



## Vernieuwde publiekswerking in de lokale bibliotheek

---

Eindwerk voorgelegd voor het behalen van de graad van Master in de Agogische Wetenschappen door

**Rijsbosch Viona**

---

Academiejaar 2011-2012

Promotor: Prof. Dr. E. Corijn



## SAMENVATTING

VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL  
FACULTEIT VOOR PSYCHOLOGIE  
EN EDUCATIEWETENSCHAPPEN

EINDVERHANDELING

acad.jaar 2011/2012

**Naam:** Rijsbosch Viona

**Richting:** Agogische Wetenschappen

**Titel verhandeling & promotor:**

Vernieuwde publiekswerking in de lokale bibliotheek

Prof. Dr. E. Corijn

**Samenvatting:** (max. 300 woorden)

Deze thesis behandelt de vernieuwde publiekswerking in de lokale bibliotheek. De afgelopen tien jaar wordt de openbare bibliotheek vanuit het lokaal cultuurbeleid steeds meer aangespoord om in te zetten op publiekswerking. Het aangaan van partnerschappen, de aandacht voor de lokale context en het vormgeven van gemeenschapsvorming zijn hierbij belangrijke aandachtspunten. Zes casestudies laten zien op welke wijze de Nederlandstalige lokale bibliotheek in Vlaanderen en Brussel haar vernieuwde publiekswerking invult. Drie van de besproken bibliotheken pakken de publiekswerking op een gebiedsgerichte manier aan in samenwerking met verschillende partners. De andere drie bibliotheken typeren we achtereenvolgens als een bibliotheek met een brede stedelijke werking, een bibliotheek met een vrijwel autonome werking en een bibliotheek met een werking in een buurthuis. De meerderheid van de bibliotheken zet in op gemeenschapsvorming. Een toenemende aandacht voor publiekswerking en de lokale context van de bibliotheek brengt uitdagingen met zich mee op vlak van infrastructuur en de competenties van het bibliotheekpersoneel. Naar de toekomst toe dient hier aandacht aan gegeven worden. De rol van de lokale (wijk)bibliotheek in de hedendaagse maatschappij mag niet onderschat worden. Daarom is een blijvende aandacht op en ondersteuning van het lokaal cultuurbeleid aangewezen.

## BEKNOPTE INHOUD

VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL  
FACULTEIT VOOR PSYCHOLOGIE  
EN EDUCATIEWETENSCHAPPEN

EINDVERHANDELING

acad.jaar 2011/2012

**Naam:** Rijsbosch Viona

**Richting:** Agogische Wetenschappen

**Titel verhandeling & promotor:**

Vernieuwde publiekswerking in de lokale bibliotheek

Prof. Dr. E. Corijn

**Beknopte inhoud:** (max. 10 regels)

De afgelopen jaren wordt de openbare bibliotheek vanuit het lokaal cultuurbeleid steeds meer aangespoord om in te zetten op publiekswerking. Zes casestudies laten zien op welke wijze de Nederlandstalige lokale bibliotheek in Vlaanderen en Brussel haar vernieuwde publiekswerking invult. Drie van de besproken bibliotheken pakken de publiekswerking op een gebiedsgerichte manier aan in nauwe samenwerking met partners. De overige drie bibliotheken typeren we achtereenvolgens als een bibliotheek met een brede stedelijke werking, een met een vrijwel autonome werking en ten slotte een met een werking in een buurthuis. De meerderheid van de bibliotheken zet in op gemeenschapsvorming. Dit brengt uitdagingen met zich mee op vlak van infrastructuur en de competenties van het bibliotheekpersoneel. De rol van de lokale bibliotheek mag niet onderschat worden en lokaal cultuurbeleid moet blijvend gestimuleerd worden.

# DANKWOORD

Het schrijven van mijn thesis heeft me veel bloed, zweet en tranen gekost. Gelukkig maak je een masterproef niet alleen. Er zijn dan ook mensen die ik uitdrukkelijk wil bedanken voor hun steun tijdens het proces en voor het tot een goed einde brengen van mijn thesis.

Allereerst wil ik graag mijn respondenten bedanken. Hun bereidheid tot meewerken was essentieel om dit onderzoek uit te voeren. Bedankt voor jullie openhartigheid tijdens de interviews en jullie enthousiasme en tijd.

LOCUS bedank ik voor hun advies en steun tijdens het beginstadium van het onderzoek. Door het ter beschikking stellen van hun boekenkasten kwam mijn literatuurstudie van de grond. Daarnaast stonden jullie altijd klaar om vragen te beantwoorden.

Uiteraard bedank ik mijn promotor Prof. Dr. Eric Corijn en begeleider Eefje Vloeberghs. Bedankt voor jullie steun, de – tot op het laatste moment – nuchtere feedback en bovenal jullie vertrouwen in mij.

Mijn ouders verdienen ook een dankjewel voor hun logistieke en emotionele ondersteuning. Mijn mama geef ik hier een extra plaatsje. Haar kritische blik tijdens het nalezen van mijn teksten heeft mijn thesis tot een hoger niveau gebracht. Dankjewel voor je vele geduld en steun, mama.

Een kus voor mijn zus, Laura, voor het visueel verhelderen van mijn thesis met haar grafische skills.

Tot slot bedank ik mijn medestudenten, de agogen. Samen met hen heb ik vier toffe studentenjaren meegemaakt. Vooral dit laatste jaar zijn we sterk naar elkaar toegegroeid. Het schrijven van een thesis is een proces met ups en downs, we stonden altijd klaar voor elkaar in moeilijke en minder moeilijke tijden, met een bemoedigend woord of met een frisse pint. Dit samenhorigheidsgevoel heeft mij enorm veel motivatie gegeven. Merci voor het zijn van mijn klasgenootjes, de vele gezellige thesismomenten in de bib, de leuke masterreis naar Istanboel en bovenal de legendarische (agogiek)feestjes, want zoals onze decaan professor Elias ons zo mooi heeft geleerd: "een goede agoog staat aan de toeg!". Een dikke knuffel voor jullie allemaal.

# INHOUDSOPGAVE

Inleiding .....	1
<b>DEEL 1: THEORETISCH LUIK .....</b>	<b>3</b>
1 De openbare bibliotheek.....	3
1.1 Een definitie .....	3
1.2 Laagdrempeligheid versus participatie .....	3
1.3 Publiekswerking .....	4
2 Maatschappelijke ontwikkelingen .....	6
2.1 Maatschappelijke legitimering .....	6
2.2 Digitalisering in de kennismaatschappij .....	6
2.3 Individualisering in de multiculturele samenleving .....	7
3 Beleidskader .....	8
3.1 Cultuurbeleid op Vlaams niveau .....	8
3.2 De bibliotheek in het lokaal cultuurbeleid .....	9
4 Beleid omgezet in praktijk .....	11
4.1 Marktgerichte en publieksgerichte campagnes .....	12
4.2 Publieksgerichte pilootprojecten .....	12
4.2.1 Het sociale van cultuur.....	12
4.2.2 De kroniek van de kleine dingen .....	12
4.2.3 Publieksbereik .....	13
5 Onderzoeksthema's uitgeklaard .....	14
5.1 Doelgroepgericht versus gebiedsgericht.....	14
5.2 Sociale cohesie en gemeenschapsvorming .....	14
5.3 Het lokale karakter .....	15
5.4 Samenwerking .....	16
5.5 De infrastructuur: architectuur en inrichting .....	16
5.6 Professioneel personeel: bibliothecaris van de toekomst .....	17
5.7 Imago .....	17

<b>DEEL 2: EMPIRISCH LUIK</b> .....	19
6 Onderzoeksvragen .....	19
7 Onderzoeksmethode.....	20
7.1    Onderzoeksopzet.....	20
7.1.1    Onderzoekstype .....	20
7.1.2    Onderzoeksontwerp.....	20
7.1.3    Onderzoeksinstrumenten .....	20
7.2    Onderzoekseenheden .....	21
7.2.1    Populatie .....	21
7.2.2    Selectie en werving .....	22
7.2.3    Respondenten.....	22
7.3    Registratie en preparatie van gegevens .....	23
7.4    Analyseprocedure .....	23
8 Beschrijvende analyse .....	24
8.1    Brussels Hoofdstedelijk Gewest.....	24
8.1.1    Elsene .....	25
8.1.1.1    Socio-demografische schets.....	25
8.1.1.2    De bibliotheek .....	25
8.1.2    Vorst.....	29
8.1.2.1    Socio-demografische schets.....	29
8.1.2.2    De bibliotheek .....	30
8.2    Gent.....	33
8.2.1    Brugse Poort - Rooigem.....	33
8.2.1.1    Socio-demografische schets.....	33
8.2.1.2    De bibliotheek .....	34
8.2.2    Zwijnaarde.....	37
8.2.2.1    Socio-demografische schets.....	37
8.2.2.2    De bibliotheek .....	38
8.3    Sint-Niklaas.....	41
8.3.1    Socio-demografische situatie .....	41
8.3.2    Hoofdbibliotheek .....	42
8.3.3    Bibpunt Reynaert .....	46

9	Vergelijkende analyse .....	48
9.1	Een vergelijking binnen de steden .....	48
9.2	Cijfermatige vergelijking .....	49
9.3	Samenwerking wordt uitgangspunt .....	50
9.4	Kennis van de lokale omgeving .....	53
9.5	Gemeenschapsvorming kan in de kleine dingen zitten .....	54
9.6	Doelgroepgericht werken binnen gebiedsgerichte werking .....	55
9.7	Randvoorwaarden voor een succesvolle publiekswerking .....	56
9.7.1	De infrastructuur .....	56
9.7.2	Competenties van het personeel .....	58
9.7.3	Imago .....	61
9.8	Besluit .....	62
9.8.1.1	Een gebiedsgerichte werking gericht op samenwerking .....	62
9.8.1.2	Een brede stedelijke werking .....	63
9.8.1.3	Een vrijwel autonome werking .....	63
9.8.1.4	Een werking in een buurthuis .....	63
	<b>DEEL 3: DISCUSSIE EN CONCLUSIE</b> .....	64
10	Praktische en beleidsaanbevelingen .....	64
11	Evaluatie en suggesties voor verder onderzoek .....	66
11.1	Beperkingen van eigen onderzoek .....	66
11.2	Suggesties voor verder onderzoek .....	66
12	Conclusie .....	67
	<b>BIBLIOGRAFIE</b> .....	69
	<b>BIJLAGEN</b> .....	76
	Bijlage 1: Interviewschema .....	76
	Bijlage 2: Interviews .....	78
	Bijlage 3: Lijst van tabellen en figuren .....	79

## INLEIDING

De openbare bibliotheek is de toegangspoort tot informatie en cultuur. Het is een plaats om te lezen, leren en beleven. De hedendaagse bibliotheek staat op een keerpunt. Het is niet louter meer een "huis met boeken", maar ook steeds meer een ontmoetingsplek (One Agency, 2007).

Deze functieverhuizing en bijkomende uitdagingen voor de openbare bibliotheek hebben voor een belangrijk deel te maken met de digitalisering van informatie, er is sprake van een overgang van schaarste naar overvloed van informatie (Bruijnzeels, 2007). Door de toenemende concurrentie op het vlak van aanbod van kennis en cultuur en de toenemende digitalisering is de bibliotheek niet meer de enige informatiebron (Bruijnzeels, 2007; LOCUS, 2008). Het gevolg hiervan is dat er minder wordt ontleend en dat het bibliotheekbezoek daalt (De Laet, Glorieux & Van Tienoven, 2011). Bovendien wordt er voorspeld dat deze achteruitgang zich zal voortzetten.

De relevantie van de bibliotheek in de huidige maatschappij staat onder druk en haar kernfunctie wordt in vraag gesteld. Willen de bibliotheken hun positie als informatieverdelers en maatschappelijke spelers behouden, dan moeten ze nieuwe manieren zoeken om hun gebruikers aan te spreken. Dit bewustzijn leeft ook bij de overheid. In het cultuurbeleid wordt sinds 2000 een steeds belangrijkere nadruk gelegd op cultuurparticipatie en cultuurspreiding. Bovendien wordt cultuur ook gezien als een gemeenschapsvormend middel dat ontmoeting kan bevorderen en het sociale weefsel kan versterken (De Pauw, 2005). Het belang van de ontmoetingsfunctie van de openbare bibliotheek wordt benadrukt in het beleid (Anciaux, 2000). De uitdaging bestaat erin te breken met de aanbodgerichte werking en meer aandacht te leggen op het publiek (Anciaux, 2007a). Een koppeling tussen aanbod en publiek kan voor een verrijking zorgen en de maatschappelijke functie van de bibliotheek legitimeren. In de praktijk kan een parallelle ontwikkeling waargenomen worden, steeds meer bibliotheken hebben publiekswerking al op de agenda geplaatst (LOCUS & Bibnet, 2009).

We willen nagaan of er binnen de bibliotheeksector op het vlak van publiekswerking effectief een verandering heeft plaatsgevonden, en zo ja hoe diepgaand die kan zijn. Hiervoor hebben we zes Nederlandstalige openbare bibliotheken in Vlaanderen en Brussel geselecteerd die we grondig bevragen en analyseren.

Alvorens te starten met het empirisch onderzoek bespreken we de oorzaken van de toenemende aandacht voor het publiek. Van waar komt de toenemende aandacht voor het publiek? Hoe is de invulling van publiekswerking geëvolueerd? Om hier een betere kijk op te krijgen, schetsen we welke maatschappelijke veranderingen en beleidsveranderingen zich hebben voorgedaan.

We gaan in op de actuele maatschappelijke uitdagingen voor de openbare bibliotheek. Maatschappelijke ontwikkelingen bepalen in belangrijke mate de vormgeving van het cultuurbeleid en de positie van de bibliotheek hierin. We bespreken in het kort een aantal evoluties die voor ons onderzoek van belang zijn.

Vervolgens geven we aan hoe het openbare bibliotheekbeleid zich verhoudt tot de doelstellingen van het decreet lokaal cultuurbeleid. Het lokaal cultuurbeleid moet op zijn beurt gelezen worden tegen de achtergrond van de globale doelstellingen van het cultuurbeleid op Vlaams niveau.



Daarna bekijken we op welke wijze de openbare bibliotheeksector deze beleidsvernieuwing in de praktijk heeft omgezet.

We sluiten de literatuurstudie af met de verkenning van een aantal onderzoeksthema's die van belang zijn voor de analyse van de cases.

In het empirisch luik wordt nagegaan in hoeverre de koerswijziging van het beleid effectief in de praktijk wordt toegepast en hoe diepgaand dit gebeurt. Zes cases met een verschillende invulling van publiekswerking worden uitvoerig besproken. Binnen de praktijkvoorbeelden is er een opdeling gemaakt in de manier van werken van deze bibliotheken. Enerzijds focussen we ons op bibliotheken die hun publiekswerking eerder autonoom hebben ingevuld, anderzijds kozen we voor bibliotheken die instapten in een wijkvernieuwingsproject en op die manier hun (publieks)werking op een andere manier vormgaven. Er werd voor deze opdeling geopteerd omdat het bibliotheekbeleid sinds 2001 geïntegreerd is in het gehele lokaal cultuurbeleid. Hierdoor wordt er aandacht gelegd op een integrale aanpak van cultuur op lokaal niveau met meer samenwerking met andere actoren (Vallet & De Mey, 2010). Als resultaat hiervan werken verscheidene gemeenten meer gebiedsgericht, ondermeer door de inschakeling van culturele actoren in wijkvernieuwingsprojecten.

Hoewel publiekswerking in het cultuurbeleid toch al een tiental jaar op de agenda staat, is er nog maar beperkt onderzoek gedaan naar de effectieve implicatie van dit actiepunt in de praktijk. We willen een aanzet geven tot het invullen van deze onderzoeksleemte. We doen dit door zes cases uitvoerig te beschrijven, te bespreken en te vergelijken.

In het derde luik formuleren we een aantal aanbevelingen voor het beleid en het werkveld.

# DEEL 1: THEORETISCH LUIK

## 1 DE OPENBARE BIBLIOTHEEK

### 1.1 EEN DEFINITIE

De openbare bibliotheek is, zo zegt het woord zelf, een openbare voorziening. Dit impliceert dat iedereen recht heeft op gelijke en vrije toegang tot de bibliotheek (Greenhalgh, Worpole & Landry, 1995; Vlaamse Overheid, 2001). Opmerkelijk is dat de openbare bibliotheek de enige culturele instelling is die als "basisvoorziening" wordt omschreven. Dit houdt in dat elke burger fysieke toegang moet hebben tot een bibliotheekvoorziening in zijn omgeving. Elke gemeente is verplicht een bibliotheek uit te bouwen (LOCUS & Bibnet, 2009; Vlaamse Overheid, 2001).

Door haar neutrale en fysieke nabijheid, de lage basisprijzen en ruime openingsuren is de bibliotheek een laagdrempelige instelling waartoe niemand de toegang geweigerd mag worden (Greenhalgh et al., 1995; LOCUS et al., 2009; Matarasso, 1998). Iedereen mag de bibliotheek binnenwandelen zonder toestemming en zonder verdere verplichtingen. Het is een plaats met weinig bedreigingen en drempels en is comfortabel om alleen te bezoeken (Greenhalgh et al., 1995). Door deze laagdrempeligheid en het uitgesproken publieke karakter bereikt de openbare bibliotheek, als een van de weinige culturele instellingen, vele lagen van de bevolking (Kellens, 2005; Vallet & De Mey, 2010).

### 1.2 LAAGDREMPELIGHEID VERSUS PARTICIPATIE

Cijfers over participatie aan en gebruik van de openbare bibliotheken plaatsen echter vraagtekens bij de laagdrempeligheid van de bibliotheek. Onderzoek toont aan dat het bibliotheekpubliek allesbehalve een weerspiegeling van de Vlaamse bevolking is. Er is een ondervertegenwoordiging van laagopgeleiden, jongvolwassenen, ouderen en mannen, en dit terwijl de bibliotheekdiensten verondersteld worden een democratisch goed te zijn (De Laet, Glorieux & Van Tienoven, 2011). Toegang tot de bibliotheek is weliswaar een basisrecht, maar dat wil nog niet zeggen dat iedereen zomaar van de bibliotheekdiensten gebruik zal maken. Er zijn nog altijd bijzondere doelgroepen en kansengroepen die weinig gebruik maken van de bibliotheekdiensten. De vraag is of deze bevolkingsgroepen effectief vlot en gemakkelijk hun weg kunnen vinden naar de openbare bibliotheek (De Laet et al., 2011; Vallet et al., 2010).

In Vlaanderen is er een daling van bibliotheekgebruik vastgesteld en men voorspelt dat deze daling zich onder invloed van maatschappelijke ontwikkelingen zal voortzetten (De Laet et al., 2011; LOCUS et al., 2009). Bovendien is de ondervertegenwoordiging van eerder genoemde doelgroepen toegenomen (De Laet et al., 2011; Glorieux, Vandebroek & Van Thielen, 2005). In Nederland is er al sinds de jaren 90 een daling merkbaar en wordt er eveneens voorspeld dat deze daling zal aanhouden (Huysmans & Hillebrink, 2008). Dit roept vragen op over de relevantie van de bibliotheek in de huidige maatschappij.

Als het aantal gebruikers daalt en blijft dalen, biedt de bibliotheek dan nog wel een meerwaarde aan de maatschappij? De bibliotheek zal zijn maatschappelijke functie moeten versterken door in te spelen op maatschappelijke ontwikkelingen.

Bibliotheekgebruik houdt echter meer in dan de bibliotheek bezoeken en er materiaal ontlene. Onderzoeken over gebruik van de bibliotheek meten enkel de gemakkelijk te meten traditionele dienstverlening: lidmaatschap, lenen en bezoek aan het bibliotheekgebouw.

Diepergaand bibliotheekonderzoek is schaars (Huysmans et al., 2008). De maatschappelijke gevolgen die openbare bibliotheken kunnen hebben, worden ondergewaardeerd bij het meten van hun efficiëntie. Bibliotheken hebben positieve maatschappelijke en sociale effecten op hun omgeving, deze invloed die de bibliotheek heeft op de gemeenschap zou moeten opgenomen worden bij het meten van hun prestaties (Greenhalgh et al., 1995; Matarasso, 1998). De publiekswerking, die o.a. het verwezenlijken van klantenloyaliteit en klantenbehoud inhoudt, wordt een belangrijk criterium om het succes van een bibliotheek te meten (LOCUS et al., 2009). Men kan de maatschappelijke relevantie van de bibliotheek niet enkel bepalen aan de hand van het beschikbare cijfermateriaal over bibliotheekgebruik in enge zin.

### 1.3 PUBLIEKSWERKING

De invulling en impact van de publiekswerking wordt een criterium om de maatschappelijke legitimering van de bibliotheek te beoordelen. Culturele instellingen staan voor de uitdaging om te breken met de hegemonie van een aanbodgerichte werking (Anciaux, 2007a). De bibliotheek dient na te denken over haar aanbod en het publiek dat aan dat aanbod deelneemt (Anciaux, 2004). Publiekswerking impliceert een terugkoppeling naar het aanbod. Het draait erom om het juiste aanbod op de juiste manier bij de juiste mensen te krijgen. Om dit op een goede manier te kunnen doen, is het belangrijk om te weten wie het publiek is (LOCUS, 2012).

Publiekswerking kan vanuit twee perspectieven bekeken worden.

Eenzijds kan het ingevuld worden met een marktgerichte blik. Het publiek wordt dan gezien als klanten. Het doel is zoveel mogelijk klanten te verkrijgen en te behouden. De marketing- en communicatieverantwoordelijken richten zich op het klantenbestand en proberen dit te verruimen en te vergroten. Binnen dit uitgangspunt is er weinig aandacht voor de eigenheid van de klant. Men spreekt niet over de klant als individu, de klant wordt als een economisch product benaderd. Er wordt aan publiekswerking gedaan omdat het bestaan van een publiek een voorwaarde is voor de legitimering en het overleven van de bibliotheek.

De agoog die in een bibliotheek werkt, zal de term klant niet graag gebruiken omdat deze term weinig rekening houdt met de eigenheid van het publiek of het individu. Het gelijkstellen van burgers met klanten is een sterke inkrimping. De capaciteiten en het potentieel van individuen worden miskend (Corijn & Lemmens, 2007). Als men het publiek niet als klanten benadert, staat het welbevinden van het individu centraal en niet dat van de instelling of organisatie.

Men wil weliswaar ook een zo groot mogelijk deel van de bevolking bereiken, maar dit vanuit de visie dat deelname aan cultuur een positieve verandering teweeg brengt in de persoonlijke ontwikkeling van het individu. In het cultuurbeleid wordt dit vertaald naar de doelstellingen bevordering van cultuurparticipatie en ontwikkeling van culturele competentie. Een stap verder wil men het publiek niet enkel persoonlijk ontwikkelen, maar wil men ook het sociale weefsel tussen de verschillende participanten versterken. Een tweede opdracht van publiekswerking wordt dan het bevorderen van ontmoeting tussen mensen door culturele initiatieven. In het cultuurbeleid sluit dit aan bij de doelstelling gemeenschapsvorming.

