheid 83 % en vriendelijkheid 85 %). Hulpvaardigheid kan soms té groot zijn, ten nadele van meer bescheiden gebruikers (vriendelijke grens in trekken). We moeten er dus voor zorgen dat bij de behulpzaamheid ook de zelfredzaamheid van de bezoeker wordt verbeterd (bezoekers leren om zelfstandig iets terug te vinden).

-bekwaamheid en deskundigheid: 98 % tevredenheid over bekwaamheid (enquête 2004) t.o. Vlaamse gemiddelde van 85 %).

Deze zeer positieve scores willen we blijven behouden en ze zelfs stimuleren. Hiervoor zullen we onderzoeken of zelfuitleenbalies aan de medewerkers de kans geven om meer tijd voor de klanten vrij te maken.

Kwaliteitszorg

Kwaliteitszorg is een dagelijkse bezigheid voor alle medewerkers. Zowel de processen als het eindresultaat moeten kritisch worden gevolgd en resulteren in het scheppen van een ordevolle en creatieve, publieksvriendelijke omgeving en in de zorg voor een efficiënte en vriendelijke service aan de klanten. Het eindresultaat wordt zeer geregeld geëvalueerd op basis van de gebruikerscijfers en van enquêtes.

Vanaf eind 2007 wordt deze actie kwaliteitszorg gestart; alle bibliotheekmedewerkers worden erin betrokken en de nodige aandacht wordt besteed aan de processen en procedures. Deze zullen in draaiboeken en procedures omschreven worden.

De keuze om de werkruimtes en publieksruimtes te laten samenvallen heeft gevolgen voor orde : het personeel staat dichtbij het publiek (héél dichte wisselwerking) maar moet ook goed letten op de orde van de werkplaatsen. Door installatie van nieuwe boekenrekken is de collectie overzichtelijker en ordevoller geplaatst. In het internetcafé wordt extra aandacht geschonken aan de orde en stilte: er staan pictogrammen opgesteld om de gebruikers erop attent te maken. Blijvende attente zorg is hier echter noodzakelijk

Opleidingsniveau en vorming

De wervingsvoorwaarden werden in 2005 aangepast. Nieuwe medewerkers moeten hun bibliotheekgetuigschrift behalen tijdens de eerste twee jaar dat zij in de bibliotheek werk (voordien was het getuigschrift een wervingsvoorwaarde).

Het opleidingsniveau van de bibliotheekmedewerkers ligt hoog (5 afgestudeerden bibliotheekschool, 6 licentiaten en masters). N.a.v. de invoering van het nieuwe personeelsstatuut in 2000 is er een grote inhaalbeweging geweest waarbij heel veel aandacht en energie werd gestoken in het inrichten en volgen van vormingscursussen. Deze beweging was nodig om een aantal medewerkers toe te laten in een hogere weddeschaal te worden opgenomen.

Binnen de gemeente en de bibliotheek bestaat grote aandacht voor de permanente vorming van de medewerkers: groot aanbod aan cursussen, workshops, colloquia... Belangrijke opleidingen worden door alle personeelsleden gevold : de cursus "omgaan met gebruikers" werd april 2003 voor alle bibliotheekmedewerkers ingericht.

De zeer frequent ingerichte studiedagen en werkgroepen (catalografie, muziekcatalografie, andere media, IBL, Mediargus, Toekomst, PBS...) worden goed bijgewoond door de bibliotheekmedewerkers van Knokke-Heist. De bibliotheek van Knokke-Heist werkt ook actief mee in provinciale en Vlaamse werkgroepen (Phoenix-project, Minerva-project, collectieoptimalisatie..).

De vakliteratuur (een viertal bibliotheektijdschriften) wordt ter beschikking gesteld aan de medewerkers. De vakliteratuur is noodzakelijk om de evolutie in de bibliotheeksector te kunnen volgen.

Gelet op de specificiteit van de job en de sterke publiekswerking (o.a. oplossen van de meest uiteenlopende vragen) moeten we blijven aandacht geven aan de vormingskansen van elk personeelslid. Hij/zij krijgt ook de kans om actief mee te werken aan nieuwe projecten & ontwikkelingen (studiedagen, werkgroepen...). Enkel zo kan hij/zij de snelle evolutie van de bibliotheek- en informatiesector op de voet te blijven volgen. Het kadert ook volledig in het vormingsbeleid van de gemeente Knokke-Heist.

Personeelsorganisatie

Na een grondige personeelsbehoefte studie binnen alle diensten van de stad Knokke-Heist, werd een nieuw personeelsbehoefteplan opgemaakt en goedgekeurd (vaststelling Gemeenteraad van 28 oktober 2004). De decretale eis tot niveauverhoging van een gedeelte van het bibliotheekpersoneel werd in het plan opgenomen, en moet de volgende jaren worden uitgevoerd.

Het nieuwe personeelsbehoefteplan omvat :

De nieuwe structuur van afdelingen en diensten : nieuwe indeling, met nieuwe functies, herwaardering van bestaande functies :

Doorgroei mogelijkheden – loopbaanplanning

- Vernieuwde examenregeling

- Vernieuwde en geactualiseerde functiebeschrijvingen, met omschrijving van de taken in resultaatgebieden

- Wijzigingen personeelsstatuten (reglementeringen)

In het kader van het personeelsbehoefteplan werd ook de planning uitgewerkt voor de verdere uitvoering (implementatie). Binnen deze planning wordt de aanpassing van het personeelsbestand van de bibliotheek in een tweede fase (2007 – 2008) voorzien. Deze is eind 2007 gestart met de uitschrijving van bevorderingsexamens voor de 2 assistent-dienstleiders.

De personeelsformatie (nov. 2006) bestaat in fulltime equivalenten (FTE) uit: 1 bibliothecaris, 1,8 coördinatoren ($\frac{3}{4}$ - voor volwassenen/jeugd en 1 voltijds leeszaal/mediatheek), 12,4 bibliotheek-assistenten, 3,2 administratieve medewerkers en 0,7 collectieverzorgsters.

Het personeelsbehoefteplan voorziet in een kader met in fulltime equivalenten (FTE): 1 bibliothecaris, 2 coördinatoren, 8,5 bibliotheek-assistenten, 4,5 administratieve medewerkers, 1 collectieverzorgster

Binnen de formatie werken 11 vastbenoemde medewerkers (8,1 in FTE) , 6 tijdelijke medewerkers (5 FTE) en 10 GESCO's (6 FTE).

De bibliotheek werkt met een vlakke maar duidelijk afgelijnde hiërarchische structuur die werd overgenomen in het Personeelsbehoefteplan : een bibliothecaris met twee coördinatoren leeszaal/mediatheek en volwassenen/jeugd afdeling) met totaal 18 medewerkers verdeeld over de publieksafdelingen en een beperkte administratieve staf. Elke afdeling werkt met een vast team waarvan de kern reeds vrij lang tot hetzelfde team behoort. Deze 4 teams zijn het bibliotheekteam (boeken volwassenen en jeugd; filiaal Heist en uitleenpost Westkapelle), het leeszaalteam, het mediatheekteam, het administratieve team. De teams functioneren zelfstandig én samenhangend : dat bevordert het gevoel van verantwoordelijkheid en de participatie en betrokkenheid van de medewerkers. Het stimuleert ook het nemen van initiatieven en bevordert de creativiteit van de personeelsleden. Door teamwerking ontstaat ook een zekere specialisatie. Sedert 2005 vormen de bibliotheek en zijn medewerkers een deel van de

Afdeling Vrijetijd. De nieuwe afdeling zal de samenwerking met de andere vrijetijdsdiensten soepeler laten verlopen.

De functiebeschrijvingen zijn in 2005 volledig geactualiseerd en herschreven. Er ligt nu een grote nadruk op de competenties en ontwikkelingsmogelijkheden van de medewerkers.

Het dienstrooster wordt opgesteld op basis van een roulatiesysteem van 2 weken en op basis van duidelijke afspraken ivm avond- en weekenddiensten. (voordelen: soepel planningssysteem op lange termijn). Binnen de gemeente is gestart met een tijdsregistratiesysteem en glijdende uren.

We willen de evolutie van de personeelsbehoeften goed blijven volgen en bij de gemeente aandringen op de overschakeling van GESCO naar contractuele en statutaire functies. Het huidige dienstroostersysteem wordt behouden, maar de coördinatoren moeten taken verder delegeren en opvolgen om tijd vrij te maken voor management, visieontwikkeling en beleidsvoorbereidend werk.

Loopbaan en werving

Bij het opstellen van het Personeelsbehoeftenplan werden ook de reglementen met de wervingsvoorwaarden en de wervingsexamens aangepast: nieuwe medewerkers moeten bij hun indiensttreding nog niet beschikken over een bibliotheekgetuigschrift, maar moeten het wel binnen de twee jaar behalen. De loopbaan en doorstromingsmogelijkheden binnen de bibliotheek zijn echter beperkt: het biedt een vrij vlakke loopbaan met beperkte promotiemogelijkheden.

Sinds 2002 wordt gewerkt met een nieuw mentorschapsysteem voor de introductie, begeleiding en opvolging van nieuwe medewerkers. De introductie in de bibliotheek gebeurt door de directe leidinggevende en in het team zelf. De nieuwe medewerkers lopen eerst 2 weken stage in alle bibliotheekafdelingen om alle collega's en bibliotheekaspecten beter te leren kennen.

Er is een zeer goed uitgebouwde gemeentelijke introductie en (sedert 2002) ook een introductiebrochure.

Ook het systeem van functioneringsgesprekken en evaluaties is geformaliseerd. Functioneringsgesprekken worden elk jaar gehouden (en wanneer nodig); de evaluaties worden om de 2 jaar gehouden. Voor statutair personeel kunnen negatieve evaluaties een weerslag hebben op hun verloning. Bij contractuele medewerkers kunnen die evaluaties tot gevolg hebben dat het contract niet wordt verlengd.

Op coördinatorniveau is het nieuwe STARS systeem ingevoerd (het nieuwe personeelbegeleidingssysteem op basis van competenties) – in de loop van 2007 wordt dit ook naar de andere niveaus doorgetrokken. Het is de bedoeling om te evolueren naar een permanent begeleidingssysteem.

We willen deze systemen behouden en nagaan of de promotiemogelijkheden voor de bibliotheekmedewerkers kunnen worden uitgebreid.

Management

Het algemeen beleid wordt bepaald door het College op advies van het Beheersorgaan van de bibliotheek op basis van het beleidsvoorbereidend werk van de bibliothecaris en de twee coördinatoren. De bibliothecaris speelt een belangrijke rol als adviseur naar de beide organen en als uitvoerder van de beslissingen. Het financieel beheer is hoofdzakelijk gebaseerd op de jaarlijkse gemeentelijke begroting en wordt uitgevoerd door de bibliotheekadministratie i.s.m. de dienst financiën. De gemeentelijke boekhouding is vrijwel volledig geautomatiseerd.

De bibliotheeksector en de bibliotheek van Knokke-Heist evolueren bijzonder snel (cfr. 2002: omvorming leeszaal, nieuwe filiaal Heist en conversie van automatiseringsprogramma, 2005 herinrichting jeugdafdeling, 2006 herinrichting volwassenenafdeling...). Het continue streven naar verbetering brengt een constante inspanning met zich mee van middelen en mensen (spanning tussen dagelijkse bibliotheekwerking en de veranderingen). Bij het management is er de nodige aandacht om de veranderingen voldoende te spreiden en zo de medewerkers niet teveel te belasten.