Deze twee benaderingen van publiekswerking kunnen niet los van elkaar gezien worden. Een tweesporenbeleid zal de meeste resultaten opleveren. Vermits dit een agogisch onderzoek is zal er meer aandacht worden besteed aan de meer agogisch getinte benadering van het publiek.

## 2 MAATSCHAPPELIJKE ONTWIKKELINGEN

### 2.1 MAATSCHAPPELIJKE LEGITIMERING

De openbare bibliotheek heeft een maatschappelijke functie. Er gaat veel gemeenschapsgeld naar de bibliotheek, ze moet dan ook een meerwaarde bieden aan de maatschappij. In de samenleving zijn er voortdurend sociale, culturele en politieke ontwikkelingen. Om haar maatschappelijke legitimering te behouden moet de bibliotheek inspelen op deze evoluties en haar rol en functies hiervoor aanpassen (Greenhalgh et al., 1995; Matarasso, 1998). Wat is de positie van de bibliotheek in de hedendaagse samenleving?

Er zijn twee maatschappelijke ontwikkelingen die een belangrijke invloed uitoefenen op de herpositionering van de openbare bibliotheek in de samenleving. Deze ontwikkelingen brengen functieverbreiding, vernieuwing en uitdagingen voor het openbaar bibliotheekwerk met zich mee. Verderop wordt hier dieper op ingegaan (in puntje 3 en 4).

### 2.2 DIGITALISERING IN DE KENNISMAATSCHAPPIJ

De openbare bibliotheek is ontstaan in de negentiende eeuw, een tijdperk waarin (culturele) informatie was voorbehouden aan een klein deel van de samenleving. Het doel van de bibliotheek was zoveel mogelijk mensen in aanraking te brengen met informatie en cultuur, zodat ze zich tot volwaardige en betrokken leden van de samenleving konden ontwikkelen (Bruijnzeels, 2007; Huysmans et al., 2008).

In het huidige digitale tijdperk is het aanbod van informatie veel groter, beter toegankelijk en eenvoudiger terug te vinden dan voordien (Huysmans et al., 2008). Men kan stellen dat er een overgang is van schaarste naar overvloed van informatie (Bruijnzeels, 2007). Er is toenemende concurrentie op vlak van het aanbod van kennis, informatie, educatie en literatuur en een voortschrijdende digitalisering van informatie (LOCUS et al., 2009).

Dit roept de vraag op of een speciale instelling die zich inzet voor het aanbieden van bronnen van kennis en cultuur niet overbodig is geworden. Deze stelling is echter voorbarig. De bibliotheek als een louter opslag- en uitleencentrum van gepubliceerde collecties is al lang voorbijgestreefd. De bibliotheek speelt nog steeds een belangrijke rol als informatiebemiddelaar, maar met een gewijzigde inhoud van deze rol. In tegenstelling tot andere informatieverstrekkingen is het streefdoel van de bibliotheek niet om louter informatie aan te bieden, maar om in een aanbod van kwalitatieve, betrouwbare en betekenisvolle informatie te voorzien (Bruijnzeels, 2007; LOCUS et al., 2009; Vallet et al., 2010). Bovendien beschikt elke bibliotheek over een unieke collectie die afgestemd is op lokale behoeften en heeft het ook moeilijker bereikbare bronnen in haar bezit (LOCUS et al., 2009).

Een uitdaging bestaat erin de lezer te begeleiden en ondersteunen in zijn zoektocht naar relevante en kwalitatieve informatie en hem zo informatievaardigheden aan te leren.

Naast de aandacht voor informatiegeletterdheid kan de bibliotheek een rol spelen in het dichten van de digitale kloof en zich inzetten voor digitale geletterdheid (Greenhalgh et al., 1995; Huysmans, et al., 2008; Biebaw, et al., 2010). De bibliotheek moet ook zelf aanwezig zijn op het internet en naast een fysieke een digitale bibliotheek uitbouwen (LOCUS et al., 2009).

## 2.3 INDIVIDUALISERING IN DE MULTICULTURELE SAMENLEVING

Vanaf de jaren 70 kunnen we spreken van de ontzuiling van onze samenleving. Een individu definieert zichzelf steeds minder als lid van een zuil. De vrijheid en identiteit van elk individu zijn sterker op de voorgrond komen te staan en de banden tussen individuen zijn losser geworden. Dit fenomeen noemt men individualisering (Huysmans et al., 2008; Beck & Beck-Gernsheim, 2002). Echter individualisering heeft niet alleen positieve aspecten voor het individu. Eenzaamheid, onverschilligheid, gebrek aan sociale samenhang, maatschappelijke verantwoordelijkheid en solidariteit zijn de keerzijden van de medaille (Schnabel, 2000).

In het licht van de individualisering klinkt "volksverheffing" als oorspronkelijke opdracht van de bibliotheek in de eenentwintigste eeuw gedateerd. Maar toch is de opdracht en betekenis van de bibliotheek in feite onveranderd gebleven. Het bieden van ontwikkelingskansen aan individuen en groepen door hen laagdrempelig toegang te verschaffen tot informatie en cultuur, opdat zij zich een betere maatschappelijke positie kunnen verwerven heeft niet aan belang ingeboet (Huysmans et al., 2008).

Naast een steeds meer geïndividualiseerde samenleving, is er ook sprake van een steeds multiculturelere samenleving. We wonen in een multiculturele omgeving waar verschillende culturen samen leven. Doordat er zoveel verscheidenheid is, voelt het individu zich steeds minder verbonden met een gemeenschap.

Zowel de individualisering als multiculturalisering zorgen voor een afname van sociale cohesie (Corijn & Lemmens, 2007; Putnam, 2000). De bibliotheek kan door zijn laagdrempeligheid een rol spelen in het terug versterken van de sociale samenhang.

## 3 BELEIDSKADER

### 3.1 CULTURBELEID OP VLAAMS NIVEAU

Het Vlaamse cultuurbeleid heeft in de loop van de jaren globaal gezien dezelfde hoofddoelstellingen nagestreefd (De Pauw, 2005). Twee daar van zijn relevant voor ons: de democratisering van cultuur en gemeenschapsvorming.

Democratisering van cultuur is de oudste doelstelling van het cultuurbeleid. Deze doelstelling is gericht op het toegankelijk maken van cultuur voor zoveel mogelijk mensen. Bevorderen van cultuurspreiding is hiervoor het gekozen middel. Echter om te kunnen participeren aan cultuur moet men voldoende cultureel competent zijn. Hiermee is het belang van culturele competentie als concept geïntroduceerd (De Pauw, 2005).

Gemeenschapsvorming verwijst naar "de invloed die cultuur kan uitoefenen op het bevorderen van ontmoeting tussen mensen en de versterking van het sociale weefsel" (De Pauw, 2005, p. 79). Cultuur wordt een middel om mensen dichterbij elkaar te brengen.

Om de doelstellingen van democratisering van cultuur en gemeenschapsvorming te realiseren, kan er beroep gedaan worden op verschillende instrumenten. Een daarvan is de openbare bibliotheek. Aanvankelijk werd de inbreng van bibliotheken vooral gezien als het stimuleren tot lectuur, later krijgt de openbare bibliotheeksector een functieverruiming. Bibliotheken worden volwaardige informatiecentra met een grote culturele en educatieve uitstraling (De Pauw, 2005).

Sinds de millenniumwisseling legt het beleid andere klemtonen. In de periode 1999-2009 heeft het beleid van de ministers van cultuur Anciaux en Van Grembergen een aantal ingrijpende veranderingen doorgevoerd die tot op vandaag veel invloed uitoefenen op het cultuurbeleid.

Twee fundamentele doelstellingen werden naar voren geschoven, nl. de culturele competentie van de bevolking verruimen en verdiepen en de participatie aan cultuur verbreden en verhogen (Anciaux, 2000, 2005, 2006). Daarnaast werd er ook belang gehecht aan gemeenschapsvorming in één van de vijf functies van het cultuurbeleid, nl. "gemeenschapsvorming en sociale activering: alle activiteiten die de kwaliteit en de samenhang van de gemeenschappen versterken" (Anciaux, 2001, p. 5). Anciaux (2000) stelt dat het cultuurbeleid voorwaarden moet scheppen die participerende ontmoeting en de vorming van een hechte samenleving bevorderen. Het cultuurbeleid moet bijdragen aan gemeenschapsvorming, d.w.z. de vorming van een gemeenschap van competente en cultuurrijke burgers (Anciaux, 2001; Van Grembergen, 2002, 2003). In 2000 vraagt Anciaux meer aandacht voor publieksbereik. Het cultuurbeleid zet uitdrukkelijk in op het aanboren van een nieuw en sociaal divers samengesteld publiek (De Rynck, 2009). In 2008 worden deze klemtonen wettelijk verankerd in het participatiedecreet.

Anciaux wijdt ook specifiek uit over de bibliotheeksector. Zo stelt hij dat het contact tussen mensen in een openbare bibliotheek meer dan een toevallig gegeven is. Hij benadrukt het belang van de ontmoetingsfunctie van de openbare bibliotheek (Anciaux, 2000).

Publieke instellingen, waartoe de openbare bibliotheken behoren, zijn gemeenschapsvoorzieningen waarbij de dienstverlening aan individuen en groepen verbeterd moet worden en gemeenschapsvorming gestimuleerd moet worden (Anciaux, 2000).

De nadruk in het beleid ligt op het lokale niveau, de plaats waar mensen elkaar direct ontmoeten en de voedingsbodem voor persoonlijk contact, aldus Anciaux (2000). Kunst en cultuur kunnen bijdragen tot de activering van het wijk- en buurtleven. Cultuur draagt bij tot de versterking van het stedelijke weefsel en tot de levenskracht van elke stad en elke stadswijk. De mondialisering heeft als tegenreactie dat de kwaliteit van de onmiddellijke leefomgeving steeds meer en meer aandacht opeist. De buurt vormt een gemeenschap van mensen en betekent dus meer dan een plaats waar mensen toevallig wonen (Anciaux, 2000). Gemeenschapsvorming is voor de gemeente een prioritair aandachtspunt. Dit omdat ze het gemeenschappelijk welbehagen als doel hebben. De nabijheid t.o.v. de lokale situatie is een voordeel (Anciaux, 2000).

Een overkoepelend decreet lokaal cultuurbeleid wordt in 2001 goedgekeurd, met als doel het lokale cultuurbeleid meer kansen en beleidsruimte te geven en er meer aandacht op te vestigen.

### 3.2 DE BIBLIOTHEEK IN HET LOKAAL CULTURBELEID

De werking van openbare bibliotheken werd wettelijk vastgelegd in het bibliotheekdecreet van 1978 dat vooral de nadruk legde op een bovenlokale ondersteuning. Dit zorgde voor onduidelijkheid en een versnippering van de bibliotheeksector. De openbare bibliotheek werd als een autonome geïsoleerde instelling behandeld. Samenwerkingsstructuren tussen verschillende actoren ontbraken. Bovendien bood het decreet te weinig mogelijkheden om nieuwe ontwikkelingen in de bibliotheeksector te implementeren. Lange termijn denken werd niet gestimuleerd (De Rynck, 2009; Puype, 2002). Er werd geen rekening gehouden met de explosie van de kennismaatschappij en de groeiende rol van de nieuwe media (Anciaux, 2000; De Pauw, 2005). Een nieuw actueel regelgevend kader was nodig. Het decreet lokaal cultuurbeleid zag het daglicht en trad in werking op 2 januari 2002. Het decreet regelt niet enkel de werking van de openbare bibliotheken, maar het gehele lokaal cultuurbeleid. De gemeenschapscentra en cultuurcentra vallen ook onder deze regelgeving. Dit was een belangrijk signaal dat de bibliotheken geen culturele eilandjes meer zijn, maar deel uitmaken van een groter cultureel netwerk op gemeentelijk vlak (De Pauw, 2005). Het stimuleerde heel wat gemeenten om cultuur op de agenda te zetten en dit op een planmatige manier met een integrale aanpak op lokaal niveau (Anciaux, 2004; Vallet et al. 2010). De nieuwe visie werd kracht bijgezet door een forse toename van het Vlaams budget voor het lokaal cultuurbeleid hieraan te koppelen (De Rynck, 2009). Dit gaf de gemeenten de mogelijkheid om langetermijnvisies te ontwikkelen en een professionalisering van de sector door te voeren (De Rynck, 2009).

Door de linken met andere lokale en culturele actoren en met samenlevingsopbouw krijgt de regelgeving van de bibliotheken een nieuwe en ruimere invulling (Anciaux, 2001).



De nieuwe regelgeving heeft ondermeer de volgende doelstellingen: een integraal en kwaliteitsvol cultuurbeleid opbouwen in zo veel mogelijk gemeenten, het bevorderen van de ondersteuning van het plaatselijke culturele leven en het actualiseren van de opdrachten van de openbare bibliotheken (Anciaux, 2001).

Bibliotheken krijgen een driedubbele opdracht: centrum voor informatie en informatieverstrekking, centrum voor cultuurspreiding en een plek van ontmoeting en contact tussen mensen (Anciaux, 2000). Deze laatste functie is zeer vernieuwend t.o.v. vroeger. Het belang van de maatschappelijke rol van de bibliotheek wordt onderkend. Ze zijn geworteld in de lokale context en staan dicht bij de mensen (Anciaux, 2000).

De idee om verschillende actoren binnen het lokaal beleid te laten samenwerken, zorgt voor een nieuwe dynamiek (Anciaux, 2004, 2005). Openbare bibliotheken gaan de uitdaging aan om vanuit hun eigenheid vorm te geven aan een lokaal bibliotheekbeleid. Ze werken aan een heroriëntering die hen in de toekomst als een literair en cultureel huis van ontmoeting moet karakteriseren (Anciaux, 2004).

Begin 2008 werkt het decreet geactualiseerd. Vermindering van de planlast en meer autonomie zijn de belangrijkste veranderingen. Gemeenschapsvorming versterken blijft prioritair (Anciaux, 2007b, 2008). In 2008 wordt de 1 euro-subsidie geheroriënteerd. Initiatieven die gemeenschapsvorming bevorderen krijgen 1 euro extra subsidie per inwoner van de gemeente. Gemeenten worden gestimuleerd om cultuur als één geheel te beschouwen. Sinds 2008 dient elke gemeente nog maar één integraal cultuurbeleidsplan in i.p.v. afzonderlijke beleidsplannen voor de gemeente, de bibliotheken en de cultuurcentra op te stellen (Anciaux, 2008).

In 2009 wordt LOCUS, het steunpunt voor het lokaal cultuurbeleid in zijn totaliteit, opgericht. LOCUS is een samensmelting van de vroegere steunpunten voor lokaal cultuurbeleid en openbaar bibliotheekwerk, nl. Vlaams Centrum voor Openbare Bibliotheken (VCOB) en Cultuur Lokaal (Anciaux, 2007b; LOCUS, 2008). Het samenbrengen van beide steunpunten is een logisch gevolg van de nadruk die er de afgelopen jaren ligt op een integrale en transversale aanpak van het lokaal cultuurbeleid (De Laeter, 2009; LOCUS, 2008). Dit nieuwe steunpunt ondersteunt allerlei cultuurprocessen ter plaatse en is een prominente ondersteuner van de bibliotheken, cultuur- en gemeenschapscentra, lokale culturele professionals en adviesorganen voor cultuur (Anciaux, 2007b; LOCUS, 2008). Het wordt gesubsidieerd door de Vlaamse overheid en heeft als doel de gemeenten te begeleiden bij het opmaken en uitvoeren van hun lokaal cultuurbeleid (De Laeter, 2009). De aandachtspunten van het steunpunt zijn cultuurbeleving- en participatie, samenwerking, het belang van lokale en integrale werking en het inspelen op de eigenheid van elke stad en gemeente (LOCUS, 2008; Vlaamse overheid, 2001).

## 4 BELEID OMGEZET IN PRAKTIJK

De nieuwe regelgeving vestigde de aandacht op publieksverruiming en spoorde de steunpunten aan om extra aandacht te besteden aan publiekswerking. Het resultaat hiervan is het opzetten van grootschalige publieksevenementen, het opstellen van een marketingplan op basis van een gebruikersonderzoek en het voeren van een imagocampagne (De Rynck, 2009).

Doorheen het gevoerd bibliotheekbeleid van de afgelopen 10 jaar kan vastgesteld worden dat er constanten zijn in de acties die opgezet worden om de promotie van de bibliotheek te bevorderen. Jaarlijks wordt er een bibliotheekweek en jeugdboekenweek georganiseerd. Gedurende deze weken vinden er in de bibliotheek verschillende activiteiten plaats die gelinkt zijn aan een specifiek thema. Het doel is steeds om nieuwe gebruikers en niet-gebruikers aan te trekken en huidige gebruikers tevreden te stellen (Braeckman, Ruebens & Coltura, 2004, 2005; Braeckman & Coltura, 2006; Braeckman, Coltura & Van Acoleyen, 2007, 2008).

De openbare bibliotheek is ook jaarlijks vertegenwoordigd op de Boekenbeurs met een bibliotheekstand. De bezoekers kunnen daar kennismaken met de kernfuncties van het openbaar bibliotheekwerk: onthaal, bemiddeling en ontmoeting (Braeckman et al., 2004).

Daarnaast neemt de openbare bibliotheeksector elk jaar deel aan bestaande activiteiten zoals o.a. de gedichtendag, de voorleesweek en erfgoeddag (De Brandt, H., 2011).

Door het nieuwe decreet lokaal cultuurbeleid waait er vanaf 2003 duidelijk een nieuwe wind.

Dat jaar was het thema van de bibliotheekweek, naar aanleiding van het nieuwe decreet, "ontmoeting". Centraal stond gemeenschapsvorming, het versterken van de sociale cohesie en het creëren van ontmoetingskansen.

De ontmoetingsfunctie van de openbare bibliotheek werd benadrukt. De activiteiten die plaatsvonden gebeurden in samenwerking met verschillende lokale diensten en verenigingen. Ook de stand op de Boekenbeurs stond vooral in teken van ontmoeting (Braeckman et al., 2004).

In hetzelfde jaar heeft het VCOB de ambitie om de openbare bibliotheken te helpen hun publiekswerking grondig te vernieuwen. Men vertrok vanaf een marktgerichte blik. Er werd een traject ontwikkeld om een sectoraal marketingplan op te stellen. Hiervoor werd in 2004 een grootschalig gebruikersonderzoek uitgevoerd dat in kaart moest brengen wie er gebruik maakt van de bibliotheekdiensten en op welke manier (Braeckman et al., 2004). Dit onderzoek leverde verschillende gebruikersprofielen met specifieke voorkeuren en vaste patronen op (Braeckman et al., 2006). Deze gegevens worden gebruikt om de bibliotheekgebruiker beter te begrijpen en om beter te kunnen inspelen op wat hij verwacht en wat hij wil, m.a.w. om aan marketing te doen (Braeckman et al., 2006). Geen pure commerciële marketing, de openbare bibliotheek blijft een plaats voor iedereen, onafhankelijk van hoeveel waarde ze opbrengen (Braeckman et al., 2005). Met de nieuwe marketingstrategie willen de openbare bibliotheken nieuwe leden werven en trouwe leden aan zich binden (Braeckman et al., 2007).

In de jaren volgend op het gebruikersonderzoek is er een sterke dynamiek merkbaar. Er worden verschillende publieksacties gerealiseerd in de dagelijkse bibliotheekpraktijk die telkens vertrekken vanuit de gegevens van het gebruikersonderzoek (Braeckman et al., 2006).

## 4.1 MARKTGERICHTE EN PUBLIEKSGERICHTE CAMPAGNES

Eenzijds zijn er de acties die vertrekken vanuit een marketingstrategie. In 2007 wordt er een driejarige imagocampagne opgestart omdat het beeld dat mensen hebben van een bibliotheek meestal niet overeenkomt met de werkelijkheid. Deze campagne moet de gezamenlijke sterktes van de openbare bibliotheken in de kijker plaatsen (Braeckman et al., 2007, 2008). "De Bib. Het leven van A tot Z" wordt de nieuwe slagzin van de openbare bibliotheek. Het idee hierachter is dat je in de bibliotheek de chaos van het leven vindt, maar wel netjes gerangschikt.

Bij een nieuwe slagzin hoort een nieuw logo, het logo staat symbool voor de neutrale ontmoetingsplek die elke bibliotheek wil en moet zijn en wil dialoog suggereren. Er werd volop ingezet op interne communicatie met als doel betrokkenheid te creëren, om er voor te zorgen dat iedereen achter het nieuwe imago staat. In 2007 stond de bibliotheekweek in het kader van de imagocampagne en zorgde voor een aftrap ervan (Braeckman et al., 2008).

Anderzijds worden er publiekacties opgezet die dichter staan bij het publiek. Men denkt hierbij meer vanuit de gebruiker dan vanuit de instelling (Coltura et al., 2011). Het resultaat hiervan zijn enkele pilootprojecten: twee met gemeenschapsvorming als onderwerp en een over publieksbereik.

## 4.2 PUBLIEKSGERICHTE PILOOTPROJECTEN

### 4.2.1 HET SOCIALE VAN CULTUUR

In 2005 startte Cultuur Lokaal in samenwerking met het VCOB en cultuurparticipatieorganisatie "Kunst en democratie" het pilootproject gemeenschapsvorming 'Vlag zoekt lading' op. Dit naar aanleiding van de gemeenschapsvormende opdracht die cultuur kreeg toebedeeld in het decreet Lokaal Cultuurbeleid. Verschillende actoren hebben vragen bij het omzetten naar de praktijk van deze beleidsopdracht. Als antwoord hierop probeert dit project grip te krijgen op de relatie tussen cultuur en gemeenschapsvorming en werkt hiervoor samen met het bredere lokale culturele veld. Er wordt gereflecteerd over de relatie tussen theorie en praktijk en dit resulteert in 9 lokale succesvolle gemeenschapsvormende initiatieven, waaronder ook 2 initiatieven in bibliotheken: de bibliotheek van Geel en de wijkbibliotheek Brugse Poort in Gent. Het project werd afgesloten in 2006 en de resultaten werden ontsloten in 2007 in de vorm van het werkboek *Het sociale van cultuur* (Braeckman et al., 2007, 2008; Corijn et al., 2007). Dit werkboek is het vertrekpunt voor verdere evaluatie m.b.t. gemeenschapsvorming in de lokale cultuursector en voor intersectoraal overleg met als doel een visie over gemeenschapsvorming te ontwikkelen (Braeckman et al., 2008).

### 4.2.2 DE KRONIEK VAN DE KLEINE DINGEN

In 2009 wordt het overkoepelend steunpunt lokaal cultuurbeleid, LOCUS, in het leven geroepen. Naar aanleiding hiervan wordt er in hetzelfde jaar extra aandacht gegeven aan het lokale karakter. Lokaal cultuurbeleid kan een instrument zijn om mensen samen te brengen en ontmoeting te stimuleren, op een uitnodigende en vrijblijvende manier (LOCUS, 2010). Om die theorie in de dagelijkse praktijk om te zetten werd de hulp van antropologe Ruth Soenen ingeschakeld.

Samen met haar werd in 2009 een tweede project gemeenschapsvorming ontwikkeld (LOCUS, 2010). Er werd gezocht naar een manier om dit op een gepaste manier aan te pakken binnen het gehele lokaal cultuurbeleid.

Gemeenschapsvorming werd verankerd in de kleine dingen van de dagdagelijkse praktijk (Biebaw, De Brandt, Soenen & Van Moerkerke, 2009). Er werd vertrokken vanuit het dagelijkse handelen. Kleine, schijnbare banale contacten betekenen heel veel in het samenlevingsproces, aldus Ruth Soenen. Haar bevindingen werden gekoppeld aan praktijken in het werkveld (Biebaw et al., 2009; LOCUS, 2010). Dagdagelijkse, toevallige feiten op de werkvloer van cultuur- en gemeenschapscentra en bibliotheken kunnen een verschil maken en een gemeenschapsvormend effect hebben. Resultaat is een communicatieplatform waar goede praktijken kunnen uitgewisseld worden en men van elkaar kan leren en samen kan discussiëren.

Gemeenschap wordt bekeken als een nieuwe dynamiek tussen denken, doen en praten (Biebaw et al., 2009). Als vervolg op dit project ontwikkelt Ruth Soenen in samenwerking met het lokaal cultuurbeleid enkele jaren later een aantal formats met tips en trucs om de gewenste effecten m.b.t. gemeenschapsvorming te genereren (Biebaw, De Brandt & Soenen, 2011).

#### 4.2.3 PUBLIEKSBEREIK

Het project publieksbereik trachtte de gegevens verkregen uit het gebruikersonderzoek om te zetten in de praktijk en zorgde voor samenwerkingsverbanden tussen de openbare bibliotheek en het cultuur- of gemeenschapcentrum in verschillende gemeentes. Allereerst werd de data verkregen uit het gebruikersonderzoek geanalyseerd en vervolgens werd het cultuurbeleidsplan en de missie en doelstellingen van de bibliotheek onder de loep genomen. De zoektocht naar mogelijke partners om samen te werken werd ondersteund door een omgevingsanalyse. Externe experts werden ingeschakeld om het geheel van op een afstand te bekijken, wat een vernieuwende insteek opleverde.

Het aangaan van partnerschappen stond centraal bij het opstellen van doelstellingen en prioriteiten van de publiekswerking. Een integrale manier van werken versterkt de publiekswerking omdat de verschillende gemeenschapsorganisatie in de gemeente met hetzelfde gemeenschapsgeld en publiek werken. Een samenwerking tussen de openbare bibliotheek en het cultureel centrum werd vooropgesteld. De cijfers verkregen uit het gebruikersonderzoek bepaalden op welke doelgroep de focus moest gelegd worden. De doorstroming van het publiek van het cultuurcentrum naar de bibliotheek en omgekeerd werd aangemoedigd (Coltura et al., 2011). De pilootprojecten waren een succes en worden ook nog na 2010 voortgezet.

Naar aanleiding van het pilootproject publieksbereik werd het begeleidingstraject *Publieke Werken* opgestart. Dit traject wil lokale culturele instellingen versterken door hen vooruit te helpen op het gebied van management en marketing. Dit gebeurt door zelfevaluatie die leidt tot een strategische marketingaanpak (Coltura et al., 2011; De Brandt, 2011).

## 5 ONDERZOEKSTHEMA'S UITGEKLAARD

De toenemende aandacht voor publiekswerking en gemeenschapsvorming in de bibliotheeksector heeft gevolgen op verschillende vlakken. Uit de evolutie van het beleid kunnen we enkele onderzoeksthema's destilleren die van belang zijn voor dit onderzoek.

### 5.1 DOELGROEPGERICHT VERSUS GEBIEDSGERICHT

Er wordt een debat gevoerd over doelgroepgericht denken. Centrale vragen in dit debat zijn bestaan er doelgroepen of worden ze gecreëerd door het aanbod. Of leidt juist de interventie van het aanbod tot het ontstaan van een doelgroep? Wanneer is er sprake van een groep? Een alternatieve manier van werken is het gebiedsgericht denken. Het gebied omvat dan een wijk, buurt of gemeente. Met deze werkwijze overstijgt men de doelgroepen. Het impliceert meestal een participatieve manier van werken, aanbod en publiek komen op procesmatige manier tot een product.

Het publiek zelf kan ook op twee manieren bekeken worden. Traditioneel wordt de term publiek gebruikt om mensen in categorieën op te splitsen. Maar het is ook mogelijk het publiek op een niet-categoriale manier te benaderen, de voorziening is dan gericht op iedereen zonder enig onderscheid. Binnen deze wijze van denken wordt er ook gewerkt met de verschillen tussen mensen, maar worden ze niet in een stigmatiserende groep geplaatst (Corijn et al., 2007). Het gevaar bij een doelgroepenbeleid is dat doelgroepen worden gestigmatiseerd in hun tekort en worden benaderd als een probleem dat moet worden opgelost (Corijn, 2007). Dit anders zijn van een doelgroep kan echter ook een meerwaarde opleveren, in plaats van een tekort of probleem te zijn. We leven nu eenmaal in een interculturele samenleving waarbij het interageren en samenleven met verschillende culturen centraal staat.

### 5.2 SOCIALE COHESIE EN GEMEENSCHAPSVORMING

In onze maatschappij staat het "samen-leven" onder druk. Er is nood aan gemeenschapsvorming. Alle activiteiten die de kwaliteit en sociale cohesie van de lokale gemeenschap versterken zijn gemeenschapsvormend (Corijn et al., 2007). Volgens Anciaux (2007b) zijn ontmoeting, participatie en diversiteit de drie essentiële hefboomen om tot gemeenschapsvorming te komen. Gemeenschapsvorming kan op verschillende manieren benaderd worden. Enerzijds kan het bekeken worden als een product, als een eindresultaat van processen. Anderzijds kan het aangepakt worden als een procesmatig gebeuren, waarbij het proces en het resultaat belangrijk zijn. Binnen beide benaderingen zijn er uiteenlopende ideeën over hoe gemeenschapsvorming aangepakt kan worden. Sommige stellen dat gemeenschapsvorming niet actief beïnvloed kan worden, omdat het dan een geforceerd karakter krijgt. Er kunnen wel randvoorwaarden worden gecreëerd die gemeenschapsvorming mogelijk maken. De werking is dan ondersteunend, het doel is ontmoetingsmogelijkheden creëren en aan netwerking doen.

Deze aanpak is bottom-up. Als men een top-down dynamiek voorstaat, is het doel het genereren van sociale impulsen door het maken van een omgevingsdiagnose; gericht acties te ondernemen en inhouden naar de gemeenschap te brengen. Het onderscheid tussen beide werkwijzen is niet scherp, de gemeenschap is een resultaat van maatschappelijke interacties, dit zijn processen die zowel top-down als bottom-up gestuurd worden (Corijn et al., 2007).

De bibliotheek is goed geplaatst om aan gemeenschapsvorming te doen. In een geïndividualiseerde samenleving zijn laagdrempelige publieke ontmoetingsplekken zeer waardevol. De bib wordt bezocht door een zeer divers publiek, biedt ontmoetingsruimte aan en heeft de troef van lokale nabijheid. De bibliotheek kan zo een spiegel zijn van de diversiteit van de (lokale) gemeenschap. Ideeën, generaties en culturen worden met elkaar geconfronteerd, wat tot wederzijds begrip kan leiden (Corijn et al., 2007).

De ontmoetingsfunctie, het verblijven en het beleven in de openbare bibliotheek worden steeds belangrijker (Koren, 2007). Hier ligt een kans voor gemeenschapsvormende activiteiten en/of processen. Gemeenschapsvorming en ontmoeting bieden namelijk nieuwe mogelijkheden aan de bib om de lokale inbedding en de maatschappelijke legitimiteit te versterken. Zij vormen een van de nieuwe opdrachten van de bibliotheek. Dit sluit aan bij de taak van de bibliotheek om een plek van stilte, studie en rust te bieden. Het recent fenomeen van jongeren die samen in de bibliotheek studeren leunt hier bij aan (LOCUS et al., 2009). Hoewel lezen een individuele bezigheid is heeft het toch steeds meer een sociaal karakter gekregen (De Laet et al., 2011). Dit is gemeenschapsvorming in de vorm van het kleine ontmoeten. Het kleine ontmoeten creëert een gevoel van vertrouwen in de samenleving waar men deel van uitmaakt en versterkt zo de maatschappelijke legitimiteit van de openbare bibliotheek (LOCUS et al., 2009).

### 5.3 HET LOKALE KARAKTER

Sinds 2001 wordt bij de opmaak van bibliotheekbeleidsplannen meer rekening gehouden met het lokale cultuurgebeuren en de lokale noden van de bevolking. Kenmerkend voor kleine bibliotheekfilialen in een buurt of wijk is dat ze hun collectie en dienstverlening meer laten aansluiten bij het sociaal-cultureel profiel en de lokale noden van de wijk (Greenhalgh et al., 1995; Koontz & Gubbin, 2010; LOCUS et al., 2009; Matarasso, 1998; Vallet et al., 2010). Door te vertrekken vanuit een omgevingsanalyse wordt de lokale bibliotheek een unieke plaats die niet inwisselbaar is (Vallet et al., 2010).

Een gemeenschap kan het beste gevormd worden op het niveau van de onmiddellijke leefomgeving van mensen, vanuit hun lokale context en de plaatsen waar ze dagelijks met elkaar omgaan. Gemeenschapsvorming wordt ook een opdracht voor het lokaal beleid. De openbare bibliotheek is een uitgelezen lokale actor die mee kan stappen in het gemeenschapsvormend werken (Corijn et al., 2007; LOCUS et al., 2009; Vallet et al., 2010).

## 5.4 SAMENWERKING

Door de lokale nabijheid kan de bibliotheek een krachtig instrument zijn in het mee helpen realiseren van het lokaal cultuurbeleid in zijn totaliteit (LOCUS et al., 2009; Vallet et al., 2010). De kracht van de bibliotheek wordt versterkt door de samenwerking met andere (culturele) actoren in de gemeente.

## 5.5 DE INFRASTRUCTUUR: ARCHITECTUUR EN INRICHTING

Een optimale benutting van de infrastructuur van een openbare bibliotheek kan een betekenisvolle bijdrage leveren aan de vitaliteit van een stedelijk gebied. De bibliotheek heeft potenties om een leercentrum en sociale ontmoetingsplaats te zijn (Koontz et al., 2010). Dit vraagt een hertekening van de infrastructuur van het openbare bibliotheekgebouw. Bij het bouwen en inrichten van een bibliotheek werd er te vaak uitgegaan van een eenheidsdenken. Elke bibliotheek moet echter inspelen op de lokale noden van haar fysieke plaats. Een omgevingsanalyse kan duidelijkheid scheppen over welke dienstverlening wenselijk is. Vervolgens moet dit doorgetrokken worden in een aantrekkelijke en publieksvriendelijke architectuur en inrichting die aansluit bij de gekozen dienstverlening en deze versterkt (LOCUS et al., 2009). Door de creatie van een open ruimte wordt het wervende en uitnodigend karakter van de locatie benadrukt, dit legitimeert de functie van de openbare bibliotheek als breed maatschappelijk forum. Veel bibliotheken laten de inrichting als "stenen archiefdoos" links liggen en kiezen voor een open architecturaal ontwerp (Vallet et al., 2010). Een mobiel meubilair, zo min mogelijk scheidingsmuren en een alternatieve presentatie van de collectie maken het mogelijk dat de bibliotheek voor andere doeleinden toegankelijk wordt. De functie van de bibliotheek kan verbreed worden tot een zithoek, leescafé, studieruimte, tentoonstellingsruimte of ontmoetingsplaats (Vallet et al., 2010; LOCUS et al., 2009).

Door in te zetten op het artistieke aspect van een architecturaal ontwerp toont het bibliotheekgebouw zijn cultuurspreidende opdracht, integratie van kunst in de inrichting versterkt dit daarenboven.

Een koppeling tussen de bibliotheekinfrastructuur en andere vormen van openbare dienstverlening kan zorgen voor een verrijking en vergroot tevens de maatschappelijke legitimering van de bibliotheek (LOCUS et al., 2009).

Het moet aangenaam en prettig zijn om in een bibliotheek te komen. Het aanbieden van een aantrekkelijke infrastructuur kan dit bevorderen. De bibliotheek is niet louter een gebouw, maar een persoonlijke reeks ontmoetingen. De uitdaging voor het ontwerp van de bibliotheek zit in het doortrekken en versterken van het publieke domein. Indien dit ontwerp strategisch is kan het nieuwe concepten opleveren waarmee de bibliotheek een nieuwe richting kan inslaan. Dit ontwerp moet van fundamenteel belang zijn voor de maatschappij (Mulder, 2006).

## 5.6 PROFESSIONEEL PERSONEEL: BIBLIOTHECARIS VAN DE TOEKOMST

Het personeelsbeleid in de openbare bibliotheeksector vraagt eveneens een dringende hertekening. Allereerst is er een te klein personeelsbestand, hierdoor heeft het personeel bijna alleen tijd om het dagelijks werk uit te voeren en te weinig tijd voor het opstarten van bijkomende initiatieven. Er is een oververtegenwoordiging van oudere personeelsleden, waardoor er over enkele jaren veel ervaren mensen zullen uitstromen (LOCUS et al., 2009). De vraag die we ons hierbij kunnen stellen is of dit wel een probleem is. Enerzijds bezit het huidig personeel meestal niet de geschikte competenties voor een nieuwe functie-invulling, zoals hieronder verder wordt uitgeklaard. Anderzijds kan dit nieuwe kansen bieden.

Jong personeel met een andere opleidingsvorm kan vernieuwing en dynamiek brengen in de werking van de openbare bibliotheek, en dat is net wat nodig is. Hierbij stelt zich wel het probleem van een moeilijke instroom door het weinig aantrekkelijk imago van de openbare bibliotheek.

Het meest urgente probleem is de onvoldoende aangepaste competenties van het huidige personeel. De bibliothecarissen krijgen de opdracht om initiatieven uit te denken en voeren waarvoor ze niet zijn opgeleid. Hun competenties zijn niet afgestemd op toekomstige taken en uitdagingen (LOCUS et al., 2009; Matarasso, 1998). De openbare bibliotheek krijgt namelijk een steeds bredere maatschappelijke functie, met meer aandacht voor publiekswerking. Bovendien legt het lokale cultuurbeleid de aandacht op gemeenschapsvormende initiatieven. Dit gebeurt meestal in de vorm van een project met nadruk op procesbegeleiding. De gewenste competenties bij het bibliotheekpersoneel moeten herbekeken worden. Daarnaast is de personeelssamenstelling ook toe aan verandering. Een gemeenschapsvormend initiatief vraagt meer dan enkel programmatoren en publiekswerkers. Door de inschakeling van een diversiteitmedewerker, projectmanager of netwerker kunnen projecten een meerwaarde krijgen (Corijn et al., 2007). De huidige generatie bibliothecarissen zijn opgeleid voor het opsporen, selecteren en ontsluiten van informatie. Kortom voor collectiebeheer (Bruijnzeels, 2007; Vallet et al., 2010). De bibliothecaris van de toekomst moet ook kennis hebben van sociale media, ondernemerschap en marketing en beschikken over communicatieve vaardigheden en zeker ook over agogische competenties. Er is nood aan een meer professionele dienstverlening: proactief, klantgericht, vraaggestuurd en met de nadruk op de hulp-, doorverwijs- en publieksrol (Vallet et al., 2010). Zowel de samenstelling van het personeelsbestand, de werving van bibliotheekpersoneel als de opleiding tot bibliothecaris hebben nood aan een kritische evaluatie.

## 5.7 IMAGO

Het is moeilijk om de bibliotheek als iets modern te zien. Het imago en de bestaansreden van de bibliotheek zijn geworteld in het verleden: het bewaren en ter beschikkingstellen van boeken. Hierdoor heeft het woord "bibliotheek" vaak negatieve en conservatieve connotaties (Black, 2000). Het beeld dat veel mensen van de bibliotheek hebben is een oncomfortabele, niet verwelkomende plaats met oude en incomplete collecties (Goulding, 2006). De niet-gebruikers hebben dit vertekend en achterhaald beeld. Deze groep van mensen komt niet of nauwelijks in contact met de bibliotheek en ziet de bib louter als een uitleencentrum van boeken.



Terwijl de bibliotheek zoveel meer kan betekenen. Als een niet-gebruiker toch in contact komt met de bibliotheek en er een aangename ervaring opdoet, zorgt dit ervoor dat hij of zij inziet dat de bibliotheek meer te bieden heeft dan boeken. Dit kan het weinig aantrekkelijk imago van de bibliotheek in positieve zin veranderen (Matarasso, 1998).

Om nieuwe leden te werven en huidige leden te binden moet er blijvende aandacht besteed worden aan de beeldvorming. Dit heeft niet enkel betrekking op het uiterlijk voorkomen en de zichtbaarheid, de inhoud moet ook mee evolueren (LOCUS et al., 2009). De afgelopen jaren is er inhoudelijk heel wat veranderd door de verruiming van de maatschappelijke functie en de daarbij toenemende aandacht voor de publiekswerking. Het komt erop aan dit ook kenbaar te maken aan de bevolking en het imago een boost te geven.

## DEEL 2: EMPIRISCH LUIK

Dit luik opent met een toelichting van de onderzoeksvragen. Vervolgens wordt de gehanteerde onderzoeksmethode uitvoerig besproken. Daarna volgt de bespreking van de resultaten, dit doen we in twee delen. We beginnen met een beschrijvende analyse van de zes cases en eindigen met een vergelijkende analyse waarin we terugkoppelen naar de onderzoeksvragen.

### 6 ONDERZOEKSVRAGEN

De ontwikkelingen in de maatschappij en in het beleid tonen aan dat er een toenemende aandacht is voor het publiek binnen de culturele sector. We onderzoeken op welke wijze de openbare bibliotheek deze beleidsvernieuwing in de praktijk heeft omgezet. Uit de literatuur blijkt dat er bij de invulling van de publiekswerking verschillende aspecten een rol spelen. Door de inschakeling van de bibliotheek in het lokaal cultuurbeleid wordt er steeds meer aandacht besteed aan de omgeving waar de bibliotheek is gelegen. De bibliotheek krijgt meer een lokaal karakter. Bovendien moedigt het beleid samenwerking met lokale actoren aan.

Bij de aanpak van de publiekswerking zien we dat bibliotheken kiezen voor een doelgroepgerichte of een gebiedsgerichte benadering of een mengvorm hiervan.

Een opdracht van de bibliotheek is gemeenschapsvorming, bij het invullen van de publiekswerking kan hier rekening mee worden gehouden.

De aandacht voor publiekswerking vereist ook enkele aanpassingen op andere vlakken die rechtstreeks of indirect effect hebben op de publiekswerking. Hierbij denken we aan de infrastructuur, het personeel en het imago dat de bibliotheek uitdraagt.

De algemene onderzoeksvraag luidt: "Op welke manier is de publiekswerking in de openbare bibliotheek vernieuwd?". Na analyse van de literatuur en op basis van de geformuleerde probleemstelling worden volgende deelonderzoeksvragen opgesteld:

- Wat houdt de publiekswerking van de lokale bibliotheek in? Zijn er wijzigingen in de aanpak ervan?
- Integreert de bibliotheek gemeenschapsvorming in haar publiekswerking? Indien ja, op welke manier gebeurt dit?
- In welke mate werkt de bibliotheek meer lokaal en in samenwerking met andere culturele partners sinds de invoering van het lokaal cultuurbeleid?
- Wat zijn de randvoorwaarden om een vernieuwde publiekswerking ten volle tot zijn recht te laten komen?

Bij de bespreking van de casestudies wordt er gefocust op de eerste drie onderzoeksvragen. Het vergelijkend onderzoek van de cases gebeurt aan de hand van alle vier de onderzoeksvragen.

## 7 ONDERZOEKSMETHODE

### 7.1 ONDERZOEKSOPZET

#### 7.1.1 ONDERZOEKSTYPE

We hebben voor een beschrijvende kwalitatieve onderzoeksmethode gekozen. Deze methode is het meest aangewezen bij het begrijpen en doorgronden van ervaringen van de betrokken populatie. Door middel van bestaande gegevens en interviews willen we een beeld schetsen van en inzicht krijgen in opvattingen, resultaten, ervaringen en belevingen rond de vernieuwing van de publiekswerking van de openbare bibliotheek (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005).

#### 7.1.2 ONDERZOEKSONTWERP

We werken met casestudies. Een casestudy is een diepgaand en veelomvattend onderzoek van een bepaald proces dat in de praktijk is uitgevoerd. We werken met een eenvoudige case omdat de situatie die we willen onderzoeken goed afgebakend kan worden. We onderzoeken meerdere cases, dus er is sprake van een meervoudige casestudy. Bepaalde verschijnselen en gebeurtenissen in de praktijk kunnen in verschillende gradaties voorkomen en die willen we beschrijven en met elkaar vergelijken. De te onderzoeken verschijnselen zijn gelijkaardig, maar de omstandigheden, condities en contexten variëren (Baarda et al., 2005).

Het proces dat wordt onderzocht is de ontwikkeling en vernieuwing van de publiekswerking binnen de openbare bibliotheek. De cases werden onderzocht in hun lokale context met als achterliggende idee dat het onderzoek niet alleen informatie oplevert over deze specifieke situatie, maar ook tot inzichten zal leiden die in gelijkaardige situaties van andere openbare bibliotheken bruikbaar zijn.

#### 7.1.3 ONDERZOEKSINSTRUMENTEN

We gebruikten verschillende methoden van dataverzameling. Enerzijds werd er beroep gedaan op al bestaande gegevens. Anderzijds werd er per case een respondent of meerdere respondenten geïnterviewd met als doel bijkomende en nieuwe informatie te verkrijgen.

De reeds bestaande data komen uit beleidsdocumenten en socio-demografische documenten. Er werd beroep gedaan op de cultuurbeleidsplannen 2008-2013 van Elsene, Vorst, Gent en Sint-Niklaas; het jaarverslag 2010 van de stad Sint-Niklaas, het jaarverslag 2011 van de stedelijke openbare bibliotheek Sint-Niklaas en de beleidsbrief 2008-2013 van de stedelijke openbare bibliotheek Gent.

Voor de socio-demografische analyse werd beroep gedaan op de gemeentelijke fiches voor de analyse van de lokale statistieken in het Brussels Gewest van Elsene en Vorst; de Wijkmonitoring, een interactief instrument van het Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse;

de interactieve website *Gent in Cijfers*, samengesteld door de dienst ABIS – Data-Analyse & GIS van de stad Gent; de gemeentelijke profielschets Sint-Niklaas samengesteld door de studiedienst van de Vlaamse regering; het lokaal sociaal beleidsplan 2008-2013 van de stad Sint-Niklaas, het jaarverslag 2010 van de stad Sint-Niklaas en het gemeentelijk ruimtelijk structuurplan van de stad Sint-Niklaas.