Het projectbeheer is via het ICARUS-project sterk uitgetekend en geformaliseerd (aanvraag project, verschillende stappen, evaluatie..., mede door standaarddocumenten). Jaarlijks worden verschillende projecten en evenementen opgezet en uitgevoerd (cfr. jeugdboekenweek, Bibliotheekweek, ...). De bibliotheekmedewerkers zijn ondertussen gewoon om in projectvorm te werken, maar sommige procedures en documenten zullen beter aan de bibliotheekrealiteit worden aangepast.

De leidinggevenden proberen de nodige tijd vrij te maken voor het personeelsmanagement. Door delegatie van taken kan hier naar de toekomst toe méér tijd in geïnvesteerd worden. Positieve feedback, aanmoediging, coaching en aandacht voor "alledaagse" problemen zijn immers belangrijke aandachtspunten.

Er wordt veel verwacht van de medewerkers (creativiteit en eigen specialisaties), tegelijk krijgen zij veel kansen (veel ruimte voor eigen inbreng, eigen initiatieven en zelfontplooiing).

In 2002 werd een communicatieplan opgesteld dat wordt uitgevoerd. Om de interne communicatie en informatiedoorstroming (probleem van vele deeltijdse medewerkers) te bevorderen wordt wekelijks een stafvergadering gehouden waarvan het verslag aan alle medewerkers wordt bezorgd. Alle medewerkers beschikken over een eigen postvak en emailadres. Jaarlijks is er een algemene personeelsvergadering en 2 afdelingsvergaderingen. Daarnaast worden werkvergaderingen gehouden wanneer dat noodzakelijk blijkt.

Om de "vergaderziekte" te beperken werd een afzonderlijke afsprakennota ivm het functioneel en efficiënt vergaderen opgesteld.

Binnen de Afdeling Vrijetijd werd in 2006 een eigen communicatieplan opgemaakt zodat de diensten beter met elkaar zouden samenwerken.

Samenwerking binnen de gemeente

De bibliotheekadministratie werkt hoofdzakelijk samen met de personeelsdienst, de secretarie, de dienst financiën en de informaticadienst. Met de dienst Cultuur wordt samengewerkt in de werkgroepen Oostkustacademie, Overleg Onderwijs, Art-Shock. De bibliothecaris neemt deel aan de vergaderingen van de gemeentelijke diensthoofden en van de directie Vrijetijd.

Met de creatie van de nieuwe Afdeling Vrijetijd zal de samenwerking met de diensten Cultuur, Sport, Toerisme en Erfgoed worden verstevigd.

Samenwerking buiten de gemeente

Verscheidene bibliotheekmedewerkers participeren in verschillende provinciale en gewestelijke werkgroepen : WINOB/OVINOB/VCOB werkgroepen (catalografie, IBL, muziek, Audiovisuele middelen, Toekomst...), Streekgericht Bibliotheekplatform (WINOB : Phoenixproject, het Minervaproject), VCOB (werkgroep Collectieoptimalisatie, Beleidsplanning...)

De goede samenwerking met de gemeentelijke diensten en andere instanties moet worden verder gezet. Binnen de Afdeling Vrijetijd kan de samenwerking met de dienst Cultuur en de andere vrijetijdsdiensten worden geoptimaliseerd.

4. Infrastructuur

In het Bibliotheekbeleidsplan 2002-2006 werd vooral de nadruk gelegd op het in orde brengen van de infrastructuur.

Van 2002 tot 2006 werden heel wat uitbreidingen, verhuizingen en reorganisaties gerealiseerd: leeszaal (2002), bibliotheekfiliaal Heist (2002), ingang Bibliotheek Scharpoord (2003), mediatheek (2003), jeugdafdeling (2004), volwassenenafdeling (2005 en 2006), personeelsruimte (2005), filiaal Westkapelle (2006).

Een gebruikersonderzoek in 2004 gaf aan de gebruikers bijzonder tevreden zijn over de infrastructuur van de bibliotheek : bereikbaarheid (96% tevredenheid), parkeervoorzieningen (92%), sfeer in de bibliotheek (97%, zit- en werkgelegenheid (95%), verlichting (98%), temperatuur en verlichting 94%, orde en netheid 97%.

Nog enkele zaken moeten echter worden afgewerkt: in de hoofdbibliotheek moeten nog enkele balies, de zithoeken en de verlichting worden aangepast. De bewegwijzering is gedeeltelijk klaar, maar wordt nog verder afgewerkt.

De ruimte is beperkt waardoor de keuze moet worden gemaakt tussen een verdere uitbouw van de bibliotheek of een snellere afschrijving van de collectie.

Gebouw

De bibliotheek is een ruimtelijk onderdeel van het Cultuurcentrum Scharpoord, een ruim, modern gebouw met grote parkeermogelijkheden (uitgebreid in 2006).

Scharpoord ligt op de zgn "culturele as" met het Casino, Hotel La Réserve, het Zegemeer en over enkele jaren de site Duinenwater. Het Centrum ligt langs een doorgangsweg op ca. 500 meter van een drukke winkelstraat. De bewegwijzering naar de bibliotheek zou duidelijker moeten zijn.

11,3 % van de bibliotheekbezoekers komen te voet naar de bibliotheek en 16,3 % met fiets of brommer (meer dan een vierde komt bijgevolg te voet of met fiets/brommer).

27, % bibliotheekbezoekers komen met de eigen wagen. Naast het Cultuurcentrum ligt een ruime parking voor bezoekers en medewerkers. De parking werd in 2006 uitgebreid (o.a. busparking). Sinds 2005 is de parking "Blauwe zone" geworden om te verhinderen dat de plaatsen permanent bezet blijven door (strand-)toeristen. De bibliotheekgebruikers moeten blijvend gewezen worden op deze situatie. Bij de uitbouw van het cafetaria werd ook een overdekte fietsenstalling geplaatst.

Volgens een enquête van 2004 komen slechts 2,2 % van de bibliotheekbezoekers met het openbaar vervoer. Er is een bushalte voor het Cultuurcentrum; het station is op 10 minuten wandelafstand van de bibliotheek. Het gebruik van het openbaar vervoer moet gepromoot worden. Medewerkers die gebruik maken van het openbaar vervoer voor hun woon-werk verkeer krijgen hun abonnement door de stad Knokke-Heist volledig vergoed.

De bibliotheek bestaat uit twee mooie open ruimtes (gelijkvloers en eerste verdieping) die worden ingedeeld in 4 afdelingen (oppervlakte : 1948 m² bemeubelde oppervlakte en 100 m² onbemeubelde oppervlakte). De administratieve bureaus bevinden zich in een gesloten ruimte.

Bij een reorganisatie in 2003 werd de inkom van de bibliotheek gemoderniseerd en kreeg de leeszaal een eigen toegang zodat de ruimte onafhankelijk van de openingsuren gebruikt kan worden (computerlessen, internetlessen, schoolbezoeken, lezingen...).

Daarbij werd ook een afzonderlijke personeelsruimte voor de bibliotheekmedewerkers gerealiseerd.

Het resultaat is een goede, overzichtelijke, functionele én esthetische indeling die een ruimtelijk gevoel geeft en die bijzonder gewaardeerd wordt door de bibliotheekgebruikers. De toegang tot de leeszaal kan echter méér zichtbaar gemaakt worden, mede door een betere bewegwijzering. Sinds 2006 wordt aan een betere bewegwijzering, met meer kleur en creativiteit, zonder de sobere functionaliteit te schaden en rekening houdend met de huisstijl van Knokke-Heist, gewerkt.

Door interne verschuivingen is het aantal zithoeken wat beperkt geworden: na verhuizing van de mediatheek- en jeugdbalies zal hier op gelet worden. Het plaatsgebrek moet worden opgelost door creatieve opstelling en van de rekken en door een strenger beleid bij het wieden.

Er wordt gestreefd naar een open (veel buitenlicht, open ruimten, ...) en gezellige sfeer (houten meubels, planten,...) die uitnodigt om langere tijd in de bibliotheek te blijven. Zo vervult de bibliotheek haar functie als ontmoetingsplaats (zithoekjes). De sfeer wordt zeer gewaardeerd.

Het meubilair bestaat uit nette, functionele, aangename (beuken)houten rekken, bakken en balies. De zware houten boekenrekken werden ook in de volwassenenafdeling vervangen door deze lichtere rekken (2005/2006) waardoor opnieuw uniformiteit bestaat bij het meubilair. In de volwassenen afdeling werd in 2003 een nieuwe functioneel-stijlvolle balie geïnstalleerd; deze van de mediatheek, de jeugd en de infobalie werden in 2007 geplaatst. Er zijn ergonomische bureaustoelen voor het bibliotheekpersoneel en sinds eind 2005 ook voor de internetgebruikers. In de leeszaal werden in 2003 40 nieuwe stoelen gekocht. Voor de gebruikers zijn er voor eind 2007 lockers voorzien om persoonlijke "bagage" veilig in op te bergen.

De lichten aan de balies zijn speciaal aangepast aan het continue uitleenwerk (zachter licht). In 2003 werd ook de verlichting van de leeszaal in volledig aangepast. Deze op het gelijkvloers moet nu nog worden afgewerkt.

De bibliotheek is voorzien van een verwarmingssysteem dat werkt met warme lucht. De kanalen van de verwarming worden in de zomer gebruikt voor airconditioning. De afstelling van het systeem is niet altijd optimaal omdat de automatische bijsturing soms traag reageert (pas na 3 dagen).

Een onderhoudsfirmat komt dagelijks enkele uren kuisen in de bibliotheek en leegt de papiermandjes. De bibliotheekmedewerkers onderhouden de balies (clean desk) en waken over de algemene orde (ook in de personeelsruimte). Dit is ook naar de komende beleidsperiode toe een belangrijk aandachtspunt.

Informatica en beveiliging

Het VUBIS- automatiseringssysteem is nog altijd een van de betere bibliotheeksystemen. Het is compatibel met de PCC (Provinciale Centrale Catalogus) Medio juni 2002 werd het systeem geconverteerd naar het nieuwe VUBISSM@RT systeem. Dat bracht heel wat problemen met zich mee. Een groot deel hiervan is opgelost (intern of via CEVI). De resterende problemen moeten nog geregeld worden. Alle nieuwe functies van het systeem moeten de toekomstige jaar bestudeerd worden, en de nuttige delen ervan geïmplementeerd.

Het provinciebestuur is gestart met het Phoenix-project (centrale bibliotheekserver voor de hele provincie). De bibliotheek van Knokke-Heist komt echter in 2008 nog niet in aanmerking om over te stappen.

Door de snelle evolutie van het online informatieaanbod én van de vraag is het internetcafé van 2002-2006 van 8 naar 20 InternetPC's uitgebouwd. Daarnaast staan

nog 3 Pc's in de jeugdafdeling en 6 Pc's in het filiaal Heist. De InternetPc's van Bibliotheek Scharpoord zijn opgenomen in een beheerssysteem (internetcafé). Een aantal van de PC's moeten worden uitgebreid met de nodige randapparatuur. Er moeten ook méér plaatsen voorzien worden voor personen die zelf hun laptop meebrengen.

De bibliotheek werkt met een allround beveiligingssysteem om te verhinderen dat bezoekers materialen mee nemen zonder die lenen. Het systeem functioneert zonder problemen. Na de verbouwing van de ingang en rechtstreekse toegang tot de leeszaal (2003-2004) werden ook hier beveiligingspoorten gezet. Buiten de openingsuren wordt de bibliotheek beveiligd door het alarminstallatie van het Cultuurcentrum. Er stellen zich geen problemen met die installatie.

Veiligheid

De bibliotheek beschikt over vele vluchtwegen (deuren en vensters). De ruimte is voorzien van voldoende pictogrammen om die vluchtwegen aan te duiden. Ook hangt er voldoende noodverlichting.