Voor de cijfermatige vergelijking deden we een beroep op het jaarverslag 2011 van de stad Gent en Sint-Niklaas en de BIOS2 Rapporting van de Vlaamse overheid.

Bij het afnemen van de interviews werd een open interviewmethode gehanteerd. Open vragen bieden de geïnterviewden de mogelijkheid om in alle vrijheid te antwoorden. De interviews werden face-to-face afgenomen. Oorspronkelijk was het de bedoeling dat de interviews individueel plaatsvonden, maar op vraag van de respondent waren twee van de zes een duo-interview.

Om te voorkomen dat relevante onderwerpen niet aan bod komen en om een houvast te hebben, werd er voor gekozen om de interviews semigestructureerd af te nemen.

Op voorhand werden enkele topics bepaald en per topic enkele vragen in een interviewschema vastgelegd. Het voordeel hiervan is dat er niets over het hoofd gezien kan worden en dat er toch nog voldoende ruimte is voor eigen inbreng van de geïnterviewde (Baarda et al., 2005).

Het interviewschema is als bijlage opgenomen (bijlage 1). Op basis van de literatuurstudie werden de volgende topics gekozen:

- aanpak van de publiekswerking;
- publieksbereik;
- gebiedsgerichte werking en gemeenschapsvorming;
- invulling van de programmatie van de publiekswerking;
- samenwerking met andere actoren;
- verandering in de infrastructuur;
- competenties van de bibliothecarissen;
- imago van de bibliotheek.

Per topic werden deelvragen opgesteld. De volgorde werd bepaald op basis van logica en graad van belangrijkheid. Indien er tijd te kort was konden op die manier de minst belangrijkste topics worden overgeslagen.

## 7.2 ONDERZOEKSEENHEDEN

### 7.2.1 POPULATIE

Het studieobject binnen dit onderzoek is de Nederlandstalige openbare bibliotheeksector in Vlaanderen en Brussel. Meer bepaald wordt de publiekswerking van de openbare bibliotheek onder de loep genomen. We interviewden de (publieks)medewerkers van de openbare bibliotheek. We beperkten ons tot lokale bibliotheken en buurtbibliotheken in de stadsrand van grotere steden, met uitzondering van één hoofdbibliotheek.

De bedoeling was om zowel bibliotheken te bevragen die hun publiekswerking eerder autonoom invullen, als bibliotheken die meer gebiedsgericht werken in een samenwerkingsverband of wijkvernieuwingsproject.

### 7.2.2 SELECTIE EN WERVING

Er werd gekozen om op een gerichte manier te selecteren. Dit wil zeggen dat er beredeneerd gekozen werd wie er wel en niet werd opgenomen in het onderzoek (Baarda et al., 2005).

In samenspraak met LOCUS, het steunpunt voor het lokaal cultuurbeleid en het daarbij horende openbaar bibliotheekbeleid, werden de respondenten geselecteerd. LOCUS schoof enkele bibliotheken naar voren die, vanuit hun ruime ervaring als steunpunt, in aanmerking kwamen om in het onderzoek opgenomen te worden.

Eerst en vooral hebben we ervoor gekozen om ons te concentreren op drie types van steden. Per stad werden er twee bibliotheken geselecteerd met telkens een andere werkvorm. De ene bibliotheek leunt aan bij een meer autonome werking en de andere leunt meer aan bij de gebiedsgerichte werking. We waren ons er van bewust dat het moeilijk is een scheidingslijn te trekken tussen deze twee categorieën. Bij de bespreking van de resultaten evalueren we deze opdeling in categorieën.

Er werden twee steden in Vlaanderen en twee gemeenten in het Brussel Hoofdstedelijk Gewest geselecteerd. In Vlaanderen werd er gekozen voor Gent, een grote centrumstad, en Sint-Niklaas, een regionale centrumstad. In Gent onderzochte we twee wijkbibliotheken, in Zwijnaarde en in de wijk Brugse Poort–Rooigem. In Sint-Niklaas werd er gekozen voor de hoofdbibliotheek en het bibpunt Reynaert. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest valt onder de categorie multiculturele grootstad. De bibliotheken in Elsene en Vorst werden hier onder de loep genomen.

Voor de Vlaamse steden is er contact opgenomen met de hoofdbibliothecaris met de vraag welke bibliotheken hen het meest geschikt leek om in het onderzoek op te nemen. Op basis van dit advies is er contact opgenomen met de betreffende bibliotheken. LOCUS koos de twee relevante bibliotheken in Brussel.

### 7.2.3 RESPONDENTEN

Er werden 7 interviews afgenomen met in totaal 9 respondenten. In Vorst werd er zowel een interview afgenomen met de bibliothecaris als met de bibliotheekanimator. Oorspronkelijk was het de bedoeling om enkel de bibliothecaris te bevragen, maar omdat zij niet tijdig aanwezig kon zijn voor het interview, heeft eerst de bibliotheekanimator de vragen beantwoord. Nadien zijn dezelfde vragen gesteld aan de bibliothecaris en werd er op sommige aspecten dieper ingegaan.

Op vraag van henzelf werden zowel de educatieve medewerker als de bibliothecaris van het bibliotheekfiliaal in Elsene tegelijkertijd geïnterviewd.

In de hoofdbibliotheek van Sint-Niklaas werd de assistent dienstleider geïnterviewd, maar net voor afloop van het interview kwam de directeur van de bibliotheek langs en zijn er ook aan hem nog een aantal vragen gesteld ter verduidelijking van enkele aspecten. Alle interviews vonden plaats in een gepaste setting, namelijk in de betrokken bibliotheek. De geïnterviewden gingen akkoord met naamsvermelding. Hieronder vindt u een overzicht terug van de personen die geïnterviewd werden.

Gedetailleerde informatie over plaats en duur van de interviews kan teruggevonden worden in bijlage (bijlage 2).

#### BRUSSEL

- Elsene: educatieve medewerker Eva Tack en bibliothecaris Nathalie Verstrynge
- Vorst: bibliotheekanimator Marianne Kiekens en bibliothecaris Karen Colpaert

#### GENT

- Brugse Poort: consulent Davy Van den Heede
- Zwijnaarde: assistent dienstleider Rose-Marie Maes

#### SINT-NIKLAAS

- Hoofdbibliotheek: assistent dienstleider Kirsten Janssens en directeur Rik Van Daele
- Bibpunt: assistent dienstleider Goedele Verstraeten

### 7.3 REGISTRATIE EN PREPARATIE VAN GEGEVENS

Ter voorbereiding van elk interview werden de beleidsplannen, actieplannen en jaarverslagen van de betrokken gemeente doorgenomen. We maakten aantekeningen en selecteerden fragmenten die interessant waren als achtergrondinformatie en van pas konden komen bij de analyse. Data over de socio-demografische situatie van de gemeente of wijk werd doorgenomen om een beeld te kunnen vormen van de omgeving waarin de bibliotheek te werk gaat.

Elk interview werd opgenomen met een dictafoon en nadien letterlijk uitgetypt. Ieder interview begon met een korte introductie van onszelf en het onderzoek, vervolgens overliepen we kort de topics. Voordat de topicvragen aan bod kwamen werden er enkele vragen gesteld ter kennismaking van de geïnterviewde en zijn of haar functie in de bibliotheek. Er werd vertrokken vanuit de vastgelegde topics en vragen, maar geregeld werd er dieper ingegaan op opmerkingen die de geïnterviewde aangaf. Hierdoor werd er zo nu en dan afgeweken van de vaste volgorde, een overgeslagen vraag werd achteraf terug opgenomen.

### 7.4 ANALYSEPROCEDURE

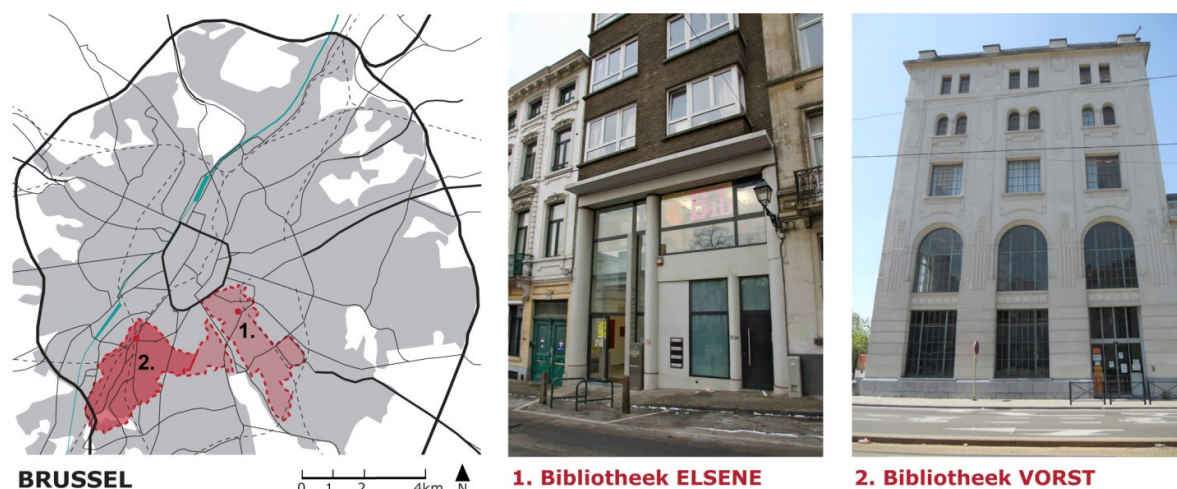
Na het afnemen en uitschrijven van de interviews werd irrelevante informatie geschrapt. Daarna werden de interviews gelabeld. De topics in ons interviewschema vormden de basis voor het opstellen van de kernlabels. Vervolgens werd elke case beschrijvend geanalyseerd. Daarna volgde een vergelijkende analyse waarin werd teruggekoppeld naar de onderzoeksvragen.

## 8 BESCHRIJVENDE ANALYSE

In dit onderdeel schetsen we de situatie van iedere bibliotheek afzonderlijk en bespreken we uitgebreid de publiekswerking. Doordat elke bibliotheek inspeelt op de eigenheid van haar omgeving en hierdoor een unieke werking heeft, worden er naar gelang de werkwijze van de betrokken bibliotheek bij de bespreking andere accenten gelegd. Sommige besprekingen zijn uitvoeriger dan anderen. Dit heeft te maken met de lengte van het interview en de hoeveelheid informatie die een respondent ons wist mee te delen. Sommige topics zijn uitgebreider en diepgaander dan andere ter sprake gekomen. Het feit dat respondenten meer uitweiden over bepaalde aspecten is ook belangrijk om hun publiekswerking in kaart te brengen. Zo zien we waar zij belang aan hechten en krijgen we een beter beeld van de keuzen die gemaakt werden.

### 8.1 BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft elke gemeente een autonoom Nederlandstalig gemeentelijk cultuurbeleidsplan dat onder meer de werking van de openbare bibliotheek reguleert. In dit onderzoek behandelen we twee Nederlandstalige gemeentelijke bibliotheken: Bli:b in Vorst en Sans Souci in Elsene. We schetsen kort de socio-demografische situatie van de gemeente en de specifieke wijk waarin de bibliotheek gevestigd is. De cijfers zijn van 2008 of 2009. Vervolgens bespreken we uitvoerig de werking van de bibliotheek. We focussen ons zowel op het publieksbereik als op de aanpak en invulling van de publiekswerking.



**Figuur 1.** Situering bibliotheek Elsene en Vorst (Bibliotheekblad, z.d.; De Corte & Sanderson, 2007; Google Maps, 2012; ULB-IGEAT & Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, 2010a, 2010b; eigen aanvullingen)

## 8.1.1 ELSENE

### 8.1.1.1 SOCIO-DEMOGRAFISCHE SCHETS

Elsene telt 79.768 inwoners en heeft een bevolkingsdichtheid van 12.651 inwoners per km<sup>2</sup> en is daarmee een dichtbevolkte gemeente. De bibliotheek ligt in de Malibranwijk, in het noordoostelijke deel van de gemeente. Deze wijk is 1/3 dichter bevolkt dan het gemiddelde van de gemeente. Het gemiddelde inkomen is hoger dan in het Brussels gewest, maar lager dan het landelijk gemiddelde. Binnen de gemeente zijn er grote verschillen, in het noordelijk deel van Elsene wonen minder welgestelde inwoners, in het zuidelijk meer gegoede burgers. In de Malibranwijk is het gemiddelde inkomen ook lager. De werkloosheid in Elsene is lager dan het gewestelijke gemiddelde, maar in de Malibranwijk is het hoger. Over het algemeen is Elsene wel een vrij rijke gemeente met weliswaar een aantal armere buurten.

Jongeren gaan meer naar het algemeen secundair onderwijs dan naar een technische of beroepsrichting. Na het leerplichtonderwijs stromen bovendien meer jongeren door naar het hoger onderwijs dan het Gewestelijk gemiddelde. Dit geldt zeker voor het zuidelijk gedeelte van de gemeente. De bevolking in Elsene is globaal gezien hooggeschoold, wat ook verklaard kan worden door de aanwezigheid van twee universiteiten en de Europese instellingen. Studenten of pas afgestudeerden vinden Elsene een aantrekkelijke gemeente om zich te vestigen. De internationale werknemers maken een groot deel uit van de Elsense bevolking.

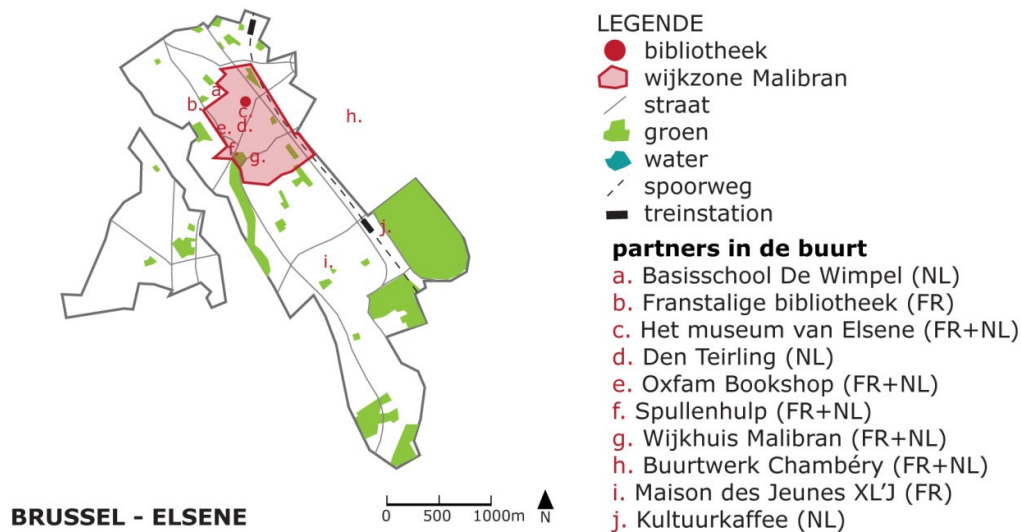
Ruim 40% van de bevolking heeft een buitenlandse nationaliteit. De meerderheid van de buitenlanders is afkomstig uit de EU. Het aantal Nederlandstaligen is een belangrijke groep binnen de vele minderheden.

De bevolking is relatief jong. Het aantal personen op actieve leeftijd (20 tot 64 jaar) is eerder groot, het aandeel 65-plussers is klein en er zijn relatief gezien weinig kinderen, hoewel hun aandeel wel stijgt. Een groot deel van de huishoudens bestaat uit (jonge) alleenstaande volwassenen. Jonge gezinnen trekken eerder naar goedkopere gemeenten, zoals Vorst. Deze leeftijdssamenstelling zien we ook terug in de Malibranwijk, met dat verschil dat hier meer gezinnen met kinderen wonen (Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse, 2011; ULB-IGEAT & Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, 2010a).

### 8.1.1.2 DE BIBLIOTHEEK

De Nederlandstalige gemeentelijke openbare bibliotheek van Elsene is in 2005 opgestart in het gemeenschapscentrum Elzenhof. In 2007 verhuisde de bibliotheek naar zijn huidige locatie in de Sans Soucistraat. In de bibliotheek zijn 6 personeelsleden tewerkgesteld, waarvan 3 voltijds: de bibliothecaris, educatieve medewerker en de assistent dienstleider. Daarnaast werkt er ook een deeltijdse bibliotheekassistent die de bibliotheektechnische zaken voor zijn rekening neemt. Twee onthaalmedewerkers houden de bibliotheek open voor het publiek. Het uitvoeren en bedenken van de publiekswerking gebeurt door de educatieve medewerker en de bibliothecaris. De bibliotheek is 28 uren per week geopend.





**Figuur 2.** Detailkaart Elsene (De Corte & Sanderson, 2007; Google Maps, 2012; ULB-IGEAT & Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, 2010a, 2010b; eigen aanvullingen)

#### AANPAK

De bibliotheek is pas opgericht na de invoering van het Vlaams decreet lokaal cultuurbeleid in 2001, waardoor de aandacht voor het lokale karakter van begin af aan aanwezig was. De bibliotheek geeft aan vooral een gebiedsgerichte werking te hebben. De focus ligt hierbij meer op de wijk dan op de gemeente. De bibliotheek is uiteraard wel voor de gehele bevolking open. De partners waar mee wordt samengewerkt, zijn vooral geconcentreerd in de directe omgeving. Naast de gebiedsgerichte werking is er ook een doelgroepgerichte aanpak. Voor iedereen is er een aanbod, daarbinnen is er vooral aandacht voor gezinnen met kinderen, die in de wijk ruim vertegenwoordigd zijn. Er is gekozen om vooral activiteiten te voorzien voor een jong publiek. De bibliotheek opereert in een multiculturele anderstalige omgeving. In de gebiedsgerichte werking wordt hierop ingespeeld door het organiseren van Nederlandse taalstimulerende activiteiten.

De publiekswerking werkt op vier vlakken: bemiddeling rond de collectie in interactie met het publiek; leesbevordering en leesplezier; bibliotheekpromotie en projecten die het publiek in contact brengen met cultuur in de wijk. Er zijn drie educatieve doelstellingen: taalstimulering, leesbevordering en bibliotheekinstructie. De publiekswerking overstijgt de marketing en publiekscommunicatie. Reclame en promotie zijn geen doel op zich, maar er wordt wel voortdurend aandacht aan besteed. Te meer omdat Elsene een aankomstgemeente is met een groot bevolkingsverloop.

#### AANBOD

Qua projecten en activiteiten wordt er een opdeling gemaakt tussen de puur geprogrammeerde activiteiten en de meer intensievere werking van het wijkfeest *Boekenbaz'art*.

De Boekenbaz'art is een bewonersparticipatief project dat sinds juni 2009 op de speelplaats tegenover de bibliotheek plaatsvindt. Het idee voor dit wijkfeest ontstond n.a.v. de verkoop van afgeschreven bibliotheekboeken. Wat begon als een boekenverkoop groeide uit tot een straatfeest dat elk jaar verder uitbreidde.

Bij de tweede editie was er een podium waarop muziekgroepen optraden en vond er animatie plaats. In de eerste twee jaar bepaalde vooral de bibliotheek de invulling van het wijkfeest. In 2011 werd de stap gezet naar bewonersparticipatie. Deze participatie is spontaan tot stand gekomen doordat een bewoner op dezelfde dag een barbecue organiseerde. De bibliotheek speelde hierop in en riep de bewoners op om ideeën aan te brengen voor de volgende editie. In de Boekenbaz'art ligt steeds meer de nadruk op de ondersteuning van initiatieven die van de bewoners zelf komen.

De bibliotheek heeft een uitgebreide programmatie en doet mee aan verschillende overkoepelende initiatieven. Zij biedt computers met internet en games aan. Dit aanbod is zeer in trek bij kinderen de kinderen in de wijk, die meestal thuis geen computer of internet hebben. De meest succesvolle activiteiten zijn de tweemaandelijks voorleesuurtsjes op zaterdag en het creatief atelier *Taaljongleurs* op woensdagnamiddag. Dit atelier wil kinderen met taalachterstand, die thuis geen Nederlands spreken maar wel naar Nederlandstalig basisonderwijs gaan, op ludieke manier stimuleren in taalbeheersing. Tijdens de jaarlijkse weken zoals de bibliotheekweek, de voorleesweek, de jeugdboekenweek en de digitale week, wordt er telkens een eigen activiteit opgezet, bijvoorbeeld een auteurslezing of animatie. Daarnaast vinden er ook verscheidene workshops plaats. Een procesmatige aanpak is kenmerkende voor deze workshops. De werking is steeds meer gericht op een eindproduct dat dan getoond wordt op de Boekenbaz'art.

De grootste verandering binnen de werking en het aanbod is de overgang van puur programmeren naar een meer participatieve publiekswerking, waarbij de bevolking wordt uitgenodigd om deel te nemen aan de programmatie van de bibliotheek. Een activiteit wordt niet meer "zomaar" geprogrammeerd, maar er wordt altijd vertrokken vanuit de behoeften van de bevolking. Tijdens de digitale week is er bijvoorbeeld een activiteit om jongeren vertrouwd te maken met de ruime wereld van de digitale media. Uit de ideeënoproep voor de Boekenbaz'art kwam het idee om tijdens het wijkfeest balkonconcerten te organiseren. De bibliotheek speelde hier op in door de interesse van de jongeren voor computers en muziek hier aan te koppelen. Tijdens de digitale week wordt er een workshop dj aangeboden. De aangeleerde dj vaardigheden kunnen de jongeren dan demonstreren met een balkonconcert op de Boekenbaz'art. De Boekenbaz'art evolueert steeds meer naar een participatieproject, waarbij de aanloop er naartoe, het proces, even belangrijk is als het product zelf.

#### GEMEENSCHAPSVORMING

De bibliotheek heeft door haar wijkfeest Boekenbaz'art recht op de één-eurosubsidie voor gemeenschapsvormende initiatieven. Deze financiële steun, toegekend door de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) in het kader van het lokaal cultuurbeleid, is een stimulans om extra op gemeenschapsvorming in te zetten. Het is weliswaar arbeidsintensiever om procesmatig te werken, maar het proces en eindresultaat zijn dan meer gedragen en sluiten beter aan bij de wensen van de wijkbewoners.

De Boekenbaz'art lokt de mensen uit hun kot en creëert door een cultuurgebeuren ontmoeting op straat en bevordert op die manier de sociale cohesie.

Gemeenschapsvorming is volgens de respondenten ook mogelijk zonder grote middelen en kan zitten in kleine dingen. Tijdens de bibliotheekweek wordt er telkens een ontbijt geserveerd. Afgelopen jaar zat iedereen aan één lange tafel in plaats van aan kleine eilandjes van afzonderlijke tafels. Op die manier praat men meer met elkaar en vindt er ontmoeting plaats. Een kleine ingreep kan op die manier heel wat teweeg brengen.

#### SAMENWERKING

Het beleid van het gemeenschapscentrum Elzenhof en de bibliotheek wordt uitgetekend in één gemeenschappelijk Nederlandstalig gemeentelijk cultuurbeleidsplan. Verschillende activiteiten worden dan ook opgezet in samenwerking met het gemeenschapscentrum, waaronder ook de Boekenbaz'art. Bij deze activiteit wordt samengewerkt met meer partners o.a. het museum van Elsene, L'école des arts, enkele scholen in de straat, het jeugdhuis en het wijkhuis.

Er wordt ook samengewerkt met de Franstalige bibliotheek. Een voorbeeld hiervan is *Ego Tango*, een avond die volledig in het teken van tango stond. In samenwerking met de Franstalige bibliotheek vond er die avond een tweetalige lezing plaats. Andere partners waren het gemeenschapscentrum en het Kulturkaffee. Zij namen respectievelijk een tangoworkshop en tangoconcert voor hun rekening.

Het atelier Taaljongleurs is mogelijk gemaakt door een intensief partnerschap met de buurtwerking Chambéry. Daarnaast kent de bibliotheek een hele reeks andere partners, m.n. Oxfam Bookshop, Spullenhulp en Den Teirling, een activiteitencentrum voor mensen met psychiatrische problemen.

In de loop van de jaren is de samenwerking steeds verder gegroeid. Het initiatief komt ook niet enkel meer vanuit de bibliotheek zelf, partners komen zelf aankloppen. De bibliotheek heeft de afgelopen jaren krediet opgebouwd en is meer en meer een meerwaarde geworden voor andere actoren. Het lokaal cultuurbeleid heeft een sterke stimulans gegeven. Hoewel de Franstalige instellingen een eigen beleid hebben, gaan zij ook steeds actiever op zoek gaan naar samenwerking met de Nederlandstalige bibliotheek. Dit is een grote verandering en is bovenal een verrijking.

Hoewel het aangaan van partnerschappen zeer arbeidsintensief is, wordt het positief ervaren. Samenwerking heeft twee grote pluspunten, het vergroot het publieksbereik en is een verrijking voor de activiteiten.

#### PUBLIEKSBEREIK

De bibliotheek bereikt een divers publiek, zowel de Nederlandstalige hoogopgeleide als de anderstalige moeder met haar kindjes. Er worden veel activiteiten opgezet voor een jong publiek, wat ook resulteert in een publieksbereik van veel jongeren. Senioren gaan minder naar de bibliotheek. Kinderen zijn via hun school gemakkelijker bereikbaar. Het ontbreken van een secundaire school in de wijk maakt dat adolescenten weinig of niet bereikt worden. De laatste tijd is hier echter verandering in gekomen. Door het aanbieden van meerdere computers met internet en games komen zij dagelijks over de vloer. Vooral de allochtone adolescenten en anderstalige kinderen komen zo in contact met de bibliotheek.

Door onder andere de Boekenbaz'art en de aandacht voor gemeenschapsvorming wordt er ook een grotere betrokkenheid van de bewoners vastgesteld.

Als we naar de publiekevolutie op lange termijn kijken, kan vastgesteld worden dat het verhuizen naar een nieuwe locatie heel veel impact heeft gehad. De bibliotheek is gestart in het Elzenhof, waar ze een slechte infrastructuur in een kelder ter beschikking kregen. Het was geen fijne plek om te komen. De bezoekers kwamen snel binnen en wilden zo snel mogelijk weer weg. De nieuwe infrastructuur heeft een enorme invloed gehad op het publieksbereik en de publiekswerking. De mensen komen om wat rond te snuisteren, rond te hangen, om een kopje koffie te drinken met de krant erbij of voor de gezelligheid. De open infrastructuur met veel licht en ruimte heeft ervoor gezorgd dat het publiek graag komt.

## 8.1.2 VORST

### 8.1.2.1 SOCIO-DEMOGRAFISCHE SCHETS

Vorst telt 48.906 inwoners en heeft een bevolkingsdichtheid van 7961 inwoners per km<sup>2</sup>, maar de bevolking is ongelijk gespreid over het grondgebied van de gemeente. Een groot gedeelte van de gemeente is een industriezone. De bevolking is vooral in het noorden en oosten geconcentreerd. In het noorden ligt Laag Vorst, de arbeiderswijk waar de bibliotheek is gelegen. Hier is de dichtheid meer dan dubbel zo groot als het gemiddelde. In Hoog Vorst woont de rijkere bevolking. Het gemiddelde inkomen in Vorst ligt lager dan het gemiddelde in het Brussels Gewest en in België. De gemeentelijke werkloosheid ligt in de buurt van het Brusselse gemiddelde, maar in de volkse wijken, zoals Laag Vorst, is de werkloosheid beduidend hoger.

Er gaan meer leerlingen naar een technische of beroepsrichting dan naar het algemeen onderwijs. De schoolachterstand is minder dan gemiddeld, maar de jongeren volgen na het leerplichtonderwijs minder vaak hoger onderwijs. Dit geldt vooral voor Laag Vorst, waar de ouders zelf minder vaak hoger geschoold zijn. Het lagere opleidingsniveau van de bevolking in Laag Vorst resulteert in een hogere werkloosheidsgraad.

Ruim 70% van de bevolking heeft de Belgische nationaliteit. Vorst heeft van oudsher een omvangrijke migrantengemeenschap. Dit verklaart ook de sterke aanwezigheid van de arbeidersklasse. Velen van hen verkregen inmiddels de Belgische nationaliteit door naturalisatie en geboorte op Belgische bodem.

De meerderheid van de niet-Belgische bevolking is afkomstig uit landen van de EU. Vorst is in vergelijking met andere gemeenten in het Gewest voornamelijk Franstalig. Dit betekent echter niet dat het Nederlands in Vorst onbestaande is, bijna 1/3 van de bevolking is Nederlandskundig.

Door de toename van het geboortecijfer is er een verjonging van de bevolking. Het aantal jongeren neemt toe en het aandeel van de 65-plussers daalt. Deze evolutie volgt de algemene trend in het Brusselse Gewest. De wijk Laag Vorst heeft de meest jonge bevolking. Hier wonen vooral grote gezinnen. Vorst heeft een verrassend ruim aanbod aan parken en groene zones, maar in Laag Vorst is de openbare ruimte schaars en moeilijk in te richten. Door het gebrek aan publieke ruimte is een laagdrempelige openbare instelling meer dan welkom. Hier speelt de bibliotheek op in (Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse, 2011; ULB-IGEAT & Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, 2010b).

### 8.1.2.2 DE BIBLIOTHEEK

De overschakeling van een filiaal van de hoofdstedelijke bibliotheek in het gemeenschapscentrum naar een eigen autonome gemeentelijke bibliotheek in 2009 was een mijlpaal. De Nederlandstalige gemeentelijke openbare bibliotheek van Vorst is samen met Forest Centre Culturel gehuisvest in het Brass-gebouw, het vroegere gebouw van de brouwerij Wielemans-Ceuppens. In de bibliotheek zijn 4 personeelsleden tewerkgesteld: een voltijdse en deeltijdse bibliothecaris, een bibliotheekanimator en een deeltijdse onthaalmedewerker. De bibliotheek ligt op de tweede verdieping van het gebouw en is 15 uren per week geopend.



**Figuur 3.** Detailkaart Vorst (De Corte & Sanderson, 2007; Google Maps, 2012; ULB-IGEAT & Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, 2010a, 2010b; eigen aanvullingen)

#### AANPAK

De bibliotheek heeft een engagement in het wijkcontract *Vroege Groenten-Luttrebrug* wat impliceert dat ze de wijk bij haar werking moet betrekken. Bovendien maakt de bibliotheek ook deel uit van een *URBAN II*-project. Dit is een project gefinancierd door de Europese Unie, dat gericht is op het tot stand brengen van duurzame wijkvernieuwing in steden of wijken in crisis. Het project moet tweetalig zijn, gericht zijn op multimedia en de klemtoon leggen op de wijk. Forest Centre Culturel is de Franstalige partner in het project en Bli:b is later toegevoegd als Nederlandstalige partner. Deze twee engagements bepalen de klemtonen van de bibliotheekwerking. Er wordt een sterk accent gelegd op multimedia en digitale geletterdheid. Bli:b profileert zich als een wijkbibliotheek en wil meewerken aan de heropleving van de wijk door het aanbieden van faciliteiten en van een educatieve omkadering. Er wordt sterk ingespeeld op de behoeften van de wijk. Anderstalige gezinnen met kinderen met beperkte toegang tot digitale media zijn oververtegenwoordigd in de wijk. Dit resulteert in een eerder atypische profilering. De focus wordt gelegd op multimedia, kunsteducatie en taalstimulering en de activiteiten zijn vooral gericht op kinderen. Door de grote aanwezigheid van kinderen is het meestal rumoerig en lawaaiig in de bib. Volwassenen die op zoek zijn naar een rustige plek om te lezen, gaan die niet vinden in Bli:b.

De ruimte van de bibliotheek is beperkt, er moeten dus keuzes gemaakt worden. Er werd gekozen voor kinderen en niet voor volwassenen.

Door haar ligging op een minder evidente locatie – van buitenaf merk je de aanwezigheid van de bib amper op – is het nodig om zichzelf kenbaar te maken. Promotie en communicatie zijn actiepunten.

Doordat de bibliotheek nog maar een paar jaar bestaat, is het moeilijk om te spreken van grote veranderingen. Er wordt vooral doorgewerkt op wat er de afgelopen jaren is opgebouwd. De bibliotheek zit nog steeds in een experimenteerfase en is daardoor nog steeds op zoek naar de rode draad in haar werking. De grootste verandering is dat er nu ook meer tweetalig gewerkt zal worden. Oorspronkelijk begon de bibliotheek als een Nederlandstalige instelling, maar er werd aangevoeld dat ze vooral een tweetalig publiek hadden. Er werd besloten om hier op in te spelen. Een gebiedsgerichte werking in een voornamelijk anderstalige wijk kan het zich niet permitteren om enkel een Nederlandstalig aanbod te voorzien.

#### AANBOD

De collectie bestaat vooral uit Nederlandstalige boeken, maar de kinderen komen vooral voor de computers. Er zijn 13 computers om op internet te gaan en te gamen. Bovendien is er ook een Wii console om spelletjes te spelen. Het activiteitsaanbod van de bibliotheek is zeer ruim en uitgebreid. Er zijn voorleesmomenten, lessen Nederlands, vakantieateliers en zo meer.

De succesvolste activiteiten zijn de computerateliers op woensdagnamiddag. De jongeren leren er hoe ze tekenfilmpjes, muziek of een website kunnen maken.

De bibliotheek stapt mee in het kinderkunstenfestival *Supervlieg* en biedt daarin ook een activiteit aan. Dit jaar worden er samen met de kinderen luisterbomen gecreëerd, in de bomen hangen mp3-spelers met verhalen die met een koptelefoon kunnen beluisterd worden. Er worden versierde stoeltjes in elkaar geknutseld die onder de bomen worden geplaatst.

De bibliotheek animator zorgt voor omkadering en speelt in op gelegenheden die zich aandienen. Als de partners in de buurt een activiteit organiseren, gaat zij er met de kinderen naartoe.

Opvallend is dat de meerderheid van het publiek eigenlijk niet voor de boeken naar de bibliotheek komt. De bibliotheek is niet zozeer een bib, maar eerder een wijkhuis of mediatheek.

Er wordt niet altijd ingespeeld op de reguliere bibliotheekweken. Een activiteit wordt enkel opgestart als die past binnen het profiel van de bib en het gekoppeld kan worden aan het eigen aanbod. Als er wordt meegedaan wordt er altijd een link gezocht met de lokale context.

#### GEMEENSCHAPSVORMING

De opdracht tot wijkheropleving betekent dat gemeenschapsvorming een belangrijk actiepunt is. Hiervoor werd door de VGC subsidies toegekend. Een grootschalig gemeenschapsvormend project is het festival *Supervlieg*. Hiervoor wordt samengewerkt met verschillende partners en het is een tweetalig gebeuren. Daarnaast zijn er ook kleinschaligere gemeenschapsvormende activiteiten. De bibliotheek maakt een link met gemeenschapsvorming en geletterdheid en zet hiervoor veel in op taalstimulering. Via Nederlandse lessen worden anderstaligen middelen aangereikt om meer autonoom te worden en beter te kunnen functioneren in de maatschappij.

Een ander kleinschalig project is het aanbieden van een openbare ruimte, wat in de wijk gebrekkig aanwezig is. De kinderen hangen vaak op straat rond. Samen met WIELS en het jeugdhuis Maison Des Jeunes zijn er op het grasveld naast het bibliotheekgebouw moestuintjes aangelegd. De buurtbewoners mogen hier op tuinieren. Op hetzelfde grasveld is er plaats voor de kinderen om te spelen en te voetballen. Bovendien is er ook een project in ontwikkeling om tuinmeubilair in elkaar te knutselen. De kinderen krijgen ook inspraak in bijvoorbeeld de heraanleg van de wijk. Zo werd er met de kinderen een wandeling door de buurt gemaakt. Op een kaart werd aangeduid wat ze goed vonden in hun buurt en wat ze graag anders zagen. Hun meningen werden voorgelegd aan het gemeentebestuur.

#### SAMENWERKING

De bibliotheek is autonoom begonnen. In principe vertrekt de bibliotheek vanuit haar eigen werking. Bij samenwerking met partners wordt er naar de gemeenschappelijkheid in ieders eigenheid gezocht. Inmiddels zijn er al heel wat partnerschappen opgebouwd. Dit geeft zeker al een meerwaarde, maar er is nog veel groeipotentieel. In het begin waren samenwerkingsverbanden eerder toevallig, later namen ze vaste vormen aan. Voor verschillende activiteiten wordt er samengewerkt met de Franstalige bibliotheek van Vorst en de Nederlandstalige en Franstalige bibliotheek van Sint-Gillis.

Brusselleer, het Centrum Basiseducatie Brussel, biedt ondersteuning voor de lessen Nederlands.

In het wijkcontract zijn onder andere Divercity, Maison Des Jeunes, de Nederlandstalige scholen en de straathoekwerkers partners. Deze samenwerking is hard nodig, omdat de bibliotheek een kleine personeelsbezetting heeft. Alleen zou het niet lukken. Er wordt altijd gestreefd naar een zo lokaal mogelijke samenwerking. Een kunstenaar voor het geven van een workshop, wordt gezocht in de nabije omgeving.

#### PUBLIEKSBEREIK

De bibliotheek bereikt zowel Nederlandstalige jonge gezinnen met kinderen als anderstalige of tweetalige jongeren uit de wijk. De jeugd blijft het belangrijkste publiek. Binnen de publiekswerking wordt hier ook de meeste aandacht aan besteed. Met het huispubliek, de kinderen, is een zeer goede band opgebouwd. Als de bibliotheek gesloten is hebben de kinderen geen andere plaats om naartoe te gaan en vervelen ze zich. Voor hen is de bibliotheek een heel belangrijke actor in de wijk. Het bereiken van volwassenen ligt iets moeilijker, dit komt vooral door het atypische profiel van de bibliotheek.

De meerderheid van het publiek komt uit Laag Vorst. De bevolking uit andere delen van Vorst is moeilijker te bereiken, ondermeer door het park van Vorst dat een breuk tussen Hoog en Laag Vorst veroorzaakt.

De bezoeken van Nederlandstalige basisscholen zijn een goede toeleiding tot de bibliotheek. Kinderen die niet uit zichzelf naar de bibliotheek komen, worden op deze manier toch bereikt en gaan later op eigen initiatief naar de bibliotheek.

Het publieksbereik is enorm gegroeid. Twee jaar geleden kwam er gemiddeld maar 5 personen per dag over de vloer, vandaag zijn dat er al minstens 50.

## 8.2 GENT

De stad Gent bestaat uit 14 deelgemeenten, het stadsbestuur werkt echter liever op basis van een opdeling in wijken. De dienst gebiedsgerichte werking heeft de stad opgedeeld in 25 wijken. Twee wijken zijn voor ons relevant, Brugse Poort–Rooigem en Zwijnaarde. De Brugse Poort–Rooigem komt overeen met de historische wijk en situeert zich in de 19<sup>de</sup>-eeuwse gordel. De wijk Zwijnaarde komt grotendeels overeen met de gelijknamige deelgemeente. De hieronder besproken cijfers zijn van het jaar 2011. Beide bibliotheken zijn filialen van de Stedelijke Openbare Bibliotheek van Gent.



**Figuur 4.** Situering bibliotheek Brugse Poort en Zwijnaarde (Bibliotheek Gent, z.d.; Google Maps, 2012; Google Street View, 2008; Stadsbestuur Gent – Dienst ABIS - Data-Analyse & Gis, 2012; eigen aanvullingen)

### 8.2.1 BRUGSE POORT - ROOIGEM

#### 8.2.1.1 SOCIO-DEMOGRAFISCHE SCHETS

De Brugse Poort ligt in de 19<sup>de</sup>-eeuwse gordel van Gent en is met 17.840 bewoners en een bevolkingsdichtheid van 7.026 inwoners per km<sup>2</sup> een van de dichtst bevolkte gebieden van Gent. Het gemiddelde inkomen van de bevolking in de Brugse Poort ligt lager dan het Gentse gemiddelde. Het aantal werklozen (12,40%) ligt aanzienlijk hoger dan het gemiddelde. Bovendien is de helft hiervan langdurig werkloos. Het aandeel OCMW steuntrekkers is voor de Brugse Poort–Rooigem het dubbele van het percentage voor heel Gent.

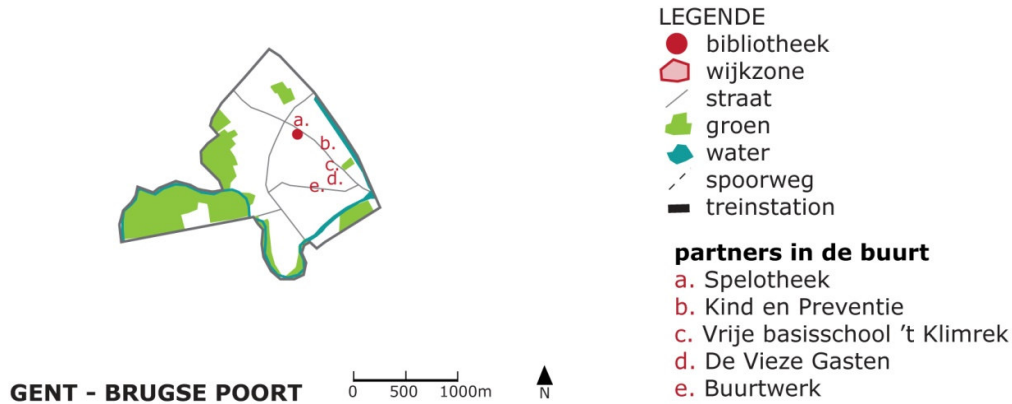
Het aandeel andere nationaliteiten is hoger dan in totaal Gent, ruim 1 op 4 van de wijkbewoners maakt deel uit van de groep etnische culturele minderheden. Dit is dubbel zoveel als het gemiddelde in Gent.

In de Brugse Poort woont een jonge bevolking, kinderen (0-9 jaar) en de 20- tot 39-jarigen zijn ruim vertegenwoordigd. De groep van 40-plussers is in de Brugse Poort ondervertegenwoordigd in vergelijking met heel Gent. Iets minder dan de helft van de inwoners is alleenstaand. Een op drie van de huishoudens heeft kinderen. Deze samenstelling loopt nagenoeg parallel met die van Gent (Stadsbestuur Gent – Dienst ABIS - Data-Analyse & Gis, 2012).



### 8.2.1.2 DE BIBLIOTHEEK

De bibliotheek Brugse Poort is opgericht in 2004 bij de start van het stadsvernieuwingsproject *Zuurstof voor de Brugse Poort*. In de bibliotheek zijn 2 voltijdse consulenten tewerkgesteld. De bibliotheek is 11 uren per week geopend. Er wordt echter een onderscheid gemaakt tussen "open" openingsuren en "gesloten" openingsuren. Tijdens de "open" openingsuren is de bibliotheek open voor iedereen. De "gesloten" openingsuren zijn op afspraak, deze worden veelal ingevuld met rondleidingen voor klassen of groepen van volwassenen.



**Figuur 5.** Detailkaart Brugse Poort (Google Maps, 2012; Stadsbestuur Gent – Dienst ABIS - Data-Analyse & Gis, 2012; eigen aanvullingen)

#### AANPAK

De Brugse Poort is een dichtbebouwde wijk met weinig ademruimte. Het opkrikken van de leefbaarheid van de wijk was dringend nodig. Hiervoor werd het stadsvernieuwingsproject *Zuurstof voor de Brugse Poort* in het leven geroepen. Dit project hield onder andere de heraanleg van openbare ruimte en de bouw van sociale woningen in. Aan het project is een sociaal en cultureel luik gekoppeld. De bibliotheek werd opgericht als culturele partner. Haar engagement in dit stadsvernieuwingsproject heeft het profiel van de bibliotheek bepaald. Doordat de Brugse Poort een buurtbibliotheek is, is er de mogelijkheid om een warmere en directere benadering te hanteren en een huiselijke sfeer te creëren. De publiekswerking "front office" tijdens de "open" openingsuren is uitermate belangrijk, dit is het zichtbare aspect van de werking. Als mensen goed geholpen worden en er een aangenaam contact is, blijven ze terugkomen.

In de "gesloten" openingsuren worden heel wat activiteiten opgezet om het contact met het publiek te versterken. Het succes hiervan kan worden afgemeten aan de hand van de doorstroming naar de "open" openingsuren. Tijdens de "gesloten" openingsuren wordt er tijd besteed aan groepen die meer ondersteuning nodig hebben. Er worden rondleidingen opgezet. Deze rondleidingen volgen geen vaste formule. Zij worden telkens op maat gemaakt van de bewuste doelgroep. De publiekswerking gebeurt erg gericht. De keuze werd gemaakt om met doelgroepen te werken, een doelgroep is gemakkelijker te bereiken via de instelling of organisatie die de mensen al heeft samengebracht. Voorbeelden hiervan zijn de basisscholen, het centrum voor basiseducatie en Intercultureel Netwerk Gent (ING).

Het publiek wordt als groep aangesproken en bij wijze van spreken binnengelokt. Als ze over de drempel zijn gestapt, worden ze niet meer als groep behandeld, maar als individuen aangesproken.

In de bib is er een losse structuur, er zijn weliswaar regels, maar die worden flexibel toegepast. Door de losse omgang met de gebruikers heeft de bibliotheek een sterke ontmoetingsfunctie gekregen. De keerzijde van de medaille is dat het rumoerig kan zijn. Deze drukte wordt geduld, omdat ingrijpen kan betekenen dat een deel van het publiek wegblijft. Door de gemoedelijke omgang en het wederzijdse respect is de Brugse Poort een atypische bibliotheek. Wel wordt er op toegezien dat de informele omgang met de klanten de snelheid van de dienstverlening niet in het gedrang brengt.

De bibliotheek heeft ook een zaaltje dat gebruikt kan worden door partners in de buurt. Het aanbieden van deze ruimte is ook een vorm van publiekswerking. De bibliotheek is meer dan louter een huis met boeken. Bovendien is het zaaltje ook toegankelijk voor de bezoekers tijdens de openingsuren. Er spelen veelal kinderen met het speelgoed van de speltheek, maar er kan ook een kopje koffie of iets anders gedronken worden.