In mei 2004 werd door alle bibliotheekmedewerkers een opleiding "gedrag bij brand en gebruik kleine blusmiddelen" gevolgd. Deze cursus is voor herhaling vatbaar. N.a.v. van de opleiding werden branddekens opgehangen in de bibliotheek. Drie medewerkers hebben recent een EHBO-opleiding gevolgd. Tijdens de volgende beleidsperiode zullen méér medewerkers deze opleiding volgen. Ook de evacuatieprocedure en brandoefeningen moeten geregeld herhaald en geëvalueerd worden.

Elektronische beveiliging is aangebracht tegen nachtelijke inbraak en in 2006 werd een nieuwe elektronische brandbeveiliging geïnstalleerd. Een werkgroep stelde een evacuatieplan op dat op 20 november 2006 wordt getest met een brandoefening.

Afdelingen

Bibliotheek Scharpoord

In 2003 werd de ingang van Bibliotheek Scharpoord verbouwd (na de verhuis van de speel-o-theek) tot een stijlvolle en breed-open toegang tot de bibliotheek , met een aparte ingang voor de leeszaal.

In de volwassenen afdeling werd een nieuwe functioneel-stijlvolle balie geïnstalleerd en in de voormalige speel-o-theek werd een personeelruimte gecreëerd (2005).

In 2005-2006 werden de zware houten rekken vervangen door lichtere modellen (uniformiteit en meer plaats voor de boeken). In 2003 verhuisde de stripafdeling (met de mediatheek) en kreeg nieuwe rekken. Er moet blijvend werk worden gemaakt van het jaarlijkse wieden van de collectie om te zorgen dat de rekken niet overvol geraken..

Na de verhuizing van de mediatheek- en jeugdbalies kunnen de zithoeken opnieuw in ere hersteld worden en kan de verlichting verder worden afgewerkt Er zullen lockers worden geplaatst voor de persoonlijke (kleine) bagage van de gebruikers (tassen, jassen...)..

De jeugdafdeling heeft een eigen speelse stijl, verwijzend naar elementen van zee en strand. In 2004 werden de rekken vervangen door uniform houten exemplaren. De oude boot werd vervangen door een kleiner model (meer ruimte). 3 internetpc's voor de jongeren worden aangeboden. Deze internetpc's zijn zeer succesvol.

De nieuw balie (2007) en een nieuwe verlichting zal de nieuwe jeugdafdeling nog beter tot zijn recht laten komen. Hiermee zal de reorganisatie van de jeugdafdeling worden afgesloten.

In 2003 werd de mediatheek gereorganiseerd en aangevuld met 10 cd-bakken. Hierbij werd voor de jeugd een eigen hoek ingericht (dichtbij de jeugdafdeling). Sinds 2007 heeft de mediatheek ook een nieuwe balie. Door het jaarlijkse wieden van de collectie

werd een groot aantal werken (die minder worden geleend) in het magazijn geplaatst. Deze plaatsing in het moet grondig (her)bekeken worden (plaatsgebrek).

De leeszaal bevindt zich op de eerste verdieping en is toegankelijk via een trap en een lift. In 2002 werd de leeszaal uitgebreid met de nodige infrastructuur voor de plaatsing van 20 internetpc's. De verlichting werd aangepast en ook het meubilair aangevuld (2003). Een deel van de collectie werd in het magazijn en in het gemeentelijk archief (brandweer)depot geplaatst om ruimte vrij te maken voor de pc's. In 2003 werd de ingang van Bibliotheek Scharpoord verbouwd waarmee een aparte ingang voor de leeszaal werd gecreëerd – er kwamen 2 beveiligingspoorten aan deze uitgang. De verlichting van de traphal moet nog aangepast worden.

Het is van het grootste belang om in de leeszaal grote aandacht te blijven hebben voor het evenwicht tussen een rustige studieruimte (internet/naslagwerken) en gezellige ontmoetingsruimte (tijdschriften/krantenhoek).

De bibliotheek beschikt op de eerste verdieping (naast de leeszaal) ook over een beperkt magazijn. In dit magazijn worden bewaard: oudere jaargangen tijdschriften, Knokke-Heist persknipsels, Knokke-Heist collectie, St.-Guthagocollectie, beperkte magazijncollectie boeken, magazijncollectie mediatheek, voorraden mediatheek (cd + dvd dozen), magazijn van de administratie, tentoonstellingsmaterialen, afgeschreven boeken, voorraden van enveloppen, fotokopiepapier.

Een aantal minder gebruikte naslagwerken zijn ondergebracht in de gemeentelijke archiefruimte. Daar het magazijn in ruimte beperkt en overvol is, wordt bij de huidige uitbreiding van het Cultuurcentrum, een opslagruimte voor de bibliotheek gepland. Nog méér (weinig gevraagde) materialen kunnen ook in de gemeentelijke archiefruimte worden bewaard. Tenslotte zal ook de digitalisering van de persmappen een aantal lopende meter rek vrijmaken. Er moet goed gelet worden op de orde in het magazijn.

De administratieve ruimte bevindt zich op het gelijkvloers naast de mediatheek. De ruimte bestaat uit het bureau van de bibliothecaris en uit een grotere administratieruimte. Deze ruimte wordt behouden zoals hij is – eventueel kunnen enkele kasten verplaatst worden.

Sinds januari 2005 is de personeelsruimte ondergebracht in de vroegere speel-o-theek. De ruimte heeft een eigen keuken, watertoestel en fotokopiemachine. In de ruimte zijn kasten voor de verschillende afdelingen (mediatheek, jeugd, volwassenenafdeling) en voor de persoonlijke bezittingen van de bibliotheekmedewerkers. Ook in de personeelsruimte moet goed gewaakt worden over de orde en netheid.

Filiaal Heist

In juni 2002 verhuisde het filiaal van een oud en bijna bouwvallig lokaal naar een nieuw en centraal gelegen gebouw. In 2003 werden hier aanvullende meubels en collecties (stripverhalen) geplaatst. 6 internetpc's en een fotokopiemachine werden ter beschikking van het Heistse publiek gesteld.

In 2003 werd via een enquête gepolst naar de tevredenheid van de gebruiker: 84,6 % van de gebruikers geeft aan zeer tevreden te zijn over het nieuwe filiaal.

Voor de bibliotheek kan een los- en laadzone worden voorzien en op achterliggende binnenplaats kan een fietsenstalling worden geplaatst. Ook de toegankelijkheid voor minder mobiele mensen moet herbekeken worden.

Uitleenpost Westkapelle

In 2006 werd de uitleenpost herschikt en opgefrist. Westkapelle is een kleine nette uitleenpost, dat voldoet aan de vraag van het (beperkte) doelpubliek en nauw samenwerkt met de achterliggende school. De uitleenpost kan zo behouden blijven. De

komende beleidsperiode willen we ook de financiële en technische haalbaarheid van automatisering nagaan.

IV. Missie en algemene doelstellingen

A. Missie:

De openbare bibliotheek van Knokke-Heist is een erkende openbare bibliotheek en een ontmoetingsplaats, zowel voor de eigen bewoners als voor de tweede verblijvers en toeristen.

Zij wil binnen een aangename en stijlvolle omgeving, met de nodige deskundigheid en klantvriendelijkheid, en op een kwaliteitsvolle en efficiënte wijze, alle informatie- en ontspanningsmedia ter beschikking stellen, er toegang toe verlenen en het gebruik ervan stimuleren. Dat moet gebeuren met een bijzondere aandacht voor de snelle evolutie op het gebied van de ICT en voor specifieke doelgroepen.

Bij de samenstelling van de missie van de Gemeentelijke Openbare Bibliotheek van Knokke-Heist werd rekening gehouden met de missie van het Gemeentebestuur van Knokke-Heist, met enkele specifieke items die werden opgenomen in het gemeentelijk beleidsplan, met de eisen die in het decreet van 10 juli 2001 worden gesteld, met de evolutie en huidige toestand van de bibliotheek en met een aantal items die in de situatieschets (hoofdstuk II) en SWOT-analyse (hoofdstuk III) zijn terug te vinden.

Uit de missie van de openbare bibliotheek zullen dan ook de algemene doelstellingen voortvloeien.

1. Missie gemeentebestuur Knokke-Heist

Wij willen Knokke-Heist uitbouwen en beheren als een veilige, uniek charmante, nette, gerenoveerde, stijlvolle badplaats waar eigen gemeenschapsleven en toeristisch leven evenwichtig samengaan op een financieel gezonde basis zoveel mogelijk op gemeentelijk autonome wijze.

In zijn geheel wil Knokke-Heist een veilige, uniek charmante, nette, gerenoveerde en stijlvolle badplaats zijn. Dat houdt o.a. in dat ook de verschillende onderdelen die eigenschappen vertonen. In de missie van de bibliotheek werden die eigenschappen vertaald in : *"aangename en stijlvolle omgeving"*. De ruimtelijke kwaliteiten van het gebouw en zijn omgeving worden door vele bibliotheekbezoekers gewaardeerd en moeten dan ook behouden blijven.

Binnen de missie van Knokke-Heist wordt ook de nadruk gelegd op het *"evenwichtig samengaan van het eigen gemeenschapsleven en het toeristisch leven"*. Alhoewel de openbare bibliotheek hoofdzakelijk wordt gezien als een dienstverlening voor de eigen bevolking moet in de toekomst iets meer de nadruk worden gelegd dat de bibliotheek een *"ontmoetingsplaats is voor de eigen inwoners als voor de tweede verblijvers en toeristen"*. De participatie van de niet-inwoners in het geheel van de bibliotheekbezoekers zou in de toekomst moeten stijgen.

2. Elementen uit de beleidsnota van Knokke-Heist

"De bibliotheek zal worden uitgebouwd tot een modern en stijlvol informatiecentrum (p. 7)

De communicatie naar onze klanten zal stijlvol en hedendaags gebeuren:

- *aandacht aan nieuwe communicatietechnologie: internetdienstverlening. De elektronische overheid wordt een te realiseren en realiseerbaar project*
- *streven naar een permanente kwaliteitsverbetering van het onthaal van de klant zowel in contacten aan de balie als de mondelinge en schriftelijke contacten*
- *streven naar een verbetering van de openbaarheid van bestuur."*

Het gemeentebestuur van Knokke-Heist wil uitdrukkelijk dat de bibliotheek evolueert naar een modern en stijlvol informatiecentrum. Vandaar dat de bibliotheekmissie uitdrukkelijk vermeldt dat de dienstverlening zal gebeuren "met bijzondere aandacht voor de snelle evolutie op het gebied van de ICT".

Het belang dat het bestuur hecht aan de moderne communicatietechnologie komt ook tot uiting in het beleid dat zal worden gevoerd i.v.m. de communicatie naar de klanten. Een bijzondere rol wordt hierin weggelegd voor de elektronische dienstverlening, het e-loket.

In de omgang met de klanten streeft het gemeentebestuur van Knokke-Heist ook naar een permanente kwaliteitsverbetering van het onthaal van de klant. In de bibliotheekmissie wordt het dat de dienstverlening gebeurt " met de nodige deskundigheid en klantvriendelijkheid en op een kwaliteitsvolle en efficiënte wijze".

3. Decreet dd. 10 juli 2001 houdende het stimuleren van een kwalitatief en integraal lokaal cultuurbeleid

In het decreet wordt een openbare bibliotheek gedefinieerd als:

"Een openbare bibliotheek is een basisvoorziening waar elke burger terecht kan met zijn vragen over kennis, cultuur, informatie en ontspanning. Ze bemiddelt actief bij het beantwoorden van deze vragen. De openbare bibliotheek is actief inzake cultuurspreiding en cultuurparticipatie; ze werkt in een geest van objectiviteit en vrij van levensbeschouwelijke, politieke en commerciële invloeden."