Volgens de respondent is er binnen de werking van het filiaal Brugse Poort door de jaren heen een leercurve geweest. Door ervaring weet men wat wel werkt en wat niet. Door een aantal jaren actief te zijn op dezelfde locatie hebben de bibliotheekmedewerkers een beter zicht op de buurt en kan hier ook beter op worden ingespeeld. Men leert het publiek beter kennen en begrijpt waarom bepaalde groepen anders moeten worden aangepakt. Er ontstaat langzaam een vaste bezoekersgroep, waarmee ook een band wordt opgebouwd. Het idee is dat een goede publiekswerking vereist dat het publiek goed gekend is. Dit geldt ook omgekeerd. Zo ontstaat wederzijds vertrouwen.

#### AANBOD

Bij de invulling van het collectieaanbod wordt er rekening gehouden met de behoeften van de gebruikers. Het aanbod is vooral Nederlandstalig. Daarnaast zijn er ook enkele Engelstalige en Franstalige boeken beschikbaar en een beperkt aantal publicaties in het Turks of Arabisch.

Er wordt vooral receptief gewerkt en ingespeeld op activiteiten die partners in de omgeving aanbieden. Als er in de buurt iets gebeurd is, zoals de aanleg van volkstuintjes of geveltuintjes, maakt de bibliotheek hierover een informatieve tentoonstelling.

De grootste culturele activiteit is het vertelfestival *De Brugse Poort vertelt*. Dit wordt jaarlijks tijdens de jeugdboekenweek georganiseerd. In samenwerking met partners wordt het programma ingevuld met vertellers, optredens en spelletjes.

Daarnaast vinden er ook in samenwerking met partners, verschillende leesbevorderingactiviteiten plaats, bijvoorbeeld de voorleesmaand en het project *Boek op Bezoek*. Er zijn ook avondactiviteiten zoals een Karageus voorstelling (Turks schimmenspel) of een poëzieavond rond de Roma's. Bij de invulling van culturele activiteiten wordt rekening gehouden met het multicultureel karakter van de wijk. Op die manier kunnen de bewoners de verschillende culturen die hen omringen beter leren kennen.

## GEMEENSCHAPSVORMING

In het kader van het stadsvernieuwingsproject en de accenten in het decreet lokaal cultuurbeleid had de Brugse Poort van begin af aan de opdracht om een publieksgerichte bibliotheek te ontwikkelen die gemeenschapsvorming stimuleert.

Het uitgangspunt is dat het niet altijd de georganiseerde grootschalige projecten zijn die gemeenschapsvorming bevorderen. De hierboven toegelichte gemoedelijke omgang met het publiek en het rekening houden met de behoeften van de bewoners zijn erg belangrijk. Het belangrijkste is wat mensen ervaren en welk gevoel ze erbij hebben. Kleine ingrepen kunnen ook een groot effect hebben. Dit is te realiseren met simpele en minimale middelen, door bijvoorbeeld bij uitnodigingen ook een Arabische en Turkse vertaling te voorzien. Gemeenschapsvorming is een uitgangspunt, geen extraatje.

Via de Karageus voorstelling en de Roma-poëzieavond worden de verschillende culturen in de wijk dichterbij elkaar gebracht. De mensen maken kennis met andere culturen en krijgen zo een genuanceerde kijk op elkaar en er ontstaat wederzijds respect.

## SAMENWERKING

Samen met de Brede school wordt er gewerkt aan leesbevordering. De Brede school is ook partner in het vertelfestival. De samenwerking met de basisscholen is intensief. De consultant is telkens aanwezig op de overkoepelende directievergaderingen van de basisscholen.

Zoals vermeld worden de rondleidingen in de bibliotheek opgezet in samenwerking met diverse organisaties. Er is een intense samenwerking met de speltheek, die geïntegreerd is in de bibliotheek. De uitlening van speelgoed gebeurt via hetzelfde systeem en er zijn overlappende openingsuren. Het poëziecentrum is partner bij poëzieavonden.

Samen met de sociaal-artistieke organisatie De Vieze Gasten vinden er ook activiteiten plaats. De Vieze Gasten organiseren jaarlijks het *Theaterbom festival*. De bibliotheek is de gastlocatie voor deze optredens.

Daarnaast is er sprake van actieve netwerking door deelname aan het buurtoverleg over het stadsvernieuwingsproject. In dit buurtoverleg zetelen nagenoeg alle partners uit de buurt, m.n. het buurtwerk, de straathoekwerkers, Kind & Gezin en de stadsdiensten.

De respondent is coördinator van de Stedelijke Ring van Openbare Bibliotheken, dit is een regionaal samenwerkingsverband tussen de vijf bibliotheekfilialen in de 19<sup>de</sup>-eeuwse gordel van Gent. Door de aanwezigheid van gelijkaardige (anderstalige) doelgroepen in de gordel is het interessant om samen projecten op te starten en subsidies aan te vragen. De voorleesmaand en Boek op Bezoek zijn hier voorbeelden van.

Het ontwikkelen van netwerken vraagt momenteel niet zoveel tijd meer. De samenwerkingsverbanden zijn gevormd. De bibliotheek hoeft niet meer op zoek te gaan naar potentiële partners, ze heeft krediet verworven en partners komen zichzelf aanbieden.

## PUBLIEKSBEREIK

De bibliotheek is zeer wijkgericht, maar uiteraard is iedereen welkom. De meerderheid van de mensen die over de vloer komen zijn vaste bezoekers die wekelijks of meerdere malen per week langskomen. Er zijn ook veel langbezoekers, meestal oudere mensen, die enkele uren in de bib verblijven om een tijdschrift of boek te lezen met een kopje koffie erbij.

Onder de leden zien we zowel de economisch beter gestelde gezinnen als aan de andere kant van het spectrum de allochtonen zonder verblijfsvergunning. Het publieksbereik is een afspiegeling van de bevolkingssamenstelling van de wijk.

De jeugdcollectie wordt vaker uitgeleend dan de volwassenencollectie. De reden hiervoor is dat in anderstalige gezinnen de ouders vaak gebrekkig Nederlands spreken en geen leescultuur hebben en hierdoor niet snel een Nederlandstalige roman gaan ontlenen. Bovendien is de bevolking ook zeer jong en worden er meer activiteiten opgezet voor kinderen dan voor volwassenen. Kinderen zijn ook gemakkelijk te bereiken doordat ze samen zitten in scholen en via rondleidingen de bibliotheek leren kennen. Bij volwassenen is dit minder het geval. Anderstalige nieuwkomers worden dan weer wel bereikt door rondleidingen vanuit de opleidingen basiseducatie van ING.

De speltheek is een goede publiekstoeleider. Doordat de kinderen een bibliotheekkaart moeten hebben om speelgoed te kunnen uitlenen, is de stap naar het lenen van een boek kleiner. De speltheek houdt ook infoavonden voor moeders, die dan ook weer doorstromen naar de bibliotheekwerking.

De laatste jaren worden er ook meer adolescenten bereikt. Kinderen die al van jongs af aan naar de bibliotheken gingen, zijn nu adolescent en blijven komen.

Gaandeweg heeft de bibliotheek een trouw en breed publiek verworven. Een publiek dat zich heeft aangepast aan het atypische bibliotheekprofiel.

## 8.2.2 ZWIJNAARDE

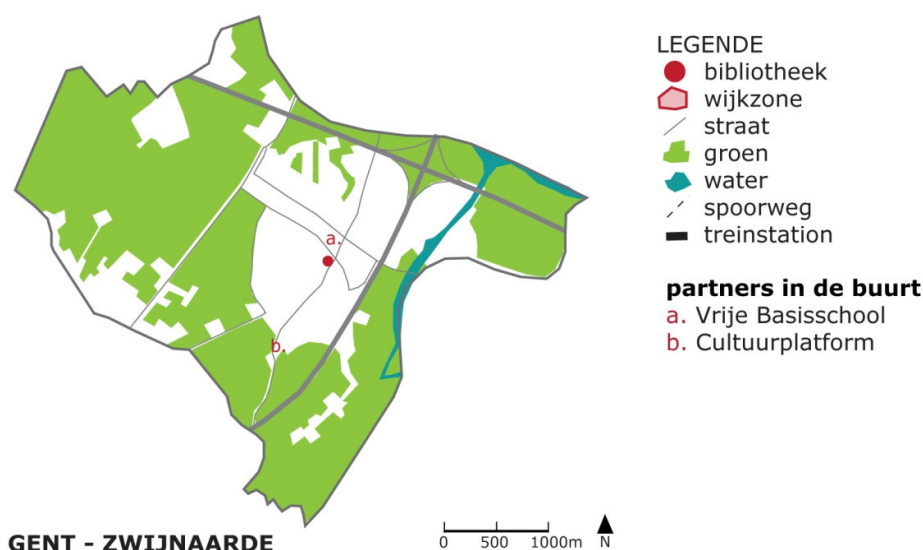
### 8.2.2.1 SOCIO-DEMOGRAFISCHE SCHETS

De wijken in de periferie van Gent zijn dunbevolkt, en zo ook Zwijnaarde met 7.046 inwoners. De bevolkingsdichtheid in Zwijnaarde is met zijn 578 inwoners per km<sup>2</sup> zeer laag, zeker in vergelijking met de Brugse Poort. Zwijnaarde is een welgestelde gemeente en telt de helft minder werklozen dan in geheel Gent. Het gemiddelde inkomen ligt hoger dan het gemiddelde Gentse inkomen en zelfs 1/3 hoger dan het gemiddelde inkomen in de Brugse Poort. Bovendien is het aantal OCMW steuntrekkers miniem. In de meer landelijke gebieden aan de rand van Gent is het aandeel niet-Belgen laag. In Zwijnaarde is het aantal asielzoekers en etnisch culturele minderheden zelfs bijna verwaarloosbaar. Met een oververtegenwoordiging van de leeftijdscategorie 40+ is de bevolking relatief oud. Er zijn opvallend minder alleenstaanden in Zwijnaarde. De meerderheid woont in meerpersoonshuishoudens, het aandeel gezinnen met of zonder kinderen is ongeveer gelijk (Stadsbestuur Gent – Dienst ABIS - Data-Analyse & Gis, 2012).

### 8.2.2.2 DE BIBLIOTHEEK

Zwijnaarde heeft een lange bibliotheekhistorie. In 1934 werd de eerste bibliotheek opgericht, dit was een Vrije Bibliotheek. In 2001 werd de bibliotheek overgenomen door de stad Gent en evolueerde van een Vrije Bibliotheek naar een filiaalwerking. De Vrije Bibliotheek had een christelijk uitgangspunt en hoorde bij de parochiewerking. Door de overname door de hoofdstedelijke bibliotheek werd de bibliotheekwerking opengetrokken.

Sinds 2007 is ze gehuisvest op een nieuwe locatie in een nieuwbouw. Het personeel bestaat uit twee deeltijdse medewerkers: een bibliotheekassistent en een assistent dienstleider. De bibliotheek is 11 uren per week geopend.



**Figuur 6.** Detailkaart Zwijnaarde (Google Maps, 2012; Stadsbestuur Gent – Dienst ABIS - Data-Analyse & Gis, 2012; eigen aanvullingen)

#### AANPAK

De bibliotheek is een filiaal dat zich richt op de onmiddellijke omgeving, maar in principe is iedereen welkom. De publiekswerking speelt in op wat er leeft in Zwijnaarde. De doelgroepen zijn bijvoorbeeld de leden van één van de vele verenigingen, de senioren in het rust- en verzorgingstehuis en de kinderen in de basisscholen. Er wordt ingespeeld op de noden en behoeften van de mensen die al over de vloer komen. Uit tijdsgebrek wordt er minder energie gestoken in groepen of mensen waarvan men weet, of vermoed, dat er geen potentiële lezers inzitten. Investeren in een specifieke activiteit of project betekent dat er minder tijd over is voor de algemene bibliotheektaken. De bibliotheek vertrekt bijna uitsluitend vanuit haar collectie. Er wordt zeer sterk de nadruk gelegd op boeken en het lezen. Hoewel er ook ontmoetingsmogelijkheden zijn leunt de bibliotheek toch meer aan bij de idee van "een huis met boeken".

## AANBOD

De programmatie sluit grotendeels aan bij de activiteiten die georganiseerd worden in de hoofdbibliotheek van Gent. Meestal draait het hier om de collectie. Tijdens de bibliotheekweek, jeugdboekenweek, gedichtendag, verwendag, dag van het racisme en andere reguliere dagen en weken worden boeken geselecteerd voor een themastand. Daarnaast voorziet de bibliotheek ook een aanbod op maat. Als er mensen zijn met dyslexie of leesproblemen wordt hier op ingespeeld.

De grootste activiteit waaraan de bibliotheek participeert, is de jaarlijkse traditionele *Zwijntjeskermis*. De bibliotheek maakt dan een zithoek met allemaal boeken over zwijntjes. De kinderen kunnen daar dan een boekje lezen terwijl de ouders bijvoorbeeld naar een tentoonstelling gaan. Naast boekjes lezen kunnen er kleurplaten worden ingekleurd en kan er worden meegedaan aan een wedstrijd.

Voor de scholen zijn er veel bibliotheekintroducties. Tijdens de jeugdboekenweek wordt er bijvoorbeeld met de klassen een spel gespeeld om de bibliotheek te leren kennen. De bibliotheek trekt ook met een boekenbeurs naar scholen. Verder zijn er ook leesgroepen en voorleessessies in de bibliotheek. Specifiek voor jongeren is er een kinder- en jeugdjury.

## GEMEENSCHAPSVORMING

Zwijnaarde is van oudsher een hechte gemeenschap. Binnen de verschillende buurten nemen de buurtbewoners zelf initiatieven om mensen samen te brengen. De gemeente kent een sterke sociale samenhang. Een ruim aanbod van verenigingen brengt de mensen met elkaar in contact. Door deze hechte verbondenheid ziet de bibliotheek geen noodzaak om extra activiteiten op te starten die gemeenschapsvormend werken.

De assistent dienstleider was niet op de hoogte van de afschaffing van het oude bibliotheekdecreet. Ze had er geen weet van dat de bibliotheekwerking in het lokaal cultuurbeleid is mee opgenomen. De term gemeenschapsvorming kon ze niet direct plaatsen.

Het gebouw van de bibliotheek is heel licht en heeft veel vrije ruimte. Dit maakt dat de bibliotheek openheid uitstraalt en binnen de gemeente een ontmoetingspunt is.

Vanuit de stad Gent is er binnen Zwijnaarde een gebiedsgerichte werking opgestart. Het bibliotheekpersoneel is bij deze werking betrokken en neemt deel aan vergaderingen over o.a. plannen van heraanleg. Maar de bibliotheek als dusdanig neemt niet deel aan deze werking.

## SAMENWERKING

In Zwijnaarde zijn verschillende culturele actoren zoals het cultuurplatform, de fotoclub en verscheidene kunstenaars. Daarnaast zijn er ook diverse verenigingen. Als een lokale speler een activiteit organiseert, speelt de bibliotheek hier op in door een boekenbeurs op te zetten of een themastand te plaatsen. Meestal draait het aanbod rond communicatie en worden er folders uitgedeeld. Samenwerken is een groot woord, er is eerder sprake van ondersteuning.

Voor de Zwijntjeskermis wordt er nauwer samengewerkt met de feestcommissie van Zwijnaarde en de Dienst Feestelijkheden van de stad Gent.

Daarnaast biedt de bibliotheek een zaal aan die door derden gehuurd kan worden.

## PUBLIEKSBEREIK

Het publieksbereik is vooral lokaal, ongeveer 20% van de bevolking is lid van de bibliotheek. Veel groeipotentieel zit er niet in. Doordat de inwoners relatief welgesteld zijn, is het ook eerder een publiek dat graag leest en geïnteresseerd is in boeken. Jonge gezinnen met kinderen zijn oververtegenwoordigd. Zij worden onder andere bereikt via de klasbezoeken van de basisscholen. De adolescenten zijn de moeilijkste doelgroep. Beroepsactieve mensen komen ook minder. De bezoekers zijn vooral mensen die graag lezen en er tijd voor hebben of nemen. De assistent dienstleider heeft een persoonlijke binding en voeling met het publiek omdat ze zelf lang in Zwijnaarde heeft gewoond.

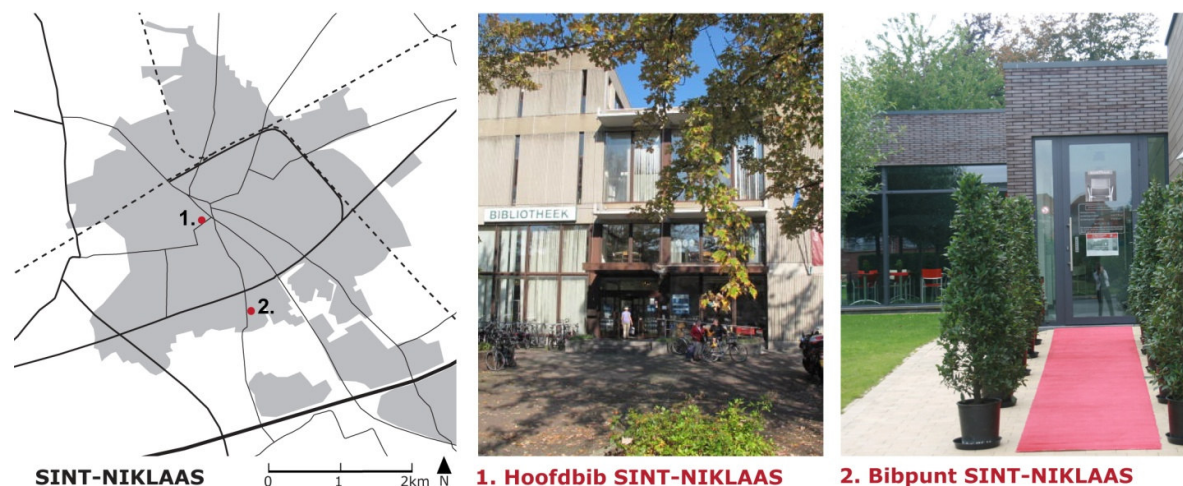
De grootste verandering in publieksbereik heeft plaatsgevonden in de omschakeling van Vrije Bibliotheek naar bibliotheekfiliaal. De Vrije Bibliotheek trok door haar ideologisch uitgangspunt vooral christelijke bewoners aan. Bovendien was het bereik toen ook ruimer dan enkel Zwijnaarde. De omschakeling naar een filiaal trok het publieksbereik open naar een meer heterogeen publiek. Bovendien impliceert een filiaalwerking ook meer een gerichtheid op de specifieke gemeente. Deze omschakeling bracht ook een verhuis met zich mee. De bibliotheek verhuisde van de parochiezaal naar een tijdelijke zeer kleine locatie, dit zorgde voor een inkrimping van het bereik. Sinds vijf jaar is de bibliotheek gevestigd in een nieuwbouw en er kan nu gesteld worden dat ze hetzelfde aantal mensen bereikt als 10 jaar geleden, maar dan een meer heterogeen publiek.

## 8.3 SINT-NIKLAAS

In Sint-Niklaas werden er twee bibliotheken bevestigd. Enerzijds de hoofdbibliotheek en anderzijds het bibpunt Reynaert gelegen in het Reynaertpark. De gemeente telt één hoofdbibliotheek en zes bibliotheekfilialen. Drie daarvan bevinden zich in de stadskern, waaronder ook het bibpunt Reynaert, dat in het zuiden aan de rand van de stad ligt naast het Waasland Shopping Center. Deze buurt wordt van de stadskern gescheiden door de drukke Koningin Astridlaan. De socio-demografische analyse heeft betrekking op de gehele gemeente. De cijfers dateren van 2006, 2009 en 2010.

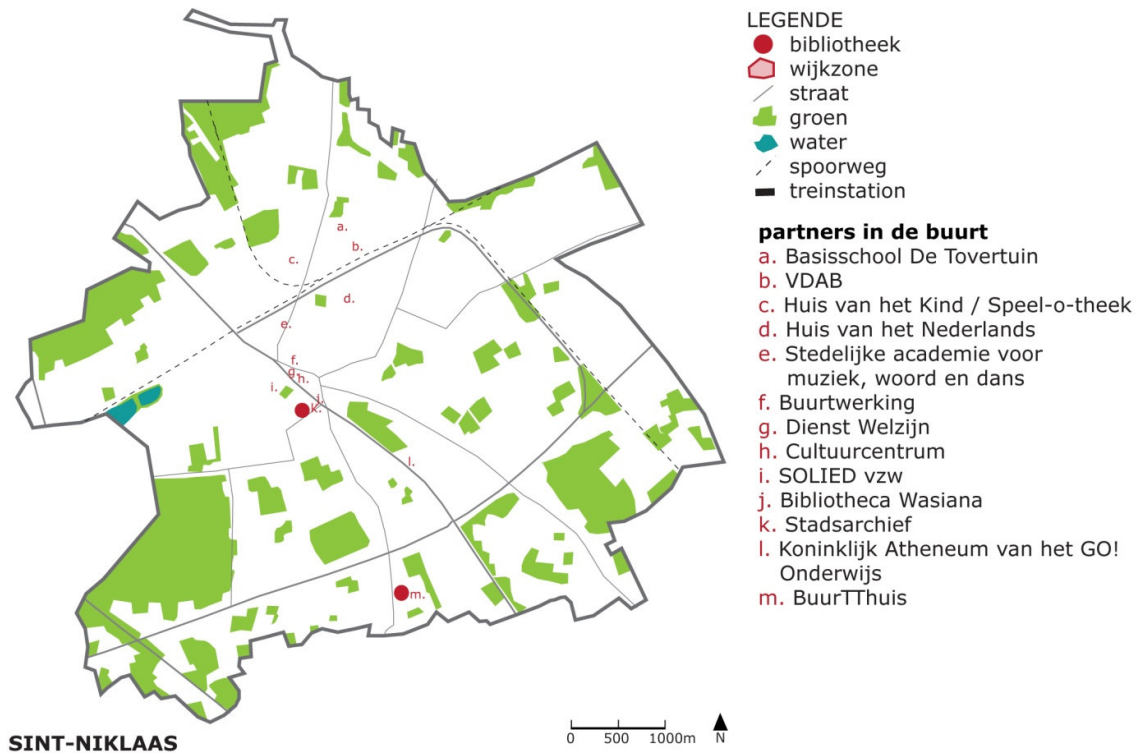
### 8.3.1 SOCIO-DEMOGRAFISCHE SITUATIE

Sint-Niklaas telde op 1 januari 2011 in totaal 72.367 inwoners en heeft daarmee een bevolkingsdichtheid van 864 inwoners per km<sup>2</sup>. Dit cijfer is beduidend hoger dan het Vlaams gemiddelde van ongeveer 450 inwoners per km<sup>2</sup>. In het stadscentrum wonen 50.448 mensen, dit is 69% van de totale bevolking. De bevolkingsdichtheid is hier ongeveer 1470 inwoners per km<sup>2</sup>. De stijgende tendens van het inwoneraantal blijft zich doorzetten, zowel in het centrum als in de deelgemeenten is op 10 jaar tijd het bevolkingsaantal gestegen met ruim 5%. Het netto gemiddelde jaarinkomen in Sint-Niklaas bedraagt 15.975 euro per inwoner. Dit is ongeveer gelijk aan het Vlaamse gemiddelde. Van de actieve bevolking (20-64 jaar) werkt 68%, ruim 7% is werkloos. Per 1000 inwoners wonen er 53 vreemdelingen, dit is minder dan het Vlaamse gemiddelde van 63 per 1000. Dertig procent van de kinderen in het kleuteronderwijs heeft het Nederlands niet als thuistaal. De schoolse vertraging in lager en secundair onderwijs is vrijwel gelijk aan het Vlaamse gemiddelde. In het ASO wordt beter gescoord (Grontmij, 2006; Stadsbestuur Sint-Niklaas, 2007, 2011; Studiedienst van de Vlaamse Regering, 2012).



**Figuur 7.** Situering hoofdbibliotheek en bibpunt Sint-Niklaas (Bibliotheekblad, z.d.; Google Maps, 2012; Grontmij, 2006; eigen aanvullingen)





**Figuur 8.** Detailkaart Sint-Niklaas (Google Maps, 2012; Grontmij, 2006; eigen aanvullingen)

### 8.3.2 HOOFDBIBLIOTHEEK

In de Stedelijke Openbare Bibliotheek van Sint-Niklaas zijn, de filialen mee inbegrepen, een 55-tal mensen tewerkgesteld. Het stadsarchief en het documentatiecentrum over het Waasland, Bibliotheeca Wasiana, zijn in hetzelfde gebouw als de bib gevestigd. De hoofdbibliotheek is 33 uren per week geopend. De bibliotheek is op zondagvoormiddag geopend, dit is bijzonder.

#### AANPAK

Binnen de bibliotheek draait het niet alleen om uitleningen. De dienstverlening biedt ondersteuning aan op meerdere vlakken en dat wil men kenbaar maken. De laatste jaren is de bibliotheek bezig aan een inhaaloperatie. Vroeger werd er zeer weinig op publiekswerking ingezet en als dit wel gebeurde lag de focus vooral op het publiek dat ze al hadden. Bovendien draaide het vooral om promotie en communicatie. Nu wordt er ingezet op het publiek dat nog niet wordt bereikt, maar daarnaast zijn er blijvende inspanningen om het bestaande publiek te behouden. Onder de noemer van *10 10 10* werd er een groot veranderingstraject doorlopen. Dit resulteerde in een bibliotheek nieuwe stijl met een hele reeks actiepunten, die ervoor zorgde dat de bibliotheek een volledig nieuwe uitstraling en werking kreeg. De grootste verandering op vlak van publiekswerking is dat er meer publieksmomenten en projecten worden aangeboden.

Vroeger ging het vooral over ad hoc activiteiten die los plaatsvonden. Vandaag is er een gestructureerd programma met op regelmatige basis terugkerende activiteiten.

De bib werd ook volledig herschikt. De collectie veranderde van plaats en een cafetaria werd ingericht. Het inrichten van een centrale balie zorgde voor een snellere dienstverlening.

Door de uitbreiding van het team publiekswerking kon de werking verruimd worden, dit leidde tot gerichte acties naar (potentiële) gebruikers en nieuwe vormen van communicatie. Een Facebookpagina werd opgestart, de webpagina werd vernieuwd en een e-zine werd verstuurd.

Er wordt gewerkt aan doelgroepverbreding. Men zet gericht in op doelgroepen die tot nog toe te weinig bereikt werden, m.n. adolescenten, anderstaligen die Nederlands leren, mensen met weinig digitale geletterdheid, laaggeschoolde mensen en senioren.

Deze omzwaai bleef niet ongemerkt. De bibliotheek van Sint-Niklaas werd verkozen tot *Boekegem 2011*, zoveel als de Oost-Vlaamse boekenstad van het jaar. Boekegem is een wedstrijd van Radio 2 Oost-Vlaanderen en de provincie Oost-Vlaanderen. Elk jaar wordt een stad of gemeente die zich bijzonder ingespannen heeft voor het bibliotheekwezen in de bloemetjes gezet.

Sint-Niklaas wil zich profileren als de poëzestad, de bibliotheek speelt hier op in door verschillende activiteiten aan te bieden die poëzie als thema hebben.

#### AANBOD

Doordat de bib een hoofdbibliotheek is, is er een ruime collectie voorhanden.

In tegenstelling tot wat gebruikelijk is, is de bibliotheek op zondag geopend. Zondag is een topdag, die dag komt er zeer veel volk over de vloer. Hier wordt op ingespeeld door van oktober tot en met mei op drie zondagen per maand een activiteit aan te bieden, dit project draagt de naam *Zondagskind*. Op de eerste zondag van de maand wordt er een concertje gegeven door de leerlingen van de Muziekacademie. Op de tweede zondag van de maand wordt er een film vertoond door het stadsarchief en Bibliotheca Wasiana. De derde zondag van de maand vindt er een voorleesactiviteit plaats in de voorleestent. Daarnaast is er ook de activiteit *Mijn favorieten*, wat inhoudt dat een bekende inwoner van Sint-Niklaas wordt geïnterviewd over zijn favoriete boek, cd of gedicht. Op zondag staat er ook een *Boekenruilrek* in de bib, dit is een initiatief van de vzw SOLIED dit staat voor solidariteit en duurzaamheid. De bezoeker kan via dit rek een boek dat hij bezit een tweede leven geven door het in te ruilen voor een ander boek in het Boekenruilrek.

Tijdens de jaarlijkse bibliotheekweek worden er grote projecten opgezet in samenwerking met partners. Bij het bepalen van het projectthema vertrekt men vanuit lokale auteurs. Tom Lanoye, Paul Snoek en Marc Sleen passeerden al de revue. Rond deze projecten wordt door de bibliotheek telkens een tentoonstelling opgebouwd.

Daarnaast voorziet de bibliotheek tijdens de andere jaarlijkse weken en dagen zoals de jeugdboekenweek, de seniorenweek, de digitale week, erfgoeddag en de gedichtendag, één of meerdere activiteiten.

Twee keer per jaar organiseert de bibliotheek een *Babyborrel* voor kinderen die 1 jaar worden. De gezinnen worden die dag uitgenodigd voor een kennismakingsrondleiding in de bibliotheek en krijgen enkele cadeautjes mee naar huis.

Het *Taalpunt* is een nieuw initiatief dat ondersteuning wil bieden aan mensen waarvoor lezen niet vanzelfsprekend is, zoals mensen met dyslexie of anderstaligen die Nederlands leren.

Voor hen is er een aangepaste collectie. Daarnaast worden er voor deze doelgroep ook activiteiten georganiseerd. Zo vinden er bijvoorbeeld lezingen plaats speciaal voor mensen die Nederlands leren.

Archipel is een boekenweekend dat plaatsvindt in Sint-Niklaas en waar de bibliotheek ook op inspeelt. In dit weekend worden verschillende activiteiten georganiseerd voor de literatuur- en poëziefhebber.

De bibliotheek is ook ingeschakeld in het initiatief *Coupe Culture* van de dienst Welzijn. Mensen die het thuis niet breed hebben, kunnen met hun kanspas deelnemen aan 6 activiteiten, de bibliotheek biedt één van deze activiteiten aan.

Jaarlijks worden er auteurslezingen georganiseerd voor jongeren onder de naam *Lettergebroed*. De jongeren komen dan samen met hun middelbare school naar een lezing in de bibliotheek.

Recent vond er een workshop dj'en plaats in de bibliotheek, hier kwam een zeer breed publiek op af: zowel jong als oud, zowel allochtoon als autochtoon.

Jaarlijks gaat de bibliotheek op zoek naar een *Kinderstadsdichter*. Hier is een wedstrijd en prijsuitreiking aan verbonden. De winnaar mag een jaar lang gedichten schrijven en voordragen tijdens belangrijke gebeurtenissen. Dit jaar werd het laatste gedicht van het jaar tijdens de dag tegen racisme bekendgemaakt. Het gedicht werd gedrukt op een groot spandoek dat bevestigd werd aan de gevel van de stedelijke academie.

In de inkom- en traphal van de bibliotheek vinden het hele jaar door tentoonstellingen plaats.

Kinderen leren kennismaken met de bib doordat ze met hun klas een speelse rondleiding krijgen. Bovendien levert de bibliotheek boekenpakketten, de zogenaamde schoolkisten, aan lagere scholen.

#### GEMEENSCHAPSVORMING

Tijdens de topdag op zondag wordt de ontmoetingsfunctie van de bibliotheek benadrukt. Er zijn dan zeer veel bezoekers aanwezig, wat er voor zorgt dat mensen bekenden tegenkomen of nieuwe mensen leren kennen. Er is bewust voor gekozen om een plaats te geven aan ontmoeting in de bibliotheek. De inrichting heeft hier ook op ingespeeld. In de bibliotheek is er een cafetaria. Dit is een georganiseerde mogelijkheid voor informeel contact. Mensen kunnen hier iets drinken en de krant lezen. Tijdens de schoolperiodes komen jongeren er hun boterhammen opeten. Bovendien is het ook een plaats waar jongeren tijdens de examenperiode samenkomen om "sociaal" te studeren. De bibliotheek stelt dan extra studieplekken ter beschikking, o.a. in de cafetaria. Als er geen activiteiten zijn in de zalen, worden deze ook als studieplek opengesteld.

Er zijn plannen om de bibliotheek te verbouwen. Naar aanleiding hiervan worden er rondleidingen gegeven om te laten zien wat er zou kunnen veranderen. Deze rondleidingen zijn inspraakmomenten voor de bewoners.

De bibliotheek krijgt de één-eurosubsidie van de VGC voor de grootschalige projecten die worden georganiseerd in het kader van de bibliotheekweek.

De bibliotheek geeft rondleidingen aan anderstaligen. Ze tracht hen ook actief bij de bibliotheekwerking te betrekken en te stimuleren in taalgebruik. Op die manier worden ze meer zelfredzaam in de maatschappij. Dit is ook gemeenschapsvorming.

Op vraag van leden is er sinds een jaar een leesgroep in de bib, *de Leeslamp*. De mensen binnen de leesgroep zijn nu een hechte groep geworden.

#### SAMENWERKING

De laatste jaren wordt er meer genetwerkt om een breder draagvlak te creëren. Vroeger was de bibliotheek echt een eilandje op zichzelf. Door het aangaan van samenwerkingsverbanden wil de bibliotheek veel meer naar buiten treden en op die manier hun werking meer kenbaar te maken. Een gezamenlijke activiteit is voor mensen meestal een opstap naar de bibliotheek. Als er vroeger een organisatie of vereniging uit de gemeente in de bibliotheek iets organiseerde werd dit niet omkaderd. Tegenwoordig wordt er voor gezorgd dat er een sterke binding en inbedding is in de bibliotheekwerking zelf. De bibliotheek is vaak degene die de eerste stap zet naar partners om samenwerking aan te gaan.

Voor de rondleidingen van anderstaligen wordt er samengewerkt met het Huis van het Nederlands en de VDAB.

Bij de bibliotheekweek wordt er intensief samengewerkt met verschillende partners: de buurtwerking, de dienst welzijn, de dienst cultuur en het cultuurcentrum.

Op geregelde tijdstippen worden de directies en leerkrachten uitgenodigd voor een scholenoverleg. Momenteel is de bibliotheek in overleg met de secundaire scholen om samen activiteiten op te zetten, om zo aansluiting bij de adolescenten te vinden.

Het stadsarchief en Bibliotheca Wasiana bevinden zich in hetzelfde gebouw als de bib waardoor ze qua aanbod en activiteiten sterk op elkaar kunnen inspelen. De bibliotheek is een goed platform om het stadsarchief meer bekendheid te geven.

Tijdens de Babyborrel promoot de speel-o-theek zijn diensten. Daarnaast liggen er in de jeugdbib verschillende leuke speeltjes die afkomstig zijn van de speel-o-theek.

De bibliotheek heeft verschillende zalen ter beschikking voor activiteiten of tentoonstellingen. Als de zalen leegstaan, zijn ze open voor publiek en krijgen ze een ontmoetingsfunctie.

#### PUBLIEKSBEREIK

Doordat Sint-Niklaas een centrumstad is heeft de bibliotheek ook een centrumfunctie en is haar bereik groter dan de stadsgrenzen. Het grootste publiek zijn de hoger opgeleiden. Mensen met minder inkomen zijn moeilijker te bereiken, maar hier wordt wel aan gewerkt, ondermeer door de samenwerking met het Huis van het Nederlands en het geven van de rondleidingen. 20% van de jongeren en volwassenen is lid van de bibliotheek. Ruim 35% van de kinderen is lid, zij blijven de hoogste prioriteit krijgen. Hoewel de algemene trend een neergang van uitleningen voorspelt, lijkt dit voorlopig niet aan de orde te zijn in de bibliotheek van Sint-Niklaas. In tegendeel, 2010 laat een stijging zien.

De leeftijdscategorie van adolescent tot 35-40 jarigen is een moeilijke groep om te bereiken. Voor de adolescenten worden specifieke activiteiten opgezet, zoals Lettergebroed en workshop dj'en. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen.

De senioren zijn ook een leeftijdscategorie die minder vaak de bibliotheek bezoekt.

### 8.3.3 BIBPUNT REYNAERT

In 2010 kreeg het filialenbeleid van de bibliotheek een vaste vorm. Er werd geopteerd voor sterke filialen in de deelgemeenten, een vermindering van het aantal stadsfilialen en ruimte voor experiment. Het filiaal Koopcentrum dat gelegen was in het Waasland Shopping Center werd door de stad verkocht voor € 1.400.000. Dit filiaal werd vervangen door een zogenaamd experiment in het BuurTThuis, het bibpunt Reynaert. Hier werken 4 bibliotheekmedewerkers, die naast hun taak in het bibpunt ook een functie hebben in de hoofdbibliotheek. Het filiaal is 15 uren per week geopend, aangevuld met de 8 openingsuren van het buurtwerk.

Filiaal Koopcentrum was vooral gericht op uitlenen. Het bibpunt heeft maar weinig ruimte om een collectie tentoon te stellen, maar heeft wel een ruimer activiteitenaanbod. Het bibpunt heeft meer ontmoetingsruimte en buitenruimte, dit geeft andere mogelijkheden.

#### AANPAK

Vanaf september 2010 is er een synergie opgestart tussen buurtwerk en bibliotheek. Het BuurTThuis en het bibpunt delen een gezamenlijke locatie, een licht gebouw binnen een groene omgeving. De bibliotheek- en buurtwerking is gericht op de onmiddellijke omgeving: de bewoners van het Reynaertpark, het gelijknamige hoogbouwcomplex van sociale appartementenblokken en de huisjes in de Griffithstraat. Hier wonen vooral ouderen en eenoudergezinnen. Het is de bedoeling om in de toekomst meer straten te bereiken. Ook de bewoners van deze straten worden via de buurtkrant op de hoogte gehouden van de activiteiten van het BuurTThuis.

Momenteel wordt er vooral ingezet op senioren en kinderen. Het organiseren van activiteiten gebeurt in overleg met het BuurTThuis. Het accent in de werking ligt niet zozeer op boeken maar eerder op sociale aspecten.

Qua publiekswerking wordt er vooral ingezet op communicatie om kenbaar te maken dat er een bibliotheek gevestigd is in het BuurTThuis. Dit gebeurt door promotie en het huis-aan-huis bezorgen van foldertjes.

#### AANBOD

Er is maar een beperkt boekenaanbod, daarom werd er gekozen voor de benaming "bibpunt" in plaats van "filiaal", om te voorkomen dat mensen met verkeerde verwachtingen binnen stappen. De collectie van het vroegere filiaal Koopcentrum werd gereduceerd tot circa 10%. Het collectieaanbod bestaat vooral uit populaire boeken. Er zijn zowel boeken voor kinderen als voor volwassenen. Voor adolescenten is er geen aanbod voorzien. Dit vertaalt zich ook in de activiteiten, die zijn vooral gericht op kinderen en senioren. Naast boeken heeft de bibliotheek ook een ruim aanbod van kranten en tijdschriften en kan men surfen op het internet.

Er wordt ingespeeld op de reguliere weken en dagen zoals de seniorenweek, de week van de smaak, de voorleesweek, de verwendag en de jeugdboekenweek.

Hierdoor laat men zien dat de bibliotheek meer is dan boeken uitlenen. In augustus vindt er een buurtfeest plaats. De bibliotheek speelt hier op in door er een boekenmarkt te organiseren.

Het bibpunt bestaat nog maar anderhalf jaar, het aantal activiteiten is dan ook eerder beperkt.

## SAMENWERKING

Samenwerkingsverbanden zijn pas in de nieuwe locatie opgestart. Als het BuurTThuis een activiteit op zet, speelt de bibliotheek hierop in met bijvoorbeeld een boekenstand of bijhorende tentoonstelling. Voor de kindwerking wordt er samengewerkt met het Huis van het Kind en voor de seniorenactiviteiten met de seniorenwerkster.

De samenwerking spits zich vooral toe op logistieke ondersteuning.

## GEMEENSCHAPSVORMING

Door de verbondenheid met de buurtwerking wordt er vanzelfsprekend sterk ingezet op de buurt. De samenwerking met het BuurTThuis versterkt deze verankering. De bewoners kunnen suggesties doen voor activiteiten en voor de uitbreiding van de collectie. Deze inspraak vergroot de betrokkenheid van de buurtbewoners. Er werd een tentoonstelling over de geschiedenis van de wijk opgezet. Het delen van de volkscultuur zorgt voor meer verbondenheid tussen de bewoners. Op vlak van gemeenschapsvorming is vooral de ontmoetingsfunctie van belang. De bib heeft een grote ruimte waar de bezoekers rustig de krant of een boekje kunnen lezen, iets kunnen drinken en een babbeltje kunnen slaan. Over het algemeen neemt de buurtwerking het initiatief voor gemeenschapsvormende activiteiten. De bibliotheek speelt hier dan wel op in door bijvoorbeeld promotie te voeren.

## PUBLIEKSBEREIK

Door de overgang van het filiaal Koopcentrum naar de locatie in het BuurTThuis reduceerde de collectie enorm, dit zorgde ervoor dat het aantal ontleningen fors terugliep en de echte boekenlezers minder vaak komen. Doordat in de appartementsgebouwen vlakbij de bibliotheek veel senioren wonen, wordt er vooral een ouder publiek bereikt. Het gaat dan vooral over vrouwelijke senioren. De kinderen worden aangetrokken door specifieke activiteiten, veelal voorleesmomenten. Zij komen dan meestal samen met hun grootouders naar de bib.

De mensen die deelnemen aan de buurtwerking stromen ook door naar de bibliotheek.

In de buurt wonen ook heel wat jonge gezinnen met kinderen. Tot dusver is het nog niet echt gelukt om hen aan te spreken.

Veel gebruikers ontlene niet, maar komen voor het sociale aspect. Daarom spreekt het bibpunt liever over bezoekers dan over leners.

## 9 VERGELIJKENDE ANALYSE

In dit onderdeel vergelijken we de publiekswerking van de zes bevroegde bibliotheken. We starten met een duovergelijking per stad. Een cijfermatige vergelijking van alle zes de bibliotheken presenteren we aan de hand van een overzichtstabel. Vervolgens maken we een terugkoppeling naar de onderzoeksvragen. Onze bevindingen illustreren we aan de hand van de cases en een vergelijking ertussen. "Op welke manier is de publiekswerking in de openbare bibliotheek vernieuwd?" is de centrale onderzoeksvraag. Deze vraag werd opgedeeld in vier deelonderzoeksvragen, die we hieronder hernemen. De vragen bespreken we in de betreffende onderdelen zoals tussen haken vermeld.

- Wat houdt de publiekswerking van de lokale bibliotheek in? Zijn er wijzigingen in de aanpak ervan? (9.3, 9.4, 9.5 en 9.6)
- Integreert de bibliotheek gemeenschapsvorming in haar publiekswerking? Indien ja, op welke manier gebeurt dit? (9.5)
- In welke mate werkt de bibliotheek meer lokaal en in samenwerking met andere culturele partners sinds de invoering van het lokaal cultuurbeleid? (9.3 en 9.4)
- Wat zijn de randvoorwaarden om een vernieuwde publiekswerking ten volle tot zijn recht te laten komen? (9.7)

Afsluitend evalueren we de vooropgestelde opdeling in vormen van publiekswerking zoals geformuleerd in de probleemstelling. In de probleemstelling werd het onderscheid gemaakt tussen bibliotheken die hun publiekswerking eerder autonoom invullen en bibliotheken die instapten in een wijkvernieuwingsproject. Op basis van onze bevindingen stellen we een andere soort typering voor.

### 9.1 EEN VERGELIJKING BINNEN DE STEDEN

We stellen vast dat elke bibliotheek een eigenheid heeft die enerzijds bepaald wordt door de lokale context en anderzijds door het profiel dat ze wenst uit te dragen.

Een hoofdbibliotheek impliceert vanzelfsprekend een andere werking dan een wijkbibliotheek. De hoofdbibliotheek heeft een groot bereik doordat het een centrumfunctie heeft en naast de centrumstad ook ten dienste staat van de omliggende woonkernen. Een wijkbibliotheek heeft een veel beperkter bereik en focust zich op de directe omgeving. Tussen beide vormen staat de gemeentelijke bibliotheek, in principe focust zij zich op de gehele gemeente.

De gemeentelijke bibliotheken, Elsene en Vorst, die in dit onderzoek werden opgenomen liggen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit vraagt om een specifieke benadering.

In elke Brusselse gemeente zijn steeds twee openbare bibliotheken aanwezig: een Franstalige en een Nederlandstalige. De bibliotheek opereert in een tweetalige omgeving, waarbinnen de Nederlandstaligen een minderheidsgroep vormen. Dit heeft gevolgen voor het potentieel bereik van de bibliotheek.

In Vorst en Elsene kunnen we vaststellen dat beide bibliotheken weliswaar open staan voor de gehele gemeente, zowel de Nederlandstalige als anderstalige bewoners, maar dat er toch eerder voor gekozen is om het werkingsgebied beperkt te houden. De bibliotheek van Vorst profileert zich expliciet als een wijkbibliotheek.

De meeste projecten zijn wijkgericht en bereiken ook enkel de wijk. Dit wordt versterkt doordat de bibliotheek partner is in een wijkvernieuwingsproject. In Elsene is de werking meer opengetrokken, maar zijn een aantal projecten toch voornamelijk op de wijk georiënteerd.