De verwijzing in de missie dat "de openbare bibliotheek van Knokke-Heist een erkende openbare bibliotheek" is houdt een aantal stilzwijgende consequenties in. Belangrijk is hierbij dat de bibliotheek als een basisvoorziening wordt beschouwd. Dat de bibliotheek werkt "in een geest van objectiviteit en vrij van levensbeschouwelijke, politieke en commerciële invloeden" wordt daarbij als evidentie aanvaard.

De belangrijkste opdrachten die in de decreetdefinitie werden opgenomen worden in de missie van de openbare bibliotheek van Knokke-Heist herhaald. Alle mogelijke informatie moet worden ter beschikking gesteld en waar nodig moeten de bibliotheekmedewerkers actief meewerken om de gezochte informatie te vinden. Het toegang verlenen tot de gezochte informatie houdt ook een actieve bemiddeling in. De bibliotheek moet niet passief wachten op de gebruikers maar moet op een actieve manier het gebruik van de bibliotheek stimuleren, wat betekent dat de bibliotheek op een actieve manier aan cultuurspreiding en -participatie doet.

De verwijzing naar het decreet houdt tegelijk in dat een inspanning wordt geleverd om zo snel mogelijk aan alle eisen van het nieuwe decreet te voldoen.

4. Elementen uit de situatieschets en de SWOT-analyse

Zowel in de omgevingsanalyse (cfr. profiel van de bibliotheekbezoeker) als uit de SWOT-analyse blijkt dat niet alle bevolkingsgroepen gelijkmatig vertegenwoordigd zijn bij de

bibliotheekgebruikers. Vooral het wegblijven van de ouderen en de relatief weinig toeristen/tweede verblijvers die gebruik maken van de bibliotheek, vallen op. In de toekomst kan dan ook bijzondere aandacht worden besteed aan die doelgroepen.

Ook kwam het belang dat de bibliotheekbezoekers hechten aan de aangename en stijlvolle omgeving geregeld aan bod. Ook dat element is belangrijk genoeg om in de missie op te nemen.

B. De algemene beleidslijnen

De algemene beleidslijnen vloeien vanzelfsprekend voort uit de missie waarin zij bijna letterlijk zijn vervat.

1. Beleidsdomein : Culturele participatie

A. Strategische doelstelling :

Besteden van speciale aandacht aan specifieke doelgroepen teneinde hen dichter te betrekken bij de bibliotheekwerking en hun (cultuur)participatie te verhogen.

Publieksbeleid en doelgroepenwerking zijn sinds enkele jaren prominente actiepunten in het bibliotheekbeleid van Knokke-Heist. Doel is om ons aanbod en onze dienstverlening bij moeilijker bereikbare groepen kenbaar en toegankelijk te maken.

De toenemende vergrijzing van de bevolking zorgt voor een sterke groei van het aantal **senioren**. Zowel uit de jaarlijks gehouden bibliotheekgebruikersonderzoeken, als uit een gebruikersonderzoek van het VCOB én een Vlaams cultuurparticipatieonderzoek is gebleken dat senioren nog steeds een sterk afwezige groep vormen in de bibliotheek. Hoewel veel 60-plussers over veel vrije tijd en soms zelfs een sterk uitgebouwd sociaal netwerk beschikken, blijken ze uit een onderzoek van het VCOB slechts zelden de weg naar de openbare bibliotheek te vinden.

In Knokke-Heist is meer dan 33,4 % van de inwoners 60 jaar of ouder – slechts 14 % maakt echter gebruik van het aanbod van de bibliotheek. De redenen voor het wegblijven van ouderen uit de bibliotheek zijn nog nooit fundamenteel wetenschappelijk onderzocht. Eenmaal de oorzaak is gekend kan worden gezocht naar een remedie. De bibliotheek van Knokke-Heist hoopt dan ook dat zo snel mogelijk een uitgebreid onderzoek wordt gevoerd naar het (al dan niet) gebruik van de bibliotheek door ouderen. Indien dit niet gebeurt zal ze dit zelf doen, eventueel in samenwerking met andere Vrijetijdsdiensten.

Een bijzondere doelgroep in Knokke-Heist wordt gevormd door de **toeristen** en tweede verblijvers die ca. 20 % (ca. 1600 leden) uitmaken van de bibliotheekpopulatie. Procentueel is dat een belangrijke gebruikersgroep, maar ten opzichte van het totaal aantal tweede verblijvers (18.000 in 2005) en toeristen (4.3 miljoen in 2005) is dat aantal echter vrij laag. Die groep kan, met specifieke acties én promotie, nog sterk worden uitgebreid.

Over het analfabetisme binnen Knokke-Heist zijn geen precieze getallen bekend. De groep **lagergeschoolden** is echter moeilijk te bereiken. Er kan daarom voor doelgerichte acties best samenwerking gezocht worden met organisaties die zich tot die doelgroep richten (bv. Centra voor Basiseducatie WIJZER en OCMW).

Binnen de jeugd vormen de **adolescenten** een moeilijke doelgroep. Middelbare scholen bezoeken de bibliotheek minder voor de uitlening van materialen of in klasverband, maar maken individueel zeer veel gebruik van de bibliotheek als informatiebron voor hun huistaken. Groepswerken worden na de schooluren in de leeszaal, die als ontmoetingsplaats en internetcafé fungeert, gemaakt. Specifieke acties en collectieaccenten moeten die groep de komende jaren opnieuw motiveren om de bibliotheek intensiever te gebruiken.

Het gebruik van de bibliotheek, zijn collecties en dienstverlening moet worden gestimuleerd. De promotie van de bibliotheek gebeurt hoofdzakelijk door het organiseren van activiteiten die rechtstreeks te maken hebben met de collecties van de bibliotheek : tentoonstellingen, lezingen, presentatie van boeken, Andere activiteiten leren de bezoekers hun weg te vinden in de bibliotheek: internetlessen, groepsintroductions, rondleidingen van klassen, Ook wordt meegewerkt aan nationale promotiecampagnes als de Bibliotheekweek (oktober) en de Jeugdboekenweek (februari/maart). Door de activiteiten wil de bibliotheek zoveel mogelijk de pers halen voor aanvullende promotie. In de toekomst kan worden nagegaan of rechtstreekse promotie via advertenties lonend zou kunnen zijn.

B. Tactische doelstellingen :

Verder uitbreiden van de doelgroepenwerking in functie van een verhoging van hun betrokkenheid bij de bibliotheekwerking en het lokale sociaal-culturele leven :

- Stimuleren van een intensief bibliotheekgebruik
- Organiseren van doelgerichte lectuur- en klantenbegeleiding
- Verfijning van aangepaste activiteiten om achterblijvende groepen aan te trekken
- Optimaliseren van de promotie naar de specifieke doelgroepen toe

2. Beleidsdomein : Kennisbevordering en informatievoorziening

A. Strategische doelstelling :

Uitbouwen van de bibliotheek als een hedendaags, stijlvol en multimediaal informatiecentrum zodat elke burger toegang krijgt tot elke vorm van informatie.

De bibliotheekbezoekers krijgen in de bibliotheek toegang tot de verschillende media. Zij moeten alle gezochte informatie kunnen terugvinden. Dat kan via de **eigen collectie** (met een goed werkende eigen catalogus) en via een bijna oneindig grote **virtuele collectie** (met allerhande websites op het internet en het interbibliothecair leenverkeer (IBL)).

Er wordt in de bibliotheek niet alleen toegang verleend tot de fysieke objecten (het eigenlijke boek, fotokopie van een tijdschriftartikel,), maar ook tot virtuele objecten (op internet). Universele toegang is inherent aan het recht op communiceren, het recht op informatie en het recht op gelijke kansen. Het gaat uit van de centrale maatschappelijke assumptie dat een gelijke toegang tot informatie en communicatie een belangrijke voorwaarde is om volwaardig te kunnen participeren op economisch, sociaal, cultureel en politiek vlak.

Via het internet wordt toegang gegeven tot informatiebronnen die over de hele wereld zijn verspreid. Vele ervan zijn echter betalend. De bibliotheek zal hiervoor, al dan niet in overleg met andere bibliotheken, een aantal abonnementen nemen.

Hiermee geeft de bibliotheek van Knokke-Heist aan alle lagen van de bevolking toegang tot alle vormen van interne en externe informatie en werkt ze aldus actief mee aan het dichten van de groeiende digitale en sociale kloof.

B. Tactische doelstellingen :

Afstemmen van het bibliotheekaanbod op de vraag, rekening houdend met het hedendaags marktaanbod en in functie van een maximale toegang van de burger tot alle vormen van informatie en ontspanning

- Streven naar de uitbouw van een brede en actuele bibliotheekcollectie die zowel papieren, digitale als virtuele informatie omvat
- Organiseren van doelgerichte activiteiten om specifieke collectieonderdelen beter te promoten
- Digitalisering van collectieonderdelen in functie van een meer toegankelijk en hedendaags bibliotheekaanbod

3. Beleidsdomein : Ontmoeting en ontspanning

A. Strategische doelstelling :

Profileren van de bibliotheek als aangename ontmoetingsplaats waar burgers uit alle maatschappelijke geledingen kennis maken en in contact komen met een verscheidenheid aan cultuuruitingen.

De bibliotheekgebruiker ziet de culturele infrastructuur als belangrijke **ontmoetingsplaats**. De voorbije jaren werd steeds gewaakt over de ruimtelijke kwaliteiten van de bibliotheek van Knokke-Heist. De aangename omgeving wordt door de bezoekers sterk gewaardeerd.

Er wordt aandacht besteed aan de verlichting, verluchting, temperatuur, interne bewegwijzering, zithoekje, planten, buitenlicht, open ruimten, Vele aspecten zijn tijdens de vorige beleidstermijn aangepast en vernieuwd.

Ook aan de omgeving wordt aandacht besteed: een ruime parkeergelegenheid, nabijheid van een park, van het Casino, stijlvol gebouw, ...

De openingsuren zijn ruim en ook tijdens de sluitingsuren worden sociaal-educatieve activiteiten georganiseerd.

Met haar functie als ontmoetingsplaats geeft de bibliotheek de burger de kans om deel te nemen aan het lokale samenlevingsverband en verstevigt hiermee het lokale sociale weefsel.

In haar collectie zorgt de bibliotheek voor een uitgebreid aanbod aan **ontspanningsmaterialen** die voor eenieder gratis (fictiewerken, tijdschriften...) of tegen een minimale vergoeding (dvd's, cd's...) ter beschikking worden gesteld.

B. Tactische doelstellingen :

Uitbouwen van de bibliotheek als een stijlvolle en aangename, multiculturele ontmoetingsplaats zodat de aantrekkingskracht van de bibliotheek als cultureel-maatschappelijk trefpunt geoptimaliseerd wordt

- Blijven werken aan een creatieve inrichting en opstelling van de bibliotheek met nadruk op de sociaal-culturele ontmoetingsfunctie
- Organiseren van activiteiten die burgers samen brengen in een sociaal-cultureel stimulerende omgeving

4. Beleidsdomein : Interne organisatie en communicatie

A. Strategische doelstelling :

Optimaliseren van de dienstverlening in een aangepaste infrastructuur, door gemotiveerd, bekwaam en klantvriendelijk personeel op een kwaliteitsvolle, efficiënte en dynamische wijze.

In een hedendaagse openbare bibliotheek moeten de medewerkers hooggekwalificeerd zijn. De eisen die aan hen gesteld worden zijn de voorbije jaren zeer sterk gestegen. Niet enkel de technische vaardigheden (erg belangrijk met de groei van de e-service), maar ook de publiekseisen maken het bibliotheekwerk complexer. De klanten blijken, zeker in een digitale omgeving, grote behoefte te hebben aan contact met goed geïnformeerde bibliotheekmedewerkers die hen kunnen helpen om snel de juiste informatie te vinden. **Deskundigheidsbevordering** zal in de volgende jaren dan ook zeer belangrijk blijven voor de bibliotheekmedewerkers.

De wetgever heeft dat ook vastgesteld en stelt daarom dat de helft van de bibliotheekmedewerkers binnen het B- of A-niveau moeten worden ingeschakeld.

De deskundigheid moet worden aangevuld met **klantvriendelijkheid**. Niettegenstaande de bibliotheekbezoekers steeds meer veeleisend en mondiger worden, moeten de medewerkers steeds even vriendelijk en voorkomend blijven. De klantvriendelijkheid moet in alle aspecten van het bibliotheekwerk terug te vinden zijn, niet alleen bij het personeel, maar ook in brochures, catalogus, Klantvriendelijkheid vraagt bijgevolg een permanente aandacht voor alle mogelijke omgangsvormen binnen de bibliotheek.

Klantvriendelijkheid hoort bij de normale bedrijfscultuur van de bibliotheek van Knokke-Heist.

De dienstverlening moet ook **kwaliteitsvol** en efficiënt gebeuren. In principe wordt er naar gestreefd dat alle vragen naar informatie volledig of gedeeltelijk kunnen worden opgelost. Wanneer de klant, met de aanwezige mogelijkheden, niet volledig kan worden geholpen, zou de bibliotheekmedewerker in staat moeten zijn om hem door te verwijzen naar de juiste bibliotheek, documentatiecentrum of instelling die hem wel kan helpen. Een grote rol is hierbij weggelegd voor het interbibliotheecair leenverkeer waaraan alle openbare en wetenschappelijke bibliotheken zouden moeten participeren.

De kern van kwaliteitszorg is continu verbeteren. Via een actie *kwaliteitszorg* willen we de komende beleidsperiode alle bibliotheekmedewerkers uitnodigen om kwaliteitsverbeteringen aan te geven en uit te werken. Ze zullen hierbij ook de nodige aandacht moeten besteden aan de processen en procedures. Zo kunnen de geleverde prestaties in overeenstemming gebracht worden met de gewenste resultaten (resultaatmanagement).

Een efficiënte dienstverlening houdt in dat de klant verkrijgt wat hij verlangt, maar dat dit gebeurt op een snelle, vlotte en betaalbare manier. Hiertoe moeten niet alleen de bibliotheekmedewerkers deskundig zijn, maar zij moeten ook kunnen rekenen op goede apparatuur en software die zonder problemen de zoekmogelijkheden, besteladministratie en uitleenadministratie mogelijk maakt.

Door de internettoepassingen is gebruik van een e-loket mogelijk. Reserveringen, verlengingen, zijn via een e-loket van thuis uit mogelijk. Attendering (aandacht vestigen op nieuwe informatie over een onderwerp waarin men is geïnteresseerd) en 'document delivery' kunnen in de toekomst belangrijk worden.

De verbetering en de interactieve uitbouw van een eigen website kan een belangrijke aanvulling betekenen op de bestaande dienstverlening.

De integratie van RFID (Radio Frequency Identification), een techniek op basis van chips die in een boek of op een cd wordt aangebracht, in de normale bibliotheekwerking kan een revolutie in de dienstverlening betekenen (toepassing in zelfuitleenbalies).

B. Tactische doelstellingen :

Implementatie van maatregelen om de dienstverlening, de deskundigheid en de klantvriendelijkheid te stimuleren zodat de bibliotheekbezoeker op een kwaliteitsvolle en stijlvolle manier geholpen wordt.

- Stimuleren van de aandacht voor kwaliteitszorg, met de nodige aandacht voor processen en procedures
- Organiseren en opvolgen van doelgerichte opleiding in functie van een permanente deskundigheidsbevordering
- Stimuleren van een kwaliteitsvol personeelsmanagement en veranderingsmanagement, met grote aandacht voor begeleiding en coaching
- Implementatie van kwaliteitsgerichte backoffice vernieuwingen, zoals RFID en zelfuitleenbalie

5. Beleidsdomein : Algemeen beleid en samenwerking

A. Strategische doelstelling :

Verder uitgroeien tot een partner binnen de vrijetijdsafdeling, het culturele en sociaal-maatschappelijke netwerk van de gemeente Knokke-Heist en de bibliotheekwereld, ten einde het aanbod aan diensten en activiteiten optimaal uit te bouwen.

Verschillende activiteiten willen we verder uitbouwen in **samenwerking** met andere (locale) organisaties en verenigingen, zoals b.v. het Cultuurcentrum, deKunstAcademie... Hierdoor zullen méér en betere, kwaliteitsvolle activiteiten georganiseerd kunnen worden zonder het bibliotheekpersoneel bijkomend te belasten. Er zal ook meer overdracht zijn van kennis en vaardigheden zodat tot vandaag ongekende mogelijkheden zich zullen aanbieden.

Ook in de huidige ontwikkeling van het bibliotheeklandschap zal samenwerking en schaalvergroting leiden tot een groter en kwaliteitsvoller aanbod aan (e-)diensten en zal, door beperking van routinematige backoffice taken, de dienstverlening aan de gebruiker geoptimaliseerd worden.

B. Tactische doelstellingen :

Actief samenwerken met de verschillende partners binnen de vrijetijdsafdeling, het culturele en sociaal-maatschappelijke netwerk van de gemeente Knokke-Heist en de bibliotheekwereld, in functie van een kwaliteitsverhoging van aangeboden diensten en activiteiten

- Coördineren van initiatieven en activiteiten, zodat deze beter op elkaar afgestemd kunnen worden en de burgers optimaal kunnen betrekken
- Organiseren en verfijnen van kwaliteitsvolle (nieuwe) activiteiten en evenementen
- Optimaliseren en bundelen van de promotie
- Ondersteunen van activiteiten van de partners

V. Concrete beleidspunten, planning en middelen

A. Operationele beleidspunten

1. Culturele participatie

Strategische doelstelling:

Besteden van speciale aandacht aan specifieke doelgroepen teneinde hen dichter te betrekken bij de bibliotheekwerking en hun (cultuur)participatie te verhogen.

Tactische doelstellingen:

Verder uitbreiden van de doelgroepenwerking in functie van een verhoging van hun betrokkenheid bij de bibliotheekwerking en het lokale sociaal-culturele leven :

- Stimuleren van een intensief bibliotheekgebruik
- Organiseren van doelgerichte lectuur- en klantenbegeleiding
- Verfijning van aangepaste activiteiten om achterblijvende groepen aan te trekken
- Optimaliseren van de promotie naar de specifieke doelgroepen toe

Operationele doelstellingen en projecten:

A. Organisatie van een voorleescursus en voorleesmomenten, om de betrokkenheid van kinderen en hun (groot)ouders bij de bibliotheekwerking te vergroten en hun (voor)leescultuur uit te breiden

Deze actie zal tijdens de voorleesweek 17 – 25 november 2007 voorbereid worden :

Via een tentoonstelling of specifieke activiteit worden klassen naar de bibliotheek gehaald – de kinderen krijgen een brief mee voor hun ouders = promotie voor de voorleescursus- & actie + aantrekken van vrijwilligers.

Vanaf januari 2008 starten de voorleesmomenten.

Via LINC VZW wordt een voorleescursus voor de vrijwilligers georganiseerd.

B. Organisatie van activiteiten voor minderheidsgroepen en laaggeletterden, in functie van een verhoging van hun betrokkenheid bij de bibliotheekwerking en het sociaal-culturele leven

- **Organisatie en uitbreiding cursussen internet voor minderheidsgroepen en laaggeletterden ten einde hun informativaardigheden en hun actieve deelname aan het sociale leven te stimuleren**

Ook deze actie is in 2007 voorbereid, in samenwerking met externe partners : het OCMW en VZW WIJZER en behelst :

- 2 reeksen van 3 cursussen introductie tot het internet, e-mail, zoeken op het WWW en gebruik van Open Office,
- 20 trainingslessen internet, e-mail en WWW

- **Organisatie van bibliotheekintroducties en –instructies naar minderheidsgroepen toe om de drempel naar de bibliotheek en andere sociaal-culturele instellingen te verlagen**
 - **Organisatie van de provinciale tentoonstelling “Letterstreken” teneinde de bibliotheek laagdrempeliger te maken en de doelgroep ‘laaggeletterden’ beter te bereiken.**
 - **Onderzoeken en in kaart brengen van de organisaties betrokken bij de hulp aan bovenvermelde sociale groepen, ten einde een gezamenlijke strategie en acties uit te werken**
- C. Organisatie van leesbevordering in de plaatselijke scholen, om de diensten van de bibliotheek te promoten en beter op de behoeften van de lokale scholen in te kunnen gaan**
- **Actualisering van de lespakketten**
 - **Promotie van bibliotheekaanbod en -diensten**

Deze actie betreft in eerste instantie bibliotheekfiliaal Heist en uitleenpost Westkapelle – deze kunnen nog meer ten dienste staan van het lokale onderwijs en ook buiten de openingsuren gebruikt worden. De verantwoordelijken van filiaal en uitleenpost wonen een personeelsvergadering van deze scholen bij om directie en leerkrachten op de hoogte te brengen van onze voorstellen.

D. Opmaak meertalige brochure voor de toeristen

Hoewel Knokke-Heist een zeer toeristische gemeente is, werd de openbare bibliotheek naar die doelgroep nooit echt toeristisch gepromoot. Binnen de afdeling Vrijetijd en i.s.m. de dienst Toerisme kan een actieplan worden opgesteld.

E. Actie naar nieuwe inwoners

Nieuwe inwoners kunnen door via een gerichte actie (wervingsfolder, geschenkje...) beter attent gemaakt worden op de aanwezigheid en de mogelijkheden van de openbare bibliotheek.

F. Organisatie van een gebruikersonderzoek onder de senioren

Ouderen zijn ondervertegenwoordigd als gebruikers van de Vlaamse bibliotheken. De eigenlijke oorzaken moeten worden aangetoond door een uitgebreid onderzoek bij voorkeur op Vlaams of provinciaal niveau. Indien dat onderzoek er niet komt kan het worden uitgevoerd op het lokale niveau van Knokke-Heist, gezamenlijk met de vrijetijdspartners, eventueel in samenwerking met de seniorenraad (2008).

Wanneer de echte oorzaken zijn gekend kan eventueel een actieplan worden opgemaakt om de ouderen te stimuleren om meer gebruik te maken van de bibliotheek.

G. Organisatie van een gebruikersonderzoek in de mediatheek

In 1996 werd een uitgebreid gebruikersonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van de mediatheek. Er kan worden nagegaan of er zich de voorbije tien jaar een evolutie heeft voorgedaan in het profiel, de wensen en de tevredenheid van de bibliotheekklanten (2009).

H. Organisatie van een adolescenten participatieonderzoek

Partners: Afdeling Vrijetijd, jeugddienst en jeugdverenigingen, scholen (2010).

I. Organisatie van een gebruikersonderzoek in het filiaal Heist en uitleenpost Westkapelle

In 2003 werd een uitgebreid gebruikersonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van het filiaal Heist. Er kan worden nagegaan of er zich de voorbije 7 jaar een evolutie heeft voorgedaan in het profiel, de wensen en de tevredenheid van de bibliotheekklanten (2011).

J. Organisatie van een gebruikersonderzoek in de volwassenenafdeling van Bibliotheek Scharpoord

In 2004 werd een uitgebreid gebruikersonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van de volwassenenafdeling van Bibliotheek Scharpoord. Er kan worden nagegaan of er zich de voorbije 6 jaar een evolutie heeft voorgedaan in het profiel, de wensen en de tevredenheid van de bibliotheekklanten (2012).

K. Organisatie van een gebruikersonderzoek in de jeugdafdeling van Bibliotheek Scharpoord

In 2005 werd een uitgebreid gebruikersonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van de jeugdafdeling van Bibliotheek Scharpoord. Zowel jongeren als hun ouders werden bevraagd. Er kan worden nagegaan of er zich de voorbije 6 jaar een evolutie heeft voorgedaan in het profiel, de wensen en de tevredenheid van de bibliotheekklanten (2013).

2. Kennisbevordering en informatievoorziening

Strategische doelstelling:

Uitbouwen van de bibliotheek als een hedendaags, stijlvol en multimediaal informatiecentrum zodat elke burger toegang krijgt tot elke vorm van informatie.

Tactische doelstellingen:

Afstemmen van het bibliotheekaanbod op de vraag, rekening houdend met het hedendaags markaanbod en in functie van een maximale toegang van de burger tot alle vormen van informatie en ontspanning

- Streven naar de uitbouw van een brede en actuele bibliotheekcollectie die zowel papieren, digitale als virtuele informatie omvat
- Organiseren van doelgerichte activiteiten om specifieke collectieonderdelen beter te promoten
- Digitalisering van collectieonderdelen in functie van een meer toegankelijk en hedendaags bibliotheekaanbod

Operationele doelstellingen en projecten:

A. In orde brengen van de catalogus/OPAC

De systeemverantwoordelijke haalt fouten uit het computerbestand en geeft ze ter verbetering door aan de catalografen. Samen met de bibliothecaris en assistent-dienstleiders bekijkt hij hoe de OPAC gebruiksvriendelijker en, op termijn, online toegankelijk kan gemaakt worden.

B. Uitbreiding van de virtuele bibliotheek met aanbod van een online catalogus

Uitbreiden van de digitale dienstverlening, startende met het online toegankelijk maken van de bibliotheekcatalogus, wat mogelijkheid geeft tot:

- aanbieden van online diensten (aankoop, reserveren, verlengen, persoonlijke uitleengeschiedenis)...
- aanbieden van aanwinstenlijsten, lees-, kijk- en luistersuggesties en infopakketten...
- attendering volgens lenersprofielen
- aanbieden "eigen" digitale collectie

C. Overschakeling naar het provinciale bibliotheekstelsel (PBS – onder voorbehoud)

Via het Phoenix project willen de West-Vlaamse openbare bibliotheken een nieuw platform uitbouwen voor samenwerking en uitgebreide digitale dienstverlening. Door vertragingen het de uitvoering van het project zal deze overschakeling niet voor 2009 gerealiseerd kunnen worden.

D. Uitbreiding digitale infomappen leeszaal en promotie van de virtuele bibliotheek

In 2007 zijn de leeszaalmedewerkers gestart met de opmaak van infomappen rond veelgevraagde onderwerpen. Daar een dergelijk actie ook in andere openbare bibliotheken gevoerd werd (Bronnenwijzer...) zullen deze infomappen naar de toekomst toe gezamenlijk opgemaakt worden. De databanken Mediargus en Webwijzer zullen in het verlengde hiervoor gepromoot worden. De gebruikers zullen méér en beter wegwijs gemaakt worden in het totale informatieaanbod.

E. Uitbreiding van het erfgoedproject door digitalisering van een deel van de Knokke-Heist collectie

De eerste stappen in de digitalisering van het Knokke-Heist archief zijn gezet: het project is verleden jaar gestart met het dossier voor digitalisering van het persarchief.

De assistent-dienstleider van de leeszaal onderzoekt, in samenspraak met de bibliothecaris, welke boeken van het archief in aanmerking komen voor digitalisering. Zij respecteert hierbij de auteurswetgeving. Zij vraagt een vrijblijvende voorafgaande prijsopgave van mogelijke firma's.

Een budget moet hiervoor voorzien worden, een dossier opgestart worden in de Workflow (buitengewone begroting), met verantwoordingsnota, technische beschrijving/lastenboek en leverancierslijst. De financieel beheerder moet een voorafgaand visum geven.

F. Opvolgen van de evolutie van het E-book

Langzaam maar zeker verwerft het e-book zich een plaats op de boekenmarkt, ook de Nederlandstalige. Zowel het aanbod aan Nederlandstalige titels, als ook de soft- en hardware van de reader zijn verbeterd en verfijnd – enkele Nederlandse bibliotheken hebben ze in hun collectie opgenomen. Onzeker is of het e-book een lang leven beschoren zal zijn en of lezers geneigd (zullen) zijn om de stap van papieren naar elektronische lectuur te zetten.

3. Ontmoeting en ontspanning

Strategische doelstelling:

Profileren van de bibliotheek als aangename ontmoetingsplaats waar burgers uit alle maatschappelijke geledingen kennis maken en in contact komen met een verscheidenheid aan cultuuruitingen.

Tactische doelstellingen:

Uitbouwen van de bibliotheek als een stijlvolle en aangename, multiculturele ontmoetingsplaats zodat de aantrekkingskracht van de bibliotheek als cultureel-maatschappelijk trefpunt geoptimaliseerd wordt

- Blijven werken aan een creatieve inrichting en opstelling van de bibliotheek met nadruk op de sociaal-culturele ontmoetingsfunctie
- Organiseren van activiteiten die burgers samen brengen in een sociaal-cultureel stimulerende omgeving

Operationele doelstellingen en projecten:

A. Afwerken van de herinrichting en van een klantvriendelijke en duidelijke, stijlvolle bewegwijzering, ten einde de bibliotheek voor 1 januari 2008 om te vormen tot een aangename ontmoetingsplaats

Een bibliotheekmedewerkster werkt de nieuwe bewegwijzering af – zij zal hiervoor gebruik maken van leuke en beeldrijke plaatsaanwijzers.

- **Verplaatsen van de OPAC en de tafels die de middengang blokkeren en organiseren van gezellige zithoekjes**

De OPAC pc's (catalogi) staan op dit moment in de middengang en moeten dringend verhuisd worden – ze blokkeren de vrije open ruimte en verhinderen dat er zithoeken gecreëerd kunnen worden.

- **Inrichting voor eind 2009 van een rustige zithoek voor de bibliotheekgebruikers waar 'geproefd' kan worden van het ruime aanbod en waar plaats is voor ontmoeting en gedeelde ervaring**

In de bibliotheek is er nood aan rustige zitplaatsen. Bibliotheekgebruikers kunnen er rusten, lezen, muziek beluisteren...

In de volwassenenafdeling, de mediatheek en aansluitende stripafdeling – jeugdafdeling is hier een tekort. De afdeling staat vol met uitstalmeubels.

In de mediatheek kunnen, door afschrijving van de videocollectie, de media rationeler en klantvriendelijker geplaatst worden. Daardoor komt er ruimte vrij voor zitplaatsen

- **Vervanging voor eind 2012 van de stripbakken zodanig dat door een betere opstelling over een beperktere ruimte méér plaats vrij komt voor ontspanning en ontmoeting**

De stripbakken zijn weinig functioneel en niet eenvormig (verschillend type meubel); bovendien verslijten ze snel en zullen (20 jaar oud) aan vervanging toe zijn.

B. Organisatie, uitbreiding en diversificatie van de bibliotheekactiviteiten resulterend in een versterking van de bibliotheekbeleving van de burgers

➤ **Organisatie van maandelijkse auteurs- en kunstenaarslezingen (de "bibbabbels") vanaf november 2007**

Deze actie wordt in 2007 in een werkgroep (met bibliotheek- en mediatheekmedewerkers) voorbereid, in samenwerking met de Oostkustacademie, de KunstAcademie en de Standaard Boekhandel. Elke 2^e zondagmorgen van de maand, van november tot en met de maand van het spannende boek (juni). Promotie via de afdeling Vrijetijd.

C. Onderzoek van de opportuniteit en mogelijkheden van omschakeling van de jeugdafdeling naar een ZIZO opstelling

De verantwoordelijke van de jeugdafdeling onderzoekt de mogelijkheid om de jeugdafdeling kindvriendelijker op te stellen – ZIZO is hier een goede mogelijkheid. Zij bereidt de overgang voor en bestelt de materialen.

D. Uitbreiding en diversificatie van de activiteiten rond het Poëziefest en het stripfestival

Het Poëziefest is een samenwerking tussen de bibliotheek, de Marnixring, het Cultuurcentrum en diverse verenigingen. Ook voor uitbreiding van het stripfestival zal met (Vrijetijd)partners worden samengewerkt.

4. Interne organisatie en communicatie

Strategische doelstelling:

Optimaliseren van de dienstverlening in een aangepaste infrastructuur, door gemotiveerd, bekwaam en klantvriendelijk personeel op een kwaliteitsvolle, efficiënte en dynamische wijze.

Tactische doelstellingen:

Implementatie van maatregelen om de dienstverlening, de deskundigheid en de klantvriendelijkheid te stimuleren zodat de bibliotheekbezoeker op een kwaliteitsvolle en stijlvolle manier geholpen wordt.

- Stimuleren van de aandacht voor kwaliteitszorg, met de nodige aandacht voor processen en procedures
- Organiseren en opvolgen van doelgerichte opleiding in functie van een permanente deskundigheidsbevordering
- Stimuleren van een kwaliteitsvol personeelsmanagement en veranderingsmanagement, met grote aandacht voor begeleiding en coaching
- Implementatie van kwaliteitsgerichte backoffice vernieuwingen, zoals RFID en zelfuitleenbalie

Operationele doelstellingen en projecten

A. Kwaliteitsvol personeels- en veranderingsmanagement

- **Invoeren van een systeem van kwaliteitszorg tegen eind 2008, om de kwaliteit en de professionaliteit van de dienstverlening en het bibliotheekpersoneel te optimaliseren**

Dit actiepoint wordt in 2007 door beide assistent-dienstleiders aangepakt. Na groepering van de ideeën zullen de concrete voorstellen in 2008 met de bibliotheekmedewerkers uitgewerkt worden (vermindere wachtduur telefoon, wachtrijen...)

De beide assistent-dienstleiders nemen lectuur door en onderzoeken of een bijscholingsmoment ('s ochtends) voor alle medewerkers haalbaar is (WIVO, VEDIOR?)

- We willen ook een oplossing zoeken voor de arbeidsdruk die wordt veroorzaakt door de vele activiteiten. We moeten er echter blijvend voor zorgen dat de gewaardeerde kwaliteit van de bibliotheekmedewerkers behouden blijft:
 - Uitbouwen van het samenwerkingsverband binnen de Afdeling Vrijetijd.
 - Desgewenst beroep doen op externe specialisten.(bv. in verband met educatie...)
 - We willen een actie "kwaliteitszorg" starten waarbij alle bibliotheekmedewerkers worden betrokken. Ze zullen hier ook de nodige aandacht moeten besteden aan de processen en procedures
- De bibliotheek wil meer tijd vrij maken voor personeelsmanagement en veranderingsmanagement: grote aandacht voor begeleiding en coaching
- Het personeelsbehoeften plan wordt de komende jaren verder uitgewerkt. Vanaf 2007 wordt de overstap van de helft van het bibliotheekpersoneel naar B-niveau gerealiseerd
- Het STARS-systeem (nieuw personeelbegeleidingssysteem) zal vanaf 2007 uitgebreid worden van de leidinggevenden naar alle medewerkers.
- Het is noodzakelijk dat we blijven streven naar een betere verhouding tussen mannen en vrouwen, voltijdse en deeltijdse krachten, méér statutaire functies (minder GESCO)
- We zullen méér medewerkers de EHBO-cursus laten volgen. De evacuatieprocedure en brandoefeningen moeten geregeld herhaald en geëvalueerd worden
- De procedures en processen worden verder uitgeschreven en geregeld gecontroleerd en geëvalueerd. Voor bibliotheekactiviteiten (evenementen, zelden projecten) worden aangepaste procedures opgemaakt.
- Het huidige financiële systeem zal aangepast worden aan het nieuwe Gemeentedecreet

B. De bibliotheek wil meer werken met vrijwilligers

Door de grote toename van activiteiten en diensten is er vaak weinig tijd voor dagdagelijkse (routine)activiteiten. Deze zouden door de inzet van vrijwilligers uitgevoerd kunnen worden, waarmee de arbeidsdruk effectief verlaagd kan worden.

C. Onderzoek en voorbereiding overschakeling naar R.F.I.D ter bevordering van een vlotte, eigentijdse dienstverlening

In 2008 wordt onderzocht of gestart kan worden met het aanbrengen van RFID labels in de collectieaanwinsten. Via de dienst informatica wordt aan de firma CEVI gevraagd om mogelijkheden en prijzen van koppeling tussen de eIK (elektronische identiteitskaart) en Vubissm@rt. Afhankelijk van de adviezen van de dienst informatica moet een dossier worden opgemaakt en een bedrag hiervoor voorzien.

De assistent-dienstleider van de leeszaal onderzoekt aanbod en prijzen voor RFID labels, in samenspraak met de bibliothecaris. In vervolg hierop wordt een budget voorzien op de

gewone begroting en een bestelling geplaatst. De materiaalverwerkster kan ze dan reeds in de collectie plaatsen, voorlopig nog parallel met het 'oude' systeem (barcode en beveiliging).

D. Overschakeling RFID (zie C.)

Realisatie van de overschakeling naar RFID.

E. Onderzoek en voorbereiding overschakeling naar eIK. ter bevordering van het lokale e-government en de digitale bibliotheek

Via de dienst informatica wordt contact opgenomen met CEVI om te mogelijkheden en kosten van koppeling eIK – Vubissm@rt te onderzoeken

F. Plaatsen zelfuitleenbalie

Na de volledige implementatie van RFID kunnen 1 of meerdere zelfuitleenbalies geplaatst worden, afhankelijk van de noden.

5. Algemeen beleid en samenwerking

Strategische doelstelling:

Verder uitgroeien tot een partner binnen de vrijetijdsafdeling, het culturele en sociaal-maatschappelijke netwerk van de gemeente Knokke-Heist en de bibliotheekwereld, ten einde het aanbod aan diensten en activiteiten optimaal uit te bouwen.

Tactische doelstellingen:

Actief samenwerken met de verschillende partners binnen de vrijetijdsafdeling, het culturele en sociaal-maatschappelijke netwerk van de gemeente Knokke-Heist en de bibliotheekwereld, in functie van een kwaliteitsverhoging van aangeboden diensten en activiteiten

- Coördineren van initiatieven en activiteiten, zodat deze beter op elkaar afgestemd kunnen worden en de burgers optimaal kunnen betrekken
- Organiseren en verfijnen van kwaliteitsvolle (nieuwe) activiteiten en evenementen
- Optimaliseren en bundelen van de promotie
- Ondersteunen van activiteiten van de partners

Operationele doelstellingen en projecten

A. Uitbreiden van de activiteiten in samenwerking met, en ter ondersteuning van de andere partners in het Vrijtijdsbeleid en de gemeentelijke diensten van Knokke-Heist

- Ondersteunen van de activiteiten van de partners (keuzelijsten, documentatie...)
- Plaatsen van boeken- en mediastand bij activiteiten van de partners
- Aansluiten bij activiteiten van de partners (vooral de maanden mei, september, november-januari lenen zich voor dergelijke cross-overs) : plaatsen van kleinere, of delen van tentoonstellingen in de bibliotheek, plaatsvinden van aansluitende lezingen... in de bibliotheek
- Deelname aan de vrijetijdsmarkt

B. Uitbreiden van samenwerking binnen de bibliotheekwereld

- Deelnemen aan projecten, activiteiten en werkgroepen in het kader van het Streekgericht Bibliotheekbeleid (SBB), waaronder het Provinciaal Bibliotheekstelsel
- Deelnemen aan projecten, activiteiten en werkgroepen georganiseerd door het VCOB
- Andere nationale en internationale initiatieven in functie van het optimaliseren en actualiseren van de bibliotheekwerking

B. Planning en middelen

1. Voorstellen 2008

A. Organisatie van een voorleescursus en voorleesmomenten, om de betrokkenheid van kinderen en hun (groot)ouders bij de bibliotheekwerking te vergroten en hun (voor)leescultuur uit te breiden

Deze actie zal tijdens de voorleesweek 17 – 25 november 2007 voorbereid worden :
Via een tentoonstelling of specifieke activiteit worden klassen naar de bibliotheek gehaald – de kinderen krijgen een brief mee voor hun ouders = promotie voor de voorleescursus- & actie + aantrekken van vrijwilligers
Vanaf januari 2008 starten de voorleesmomenten
Via LINC VZW wordt een voorleescursus voor de vrijwilligers georganiseerd

Resultaat : elke maand een voorleesmoment voor kinderen, georganiseerd door de bibliotheek, uitgevoerd door vrijwillige ouders en grootouders

Raming : arbeidsintensief werk; meerkost : 1.000 € voor tentoonstelling tijdens de voorleesweek + 200 € voor de cursus (LINC). Promotie : 100 €

Totaal : 1. 300 €

Partners: Oostkustacademie, LINC, Standaard Boekhandel

B. Organisatie van activiteiten voor minderheidsgroepen en laaggeletterden, in functie van een verhoging van hun betrokkenheid bij de bibliotheekwerking en het sociaal-culturele leven

- **Organisatie en uitbreiding cursussen internet voor minderheidsgroepen en laaggeletterden ten einde hun informatievaardigheden en hun actieve deelname aan het sociale leven te stimuleren**

Ook deze actie is in 2007 voorbereid, in samenwerking met externe partners : het OCMW en VZW WIJZER en behelst :

- 2 reeksen van 3 cursussen introductie tot het internet, e-mail, zoeken op het WWW en gebruik van Open Office,
- 20 trainingslessen internet, e-mail en WWW

Resultaat : aantrekken van achtergestelde groepen, dichten van de digitale informatiekloof en sociale ongelijkheid

- **Organisatie van bibliotheekintroducties en -instructies naar minderheidsgroepen toe om de drempel naar de bibliotheek en andere sociaal-culturele instellingen te verlagen**

- **Organisatie van de provinciale tentoonstelling "Letterstreken" teneinde de bibliotheek laagdrempeliger te maken en de doelgroep 'laaggeletterden' beter te bereiken.**

Raming : arbeidsintensief werk, zonder eigenlijke meerkost
Partners: Provincie West-Vlaanderen, Centrum voor basiseducatie

- **Onderzoeken en in kaart brengen van de organisaties betrokken bij de hulp aan bovenvermelde sociale groepen, ten einde een gezamenlijke strategie en acties uit te werken**

Raming : arbeidsintensief werk, zonder eigenlijke meerkost
Partners: Oostkustacademie, OCMW, VZW WIJZER, YAMBO, IVO,

C. Organisatie van leesbevordering in de plaatselijke scholen, om de diensten van de bibliotheek te promoten en beter op de behoeften van de lokale scholen in te kunnen gaan

- **Actualisering van de lespakketten**
- **Promotie van bibliotheekaanbod en -diensten**

Deze actie betreft in eerste instantie bibliotheekfiliaal Heist en uitleenpost Westkapelle – deze kunnen nog veel meer ten dienste staan van het lokale onderwijs en ook buiten de openingsuren gebruikt worden. De verantwoordelijken van filiaal en uitleenpost wonen een personeelsvergadering van deze scholen bij om directie en leerkrachten op de hoogte te brengen van onze voorstellen.

Raming : arbeidsintensief werk, zonder feitelijke meerkost
Partner: jeugddienst

D. Organisatie, uitbreiding en diversificatie van de bibliotheekactiviteiten resulterend in een versterking van de bibliotheekbeleving van de burgers

- **Organisatie van maandelijkse auteurs- en kunstenaarslezingen vanaf november 2007**

Deze actie wordt in 2007 in een werkgroep (met bibliotheek- en mediatheekmedewerkers) voorbereid, in samenwerking met de Oostkustacademie, de Kunstacademie en de Standaard Boekhandel. Elke 2^e zondagmorgen van de maand, van november tot en met de maand van het spannende boek (juni). Promotie de Afdeling Vrijetijd.

Resultaat : aantrekken en samenbrengen van burgers door stimulerende bibliotheekactiviteiten

Raming : arbeidsintensief werk; kosten : 5.000 € + 500 € voor de catering. Promotie via de Afdeling Vrijetijd

Totaal : 5.500 €

Partners: Oostkustacademie, DeKunstAcademie en de Standaard Boekhandel + sociaal-culturele verenigingen

E. Organisatie van een gebruikersonderzoek onder de senioren

Ouderen zijn ondervertegenwoordigd als gebruikers van de Vlaamse bibliotheken. De eigenlijke oorzaken moeten worden aangetoond door een uitgebreid onderzoek bij voorkeur op Vlaams of provinciaal niveau. Indien dat onderzoek er niet komt kan het worden uitgevoerd op het lokale niveau van Knokke-Heist, gezamenlijk met de vrijetijdspartners, eventueel en samenwerking met de seniorenraad.

Wanneer de echte oorzaken zijn gekend kan eventueel een actieplan worden opgemaakt om de ouderen te stimuleren om meer gebruik te maken van de bibliotheek.

Resultaat: beter inzicht in het profiel van de oudere bibliotheekgebruiker + actieplan om ouderen te stimuleren om meer van de bibliotheek gebruik te maken

Raming : arbeidsintensief werk, zonder eigenlijke meerkost

F. Onderzoek en voorbereiding overschakeling naar R.F.I.D ter bevordering van een vlotte, eigentijdse dienstverlening

In 2008 wordt onderzocht of gestart kan worden met het aanbrengen van RFID labels in de collectieaanwinsten; via de dienst informatica wordt aan de firma CEVI gevraagd om mogelijkheden en prijzen van koppeling tussen de eIK (elektronische identiteitskaart) en Vubissm@rt; afhankelijk van de adviezen van de dienst informatica moet een dossier worden opgemaakt en een bedrag hiervoor voorzien.

De assistent-dienstleider van de leeszaal onderzoekt aanbod en prijzen voor RFID labels, in samenspraak met de bibliothecaris. In vervolg hierop wordt een budget voorzien op de gewone begroting en een bestelling geplaatst. De materiaalverwerkster kan ze dan reeds in de collectie plaatsen, voorlopig nog parallel met het 'oude' systeem (barcode en beveiliging).

Resultaat: een collectie die klaar is voor RFID en zelfbediening. Raming: 5.000 € (labels voor aanwinsten= ongeveer 10.000 items)

Onderzoek naar de opportuniteit en mogelijke aankopen van de tags ter voorbereiding van de overschakeling op R.F.I.D. en zelfuitleenbalie

G. Onderzoek en voorbereiding overschakeling naar eIK. ter bevordering van het lokale e-government en de digitale bibliotheek

Via de dienst informatica wordt contact opgenomen met CEVI om te mogelijkheden en kosten van koppeling eIK – Vubissm@rt te onderzoeken

H. In orde brengen van de catalogus/OPAC

De systeem verantwoordelijke haalt fouten uit het computerbestand en geeft ze ter verbetering door aan de catalografen. Samen met de bibliothecaris en assistent-dienstleiders bekijkt hij hoe de OPAC gebruiksvriendelijker en, op termijn, online toegankelijk kan gemaakt worden.

Resultaat : gebruiksvriendelijke en aantrekkelijke catalogus van de bibliotheekmaterialen die het zoektraject van de bibliotheekgebruik overzichtelijk en gemakkelijk maakt, op termijn online raadpleegbaar.

Raming : arbeidsintensief werk, zonder feitelijke meerkost

I. Uitbreiding van de virtuele bibliotheek met aanbod van een online catalogus

Uitbreiden van de digitale dienstverlening, startende met het online toegankelijk maken van de bibliotheekcatalogus, wat mogelijkheid geeft tot:

- aanbieden van online diensten (aankoop, reserveren, verlengen, persoonlijke uitleengeschiedenis)...
- aanbieden van aanwinstenlijsten, lees-, kijk- en luistersuggesties en infopakketten...
- attendering volgens lenersprofielen
- aanbieden "eigen" digitale collectie

Resultaat : een aantrekkelijke en hedendaagse bibliotheek die van thuis uit geraadpleegd en gebruikt kan worden en die kan inspelen op de nieuwste noden van de moderne mens

Indien niet via PBS, maar direct via CEVI : 10.000 €

J. Afwerken van de herinrichting en van een klantvriendelijke en duidelijke, stijlvolle bewegwijzering, ten einde de bibliotheek voor 1 januari 2008 om te vormen tot een aangename ontmoetingsplaats

Een bibliotheekmedewerkster werkt de nieuwe bewegwijzering af – zij zal hiervoor gebruik maken van leuke en beeldrijke plaatsaanwijzers.

Resultaat : klantvriendelijke en duidelijke opstelling van de bibliotheekmaterialen om het zoektraject van de bibliotheekgebruik overzichtelijk en gemakkelijk te maken

➤ Verplaatsen van de OPAC en de tafels die de middengang blokkeren en organiseren van gezellige zithoekjes

De OPAC pc's staan op dit moment in de middengang en moeten dringend verhuisd worden – ze blokkeren de vrije open ruimte en verhinderen dat er zithoeken gecreëerd kunnen worden.

➤ Inrichting voor eind 2009 van een rustige zithoek voor de bibliotheekgebruikers waar 'geproefd' kan worden een het ruime aanbod en waar plaats is voor ontmoeting en gedeelde ervaring

In de bibliotheek is er nood aan rustige zitplaatsen. Bibliotheekgebruikers kunnen er rusten, lezen, muziek beluisteren...

In de volwassenenafdeling, de mediatheek en aansluitende stripafdeling – jeugdafdeling is hier een tekort. De afdeling staat vol met uitstalmeubels.

In de mediatheek kunnen, door afschrijving van de videocollectie, de media rationeler en klantvriendelijker geplaatst worden. Daardoor komt er ruimte vrij voor zitplaatsen

Resultaat : creëren van een rustplaats temidden de bibliotheek, waar 'geproefd' kan worden van het aanbod – tevens plaats voor ontmoeting en gedeelde ervaring.

Raming : aankoop gemakkelijke zitmeubels die tegemoet komen aan de noden alle gebruikers, zeker de wat oudere : 2.000 €; aankoop apparatuur voor muziekbeluistering : 1.000 €

- **vervanging voor eind 2012 van de stripbakken zodanig dat door een betere opstelling over een beperktere ruimte méér plaats vrij komt voor ontspanning en ontmoeting**

De stripbakken zijn weinig functioneel en niet eenvormig (verschillend type meubel); bovendien verslijten ze snel en zullen (20 jaar oud) aan vervanging toe zijn.

K. Organisatie van een kwaliteitsvol personeels- en veranderingsmanagement :

- **Invoeren van een systeem van kwaliteitszorg tegen eind 2008, om de kwaliteit en de professionaliteit van de dienstverlening en het bibliotheekpersoneel te optimaliseren**

Dit actiepunt wordt in 2007 door beide assistent-dienstleiders, na groepering van de ideeën zullen de concrete voorstellen in 2008 met de bibliotheekmedewerkers uitgewerkt worden (verminderen wachtduur telefoon, wachtrijen...)

De beide assistent-dienstleiders nemen lectuur door en onderzoeken of een bijscholingsmoment ('s ochtends) voor alle medewerkers haalbaar is (WIVO, VEDIOR?)

Resultaat : lijst met voorstellen om de dienstverlening te optimaliseren en uitwerking van die ideeën in concrete verbeteracties

Raming : voorbereiding arbeidsintensief werk; kosten bijscholing : 500 €
Uitwerking : 500 € voor aanpassingen, promotie...

2. Voorstellen 2009

A. Opmaak meertalige brochure voor de toeristen

Hoewel Knokke-Heist een zeer toeristische gemeente is, werd de openbare bibliotheek naar die doelgroep nooit echt toeristisch gepromoot. Binnen de afdeling Vrijetijd en i.s.m. de dienst Toerisme kan een actieplan worden opgesteld.

Resultaat: door middel van een aantrekkelijke viertalige folder de bibliotheek, haar diensten en haar collecties beter bekend maken bij de toeristen – deze doelgroep in de bibliotheek halen

Raming: arbeidsintensief werk; 1.000 euro (voor ongeveer 5.000 exemplaren)

B. Actie naar nieuwe inwoners

Nieuwe inwoners kunnen door via een gerichte actie (wervingsfolder, geschenkje...) beter attent gemaakt worden op de aanwezigheid en de mogelijkheden van de openbare bibliotheek. Deze actie zal georganiseerd worden in samenwerking met de andere vrijetijdspartners.

C. Organisatie van een gebruikersonderzoek in de mediatheek

In 1996 werd een uitgebreid gebruikersonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van de mediatheek. Er kan worden nagegaan of er zich de voorbije tien jaar een evolutie heeft voorgedaan in het profiel, de wensen en de tevredenheid van de bibliotheekklanten.

Resultaat: beter inzicht in de wensen, de tevredenheid en het profiel van de gebruikers van de mediatheek en onze werking hierop afstemmen

Raming: arbeidsintensief werk, zonder eigenlijke meerkost

D. Onderzoek van de opportuniteit en mogelijkheden van omschakeling van de jeugdafdeling naar een ZIZO opstelling

De verantwoordelijk van de jeugdafdeling onderzoekt de mogelijkheid om de jeugdafdeling kindvriendelijker op te stellen – ZIZO is hier een goede mogelijkheid. Zij bereidt de overgang voor en bestelt de materialen.

Resultaat : gebruiksvriendelijke en aantrekkelijke jeugdafdeling die het zoektraject van de jeugdige bibliotheekgebruikers overzichtelijk, gemakkelijk en meer vraaggericht maakt

Raming : arbeidsintensief werk; kosten voor pictogrammen, bewegwijzering... : 2.000 €

E. Uitbreiding en diversificatie van de activiteiten rond het Poëziefest

F. Overschakeling naar het provinciale bibliotheekstelsel (PBS – onder voorbehoud)

Via het Phoenix project willen de West-Vlaamse openbare bibliotheken een nieuw platform uitbouwen voor samenwerking en uitgebreide digitale dienstverlening. Door vertragingen het de uitvoering van het project zal deze overschakeling niet voor 2009 gerealiseerd kunnen worden.

Resultaat : een aantrekkelijke en hedendaagse bibliotheek die van thuis uit geraadpleegd en gebruikt kan worden en die kan inspelen op de nieuwste noden van de moderne mens

Raming : via PBS arbeidsintensief werk, zonder feitelijke meerkost

Vlaamse subsidie van 0,15 € voor instap in het PBS-traject (Decreet Lokaal Cultuurbeleid).

G. Uitbreiding digitale infomappen leeszaal en promotie van de virtuele bibliotheek

In 2007 zijn de leeszaalmedewerkers gestart met de opmaak van infomappen rond veelgevraagde onderwerpen. Daar een dergelijk actie ook in andere openbare bibliotheken gevoerd werd (Bronnenwijzer...) zullen deze infomappen naar de toekomst toe gezamenlijk opgemaakt worden. De databanken Mediargus en Webwijzer zullen in het verlengde hiervoor gepromoot worden. De gebruikers zullen méér en beter wegwijs gemaakt worden in het totale informatieaanbod.

Resultaat : gebruiksvriendelijke en aantrekkelijke digitale infopakketten die afgestemd zijn op de vraag van de gebruiker en die tegemoet komen aan de hedendaagse noden van de informatiezoeker

Raming : arbeidsintensief werk, zonder feitelijke meerkost

3. Voorstellen 2010

A. Organisatie van een adolescenten participatieonderzoek

Partners: Vrijetijd, jeugddienst en jeugdverenigingen, scholen

B. Uitbreiding van het erfgoedproject door digitalisering van een deel van de Knokke-Heist collectie

De eerste stappen in de digitalisering van het Knokke-Heist archief zijn gezet: het project is in 2006 gestart met het dossier voor digitalisering van het persarchief.

De assistent-dienstleider van de leeszaal onderzoekt, in samenspraak met de bibliothecaris, welke boeken van het archief in aanmerking komen voor digitalisering. Zij respecteert hierbij de auteurswetgeving. Zij vraagt een vrijblijvende voorafgaande prijsopgave van mogelijke firma's. Een budget moet hiervoor voorzien worden, een dossier opgestart worden in de Workflow (buitengewone begroting), met verantwoordingsnota, technische beschrijving/lastenboek en leverancierslijst. De financieel beheerder moet een voorafgaand visum geven.

Resultaat: een digitaal archief van het plaatselijke erfgoed, dat volledig en online doorzoekbaar is – opnieuw een belangrijke bijdrage tot creatie van een beleefbibliotheek.

Raming: 25.000 €.

Partner: Museum Sinfala

4. Voorstellen 2011

A. Organisatie van een gebruikersonderzoek in het filiaal Heist en uitleenpost Westkapelle

In 2003 werd een uitgebreid gebruikersonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers van het filiaal Heist. Er kan worden nagegaan of er zich de voorbije 7 jaar een evolutie heeft voorgedaan in het profiel, de wensen en de tevredenheid van de bibliotheekklanten.

Resultaat: beter inzicht in de wensen, de tevredenheid en het profiel van de gebruikers van het filiaal en onze werking hierop afstemmen

Raming: arbeidsintensief werk, zonder eigenlijke meerkost

B. Overschakeling RFID

Realisatie van de overschakeling naar RFID.

C. Plaatsen zelfuitleenbalie

Na de volledige implementatie van RFID kunnen 1 of meerdere zelfuitleenbalies geplaatst worden, afhankelijk van de noden.

Raming:

zelfbedieningsstation check-in	5.000 €
zelfbedieningsstation check-out	5.000 €
stafstation	5.000 €
handheld systeem	8.500 €
diefstalbeveiliging	8.500 €

tags bestaande collectie (boeken)	0,36 €
tags nieuwe collectie (boeken)	0,36 €
betaalbeheersysteem	12.000 €
alg kosten (soft, project)	15% /p.m.

Totaalraming: 50.000 €

D. Opvolgen van de evolutie van het E-book

Langzaam maar zeker verwerft het e-book zich een plaats op de boekenmarkt, ook de Nederlandstalige. Zowel het aanbod aan Nederlandstalige titels, als ook de soft- en hardware van de reader zijn verbeterd en verfijnd – enkele Nederlandse bibliotheken hebben ze in hun collectie opgenomen. Onzeker is of het e-book een lang leven beschoren zal zijn en of lezers geneigd (zullen) zijn om de stap van papieren naar elektronische lectuur te zetten.

Resultaat: indien we de stap zetten een interessante en aantrekkelijke basiscollectie ebooks (500?) en 2 à 4 readers (Iliad ebook reader?) die uitgeleend kunnen worden

Raming: Iliad bookreader kost ongeveer 650 €/stuk. Aanbod ebooks : ongeveer 10 €/titel

Samen: 8.000 € (voor collectie van 500 titels en 4 readers aan de huidige prijzen)