In Gent werden twee filiaalwerkingen in het onderzoek opgenomen. Beiden filialen zijn gelegen in een afgebakende wijk en richten zich ook op die specifieke wijk. In de Brugse Poort is in het kader van een stadsvernieuwingsproject binnen de 19<sup>de</sup>-eeuwse gordel een buurtbibliotheek opgericht. De verbondenheid met de wijk is hier zeer sterk aanwezig. Zwijnaarde dat een deelgemeente van Gent is geworden, heeft een lange bibliotheekgeschiedenis. De bewoners zijn vertrouwd met een bibliotheek in hun nabije omgeving en maken er veelvuldig gebruik van. Het potentieel bereik omvat de gehele deelgemeente.

Sint-Niklaas is de derde stad in het onderzoek. In vergelijking met Gent is dit een eerder kleinere centrumstad. Het feit dat de bevolkingsomvang van de gehele gemeente Sint-Niklaas lager ligt dan die van de gemeente Elsene illustreert dit. In Sint-Niklaas zijn de hoofdbibliotheek en het bibpunt onderzocht. De hoofdbibliotheek heeft een centrumfunctie en heeft een ruim aanbod aan activiteiten. Het bibpunt kan geprofileerd worden als een wijkbibliotheek met een eerder klein bereik. Het bibpunt werkt samen met de buurtwerking Reynaertpark die gevestigd is op dezelfde locatie.

## 9.2 CIJFERMATIGE VERGELIJKING

Tabel 1 bundelt beschikbare cijfergegevens per bibliotheek. Op deze manier krijgt men een beeld van de omvang van elke bibliotheek en hoe de verschillende bibliotheken zich tegenover elkaar verhouden. Dit zijn louter kwantitatieve gegevens, alleen op basis hiervan kan de werking van de bibliotheek niet beoordeeld worden. De cijfers focussen zich namelijk vooral op uitleningen, maar zoals eerder al aangehaald werd, draait het in de hedendaagse bibliotheek om meer dan boeken. De cijfers worden dus best genuanceerd gelezen. Het beoordelen van de maatschappelijke relevantie van een bibliotheek moet herbekeken worden. Hier komen we op terug bij de discussie in deel 3.



**Tabel 1. Een cijfermatige vergelijking tussen de zes bibliotheken<sup>1</sup>**

		Gent		Sint-Niklaas kernstad		Brussel	
		Brugse Poort 2011	Zwijnaarde 2011	Bibpunt 2011	Hoofdbib 2011	Elsene 2010	Vorst 2010
Aantal inwoners in de gemeente/wijk		17.840	7.046	50.448		79.768	48.906
Uitleningen/jaar		46.109	36.651	6.999	549.767	19.500	6.796
Internetgebruik		1954	458	251	19.883		
Bezoeken	Tijdens opening	ca. 19.000	-	-	ca. 190.250	ca. 17.500	ca. 3.600
	Buiten opening	ca. 5.700			ca. 18.000		
Actieve leners		869	883	214	-	833	578
Openingsuren/ week		11	11	15	33	28	15

### 9.3 SAMENWERKING WORDT UITGANGSPUNT

Het lokaal cultuurbeleid, dat sinds 2002 in werking is getreden, heeft van begin af aan geijverd om cultuur aan te pakken op een integrale manier en op lokaal niveau (Anciaux, 2004). Het vormen van culturele netwerken op gemeentelijk vlak kreeg prioriteit (De Pauw, 2005). Deze beleidsverschuiving heeft zich ook omgezet in de praktijk. De publiekswerking van de zes bibliotheken die we onderzochten, legt steeds meer de nadruk op netwerking en het aangaan van samenwerkingsverbanden met lokale partners.

Het bibpunt in Sint-Niklaas en de bibliotheek van Zwijnaarde zijn hier een uitzondering op. Het bibpunt heeft een zeer jonge werking en zit nog volop in een experimentele fase, de samenwerking met de buurtwerking en eventuele andere partners moet nog groeien. De bibliotheek van Zwijnaarde had al een sterke publiekswerking, samenwerking is dus niet onmiddellijk nodig. Beiden bibliotheken opereren bovendien in een klein werkingsgebied, dit maakt hun werking kleinschaliger, het aangaan van samenwerkingsverbanden stelt zich minder.

De overige bibliotheken zijn alle vier verbonden met verschillende (culturele) actoren in de wijk of gemeente. We maken een onderscheid tussen de hoofdbibliotheek van Sint-Niklaas en de andere drie bibliotheken.

<sup>1</sup> Bronnen: Stadsbestuur Gent, 2012; Stedelijke Openbare Bibliotheek Sint-Niklaas, 2012; Vlaamse overheid – Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen, 2010

Zowel de bibliotheek van Elsene, Vorst als de Brugse Poort zijn pas opgestart nadat het decreet lokaal cultuurbeleid al van kracht was. Het belang van samenwerking werd van begin af aan benadrukt. De Brugse Poort en Vorst zijn ingebed in een wijkvernieuwingsproject, wat veelvoudig overleg en samenwerking met de betrokken actoren met zich meebrengt. Daarnaast werden ze ook aangemoedigd om aan netwerking te doen.

De bibliotheek Brugse Poort is een schoolvoorbeeld van de meerwaarde die samenwerking oplevert. De consultant gaf aan dat er nauwelijks activiteiten worden opgezet bij gebrek aan tijd en geld. Dit gebeurt altijd vanuit partnerschap. Samenwerking gebeurt ook intensief. De consultant is betrokken bij overkoepelende directievergaderingen van de basisscholen. Hij is coördinator van de Stedelijke Ring van Openbare Bibliotheken (STROP), die de vijf bibliotheekfilialen in de ring rond Gent verenigt. De werking van de speltheek is in de bibliotheek geïntegreerd. In het begin was actieve netwerking een belangrijk werkpunt, ondertussen hebben de samenwerkingsverbanden vaste vormen aangenomen. De bibliotheek hoeft zelf niet meer op zoek te gaan naar potentiële partners, ze heeft krediet verworven en partners komen zichzelf aanbieden.

Het verhaal van Vorst is gelijkaardig, maar vermits de bibliotheek nog maar ruim 3 jaar bestaat is de werking nog in volle groei. Verschillende partnerschappen zijn inmiddels gevormd, maar er is nog veel groeipotentieel. Ook zij geven aan dat samenwerking nodig is en dat ze door de kleine personeelsbezetting niet alle activiteiten alleen kunnen organiseren. Ze streven steeds naar samenwerking met de onmiddellijke omgeving.

Elsene kreeg van het lokaal cultuurbeleid de stimulans om samenwerking op de agenda te zetten. Het gemeentelijk Nederlandstalig cultuurbeleidsplan tekende een gemeenschappelijk beleid uit voor zowel de bibliotheek als het gemeenschapscentrum. Verschillende initiatieven gebeuren in partnerschap. Terwijl vroeger vooral het initiatief van hen uit kwam, komen partners nu zelf aankloppen.

De hoofdbibliotheek van Sint-Niklaas is een ander verhaal. Bij de invoering van het lokaal cultuurbeleid is er niet meteen aandacht geschonken aan lokale samenwerking. De nieuwe hoofdbibliothecaris die vanaf september 2009 deze directeursfunctie bekleedt, heeft samenwerking op de agenda geplaatst. Hij heeft ervoor gezorgd dat er een nieuwe wind waaide door de bibliotheek en introduceerde actieve netwerking om zo een breder draagvlak te verwerven. Daarvoor was de bibliotheek een eiland op zichzelf. Tegenwoordig worden activiteiten van partners die plaatsvinden in de bibliotheek omkaderd en ingebed in de bibliotheekwerking zelf. De bibliotheek zelf zet vaak de eerste stap naar partners om een samenwerking aan te gaan. In het bibliotheekgebouw zijn ook het stadsarchief en Bibliotheca Wasiana gevestigd, zij ontplooiën heel wat gezamenlijke activiteiten.

We besteden nog wat extra aandacht aan de Brusselse bibliotheken. Brussel is een sterke multiculturele stad waarbij de Franstaligheid en anderstaligheid primeert op de Nederlandstaligheid. Dit kan (politieke) wrijvingen veroorzaken en houdt extra uitdagingen voor de bibliotheek in.

Zowel de bibliotheek van Vorst als die van Elsene werken op verschillende vlakken samen met de Franstalige bibliotheek in hun gemeente. Vorst werkt ook samen met zowel de Nederlandstalige als Franstalige bibliotheek van Sint-Gillis.

In het onderzoek werd gepeild naar de mening van de respondenten over een eventuele samensmelting van de Franstalige en Nederlandstalige bibliotheek. Zij vonden dit zeker een interessante denkpiste die voor een meerwaarde zou kunnen zorgen. De politieke constellatie maakt een samengaan echter onmogelijk, iedere gemeenschap heeft haar eigen cultuurbeleid en regelgeving. Het samenbrengen van beide bibliotheken in eenzelfde gebouw zou een mogelijke tussenweg kunnen zijn. Momenteel liggen in beide gemeenten de Franstalige en Nederlandstalige bibliotheek zeer dicht bij elkaar. Het doorbreken van een fysieke scheiding moedigt samenwerking aan, waarbij elke bibliotheek nog steeds haar eigen profiel en regelgeving kan behouden. Een onderwerp voor discussie.

Bij de andere bibliotheken is er ook sprake van samenwerking op bibliotheekniveau. Wat de filialen (Zwijnaarde, Bibpunt, Brugse Poort) betreft, zij zijn steeds verbonden in een bibliotheeknetwerk op stadsniveau. De hoofdbibliotheek stippelt het beleid uit en neemt een coördinerende rol op zich. Zo stelde het bibpunt dat er overleg plaatsvindt met alle filiaalhouders en dat er een terugkoppeling is met de hoofdbibliotheek. Er wordt ook promotie gevoerd voor elkaars activiteiten. In Gent gebeurt de samenwerking intensiever door het samenwerkingsverband van de STROP-bibliotheken, waar de Brugse Poort ook deel van uitmaakt. Doordat deze bibliotheken te maken krijgen met dezelfde doelgroepen zetten ze samen projecten op. Deze projecten krijgen vaak weerklank bij de andere Gentse bibliotheken.

We peilden bij de respondenten naar de mate waarin ze samenwerken met het steunpunt LOCUS en Bibnet. Volgens hen speelt LOCUS vooral de rol van ondersteuner en inspirator. Daarnaast wordt er ook teruggekoppeld en expertise uitgewisseld. De consulent van de Brugse Poort geeft op studiedagen van LOCUS vaak uitleg over hun "good practice". Sint-Niklaas stapte mee in het project rond de zeven uitdagingen van de bibliotheek. LOCUS kwam ook langs om hen tips te geven voor de verbouwingsplannen. Daarnaast lieten ze een lokale digiscan uitvoeren door Bibnet om na te gaan of ze genoeg inspeelden op de digitale ontwikkelingen in de maatschappij. Elsene geeft aan dat ze niet zonder de steun van LOCUS zouden kunnen. Ze verwijzen vooral naar de verschillende bibliotheekweken en -dagen die bovenlokaal worden opgezet. Bibnet is een dankbare ondersteuner van bibliotheektechnische zaken.

Naast LOCUS is er ook sprake van streekgericht bibliotheekbeleid op provinciaal niveau. Dit beleid zorgt net zoals LOCUS voor een vermindering van de planlast en tijdsdruk, doordat bepaalde zaken en projecten bovenlokaal worden uitgewerkt en dan lokaal kunnen worden toegepast.

## 9.4 KENNIS VAN DE LOKALE OMGEVING

Tijdens de interviews werd steeds gepolst naar de kennis van de respondent van de socio-demografische samenstelling van de bevolking in het werkingsgebied. De bibliotheken in Brussel en Gent hadden hier een goed zicht op.

De stad Gent heeft een dienst gebiedsgerichte werking in het leven geroepen. Deze dienst bundelt cijfers en statistieken per wijk in een wijkmonitor. Door monitoring krijgt het beleid zicht op de lokale eigenheid en samenstelling van een wijk. De gebiedsgerichte werking houdt hier rekening mee bij het nemen van nieuwe initiatieven. Bovendien start het cultuurbeleidsplan van de stad met een omgevingsanalyse, dit benadrukt het belang dat gehecht wordt aan de eigenheid van de lokale omgeving.

De bibliotheekmedewerker van Zwijnaarde toonde aan dat ze op de hoogte was van wat er leeft in haar omgeving, dit is vooral te verklaren door haar persoonlijke binding met Zwijnaarde.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest doet ook aan wijkmonitoring. Per gemeente wordt een analyse opgemaakt van lokale statistieken. Zowel Elsene als Vorst openen hun lokaal Nederlandstalig cultuurbeleidsplan met een uitvoerige analyse van de maatschappelijke en culturele situatie alvorens doelstellingen op te stellen. Het beleid vertrekt van de lokale situatie en staat op die manier dicht bij de mensen. Dit vertaalt zich in de praktijk. We stellen vast dat de bibliotheekmedewerkers van zowel Elsene als Vorst goed op de hoogte zijn van de socio-demografische situatie in hun gemeente en van de wijk waarin ze gevestigd zijn. Beide bibliotheken spelen sterk in op wat er leeft in hun ruimtelijke omgeving en houden rekening met de bevolking van de wijk en hun behoeften. Hetzelfde kan vastgesteld worden voor de Brugse Poort.

Wat opvalt bij het cultuurbeleidsplan van Sint-Niklaas is dat een schets van de maatschappelijke situatie van de gemeente ontbreekt. Een analyse van de culturele situatie is wel voorhanden. In Sint-Niklaas is er geen wijkmonitoring, socio-demografische gegevens per wijk zijn niet voorhanden. Voor de gehele stad zijn er wel statistieken aanwezig, maar een recente analyse ontbreekt. Hieruit besluiten we dat Sint-Niklaas, in tegenstelling tot Gent en Brussel, minder zicht heeft op het lokale karakter van zijn omgeving inzake het cultuur- en bibliotheekbeleid. Dit komt ook tot uiting in de doelstellingen van het cultuurbeleidsplan.

Door de monitoring van wijken en het bundelen van socio-demografische gegevens per wijk worden de instellingen en organisaties die in de wijk actief zijn goed gedocumenteerd. Hierdoor kunnen ze beter inspelen op wie en wat er leeft in hun omgeving en zo een aangepaste werking aanbieden. Dit levert voor zowel de bevolking als de aanbieder zelf een enorme meerwaarde op.

## 9.5 GEMEENSCHAPSVORMING KAN IN DE KLEINE DINGEN ZITTEN

We stellen vast dat al de onderzochte bibliotheken inzetten op gemeenschapsvorming, dit gebeurt op verschillende manieren.

Elsene stelt dat procesmatig werken weliswaar veel arbeidsintensiever is, maar dat het proces en het eindresultaat dan wel meer gedragen worden en beter aansluiten bij de wensen van de wijkbewoners. Dat is de reden waarom ze kiezen voor gemeenschapsvormend werken. Door middel van Boekenbaz'art, een grootschalig gemeenschapsvormend project met burgerparticipatie, trachten ze deze opdracht te verwezenlijken. Daarnaast is de bibliotheek van mening dat gemeenschapsvorming ook mogelijk is zonder grote middelen en in de kleine dingen kan zitten. De Brugse Poort is het hier mee eens. Hun uitgangspunt is dat het niet altijd de grootschalige projecten zijn die gemeenschapsvorming bevorderen, maar dat kleine ingrepen een groot effect kunnen hebben. Het belangrijkste is datgene wat de mensen ervaren en welk gevoel ze daarbij hebben. Een gemeenschap kan gevormd worden met beperkte middelen, door op een gemoedelijke manier om te gaan met het publiek en rekening te houden met de behoeften van de bewoners. Door een losse sfeer te creëren en mensen op hun gemak te stellen, kan ontmoeting gestimuleerd worden. De bibliotheekmedewerkers krijgen zo ook een goede band met de gebruikers. Hetzelfde ervaart de bibliotheek van Vorst. De bibliotheekmedewerkers staan op goede voet met het huispubliek wat wederzijds vertrouwen en respect oplevert. Deze vaststellingen bevestigen wat de literatuur ons al eerder aantoonde, zo toonde Ruth Soenen aan dat kleine, schijnbaar banale contacten heel veel betekenen in een samenlevingsproces. Dagdagelijkse, toevallige feiten op de werkvloer kunnen een gemeenschapsvormend effect hebben. Dit kleine ontmoeten creëert namelijk een gevoel van vertrouwen in de samenleving waar men deel van uitmaakt (Biebaw et al., 2009; LOCUS et al., 2009).

Vorst pakte een urgent probleem in de wijk aan: het gebrek aan openbare ruimte. Door fysiek aanwezig te zijn met hun bibliotheek en daarnaast het grasveld naast hun gebouw open te stellen om te tuinieren en te spelen, losten zij dit probleem voorlopig op. Bovendien wordt inspraak van bewoners aangemoedigd, iets wat we ook terugzien bij alle andere bibliotheken. In Sint-Niklaas ontstond op die manier een leesgroep op initiatief van een lener. In Elsene is participatie van de bewoners aan het wijkfeest Boekenbaz'art groot.

Dat Vorst zo sterk inzet op gemeenschapsvorming is deels te verklaren door het feit dat ze betrokken zijn in een wijkheroplevingsproject, met als opdracht gemeenschapsvormend te werken. Dit geldt ook voor de Brugse Poort.

Voor de bibliotheken in Vorst, Brugse Poort en Elsene zijn een plaats van ontmoeting voor de verschillende etnische groepen en culturen van de wijk.

Zowel Vorst, Elsene, de Brugse Poort en de hoofdbibliotheek van Sint-Niklaas zetten in op taalstimulering bij anderstaligen. In Sint-Niklaas gebeurt dit door het Taalpunt dat een aanbod voorziet speciaal voor zij die het Nederlands nog niet zo goed beheersen en door het aanbieden van aangepaste rondleidingen en lezingen. Elsene en Vorst stellen hun bibliotheekruimte open voor lessen Nederlands als tweede taal (NT2).

De Brugse Poort voorziet ook aangepaste rondleidingen, daarnaast wordt er bij de Brugse Poort ook sterk rekening gehouden met het multiculturele karakter van de wijk.

Zo wordt er getracht om bij uitnodigingen ook telkens een Arabische en Turkse vertaling te steken en probeert men een – weliswaar beperkte – anderstalige collectie aan te bieden.

Door anderstaligen deze mogelijkheden aan te reiken en hen te stimuleren in het gebruik van Nederlands worden ze in de maatschappij meer zelfredzaam. Het rekening houden met de verschillende culturen en hen als gelijke behandelen bevordert bovendien de diversiteit van de werking. We kunnen stellen dat de meerderheid van de bibliotheken de drie essentiële hefbomen, ontmoeting, participatie en diversiteit, toepassen die volgens Anciaux (2007b) nodig zijn om tot gemeenschapsvorming te komen.

In de bibliotheek van Zwijnaarde wordt beperkt ingezet op gemeenschapsvorming. De assistent dienstleider had geen notie van dit begrip. De geringe aandacht hiervoor binnen deze bibliotheek is deels te verklaren door het feit dat Zwijnaarde al een hechte gemeenschap is. Extra gemeenschapsvormende initiatieven zijn hier eerder overbodig. Gemeenschapsvorming is geen (of nog niet prioritair) actiepoint in de werking van het bibpunt in Sint-Niklaas. Ruimtelijk gezien zijn er veel kansen voor ontmoeting. De boekenrekken zijn niet prioritair, meer dan drie kwart van de fysieke ruimte wordt ingenomen door tafels, stoelen en een cafetaria. Deze werking is nog jong. De voorziene samenwerking met de buurtwerking moet nog groeien.

De bibliotheken van Elsene, Vorst, de Brugse Poort en Sint-Niklaas kozen ook bewust voor open ruimtes om ontmoeting een plaats en een kans te geven.

## 9.6 DOELGROEPGERICHT WERKEN BINNEN GEBIEDSGERICHTE WERKING

Opvallend is dat alle bibliotheken inzetten op doelgroepen. Dit heeft verschillende redenen.

Het kost zeer veel energie om mensen individueel aan te spreken. Daarom wordt er geopteerd om potentieel publiek aan te spreken via organisaties of instellingen die mensen al in groepen samenbrengen. We denken hierbij aan scholen, centra voor basiseducatie, verenigingen en buurtwerkingen. Een organisatie of instelling is een goede publiekstoeleider. Mensen maken in groep kennis met de bibliotheek door bijvoorbeeld een rondleiding en kunnen later op individueel initiatief terugkeren. Het aanspreken van het publiek gebeurt weliswaar in groep, maar nadat deze over de drempel zijn gestapt, wordt men individueel benaderd. Voor een bepaalde doelgroep die niet of weinig wordt bereikt, worden extra inspanningen gedaan. Bovendien wordt er meestal aandacht gegeven aan die groepen of mensen die prominent aanwezig zijn in de wijk of gemeente. We kunnen dit illustreren met Vorst. De bibliotheek is gelegen in een arbeiderswijk met veel gezinnen met kinderen, die echter geen plek hebben om naar toe te gaan. De bibliotheek speelde op deze leemte in door vooral een aanbod voor kinderen en jongeren te voorzien.

In de literatuur wordt gedebatteerd over gebiedsgerichte werking als alternatief voor een doelgroepgerichte benadering (Corijn et al., 2007). Binnen het gebiedsgericht denken richt de publiekswerking zich op het gehele gebied zonder onderscheid te maken tussen verschillende doelgroepen. In de praktijk stelden we vast dat een gebiedsgerichte werking een doelgroepgerichte werking niet in de weg zit.

De bibliotheken trachten heel hun afgebakend gebied te bereiken en behandelen iedereen gelijk en iedereen is even welkom. Maar het aanspreken van individuele personen is niet altijd mogelijk.

Daarom wordt er binnen de gebiedsgerichte werking van de onderzochte bibliotheken geopteerd om via doelgroepen de wijk te bereiken. De doelgroep wordt hierbij niet gestigmatiseerd in hun tekort. In principe wordt er geen onderscheid gemaakt tussen de mensen, enkel voor het eerste contact wordt er een opdeling in groepen gehanteerd. Daarna wordt elk individu met zijn eigenheid en verschillen gerespecteerd zoals hij of zij is.

We stellen vast dat deze benadering voor nagenoeg alle bibliotheken geldt, maar dat vooral de bibliotheek van Vorst, Elsene en de Brugse Poort sterk gefocust zijn op hun gebied en ook ruime kennis hebben van wat er leeft in hun omgeving.

## 9.7 RANDVOORWAARDEN VOOR EEN SUCCESVOLLE PUBLIEKSWERKING

Ondertussen hebben we al een goed beeld van wat succesfactoren zijn voor een vernieuwde publiekswerking. Kennis hebben van de lokale omgeving is een pluspunt en maakt een gebiedsgerichte werking mogelijk. Het aangaan van partnerschappen zorgt voor een verrijking van de activiteiten en werking. Bovendien blijkt gemeenschapsvorming een efficiënt middel te zijn om je publiek te binden, zowel onderling als naar de werking toe. Deze drie factoren zijn, toeval of niet, aandachtspunten van het lokaal cultuurbeleid. Daarnaast zijn er ook enkele randvoorwaarden, die niet expliciet in het beleid worden benadrukt, maar die wel van belang zijn en een grote invloed hebben op het bereiken van een succesvolle publiekswerking, namelijk de infrastructuur van het bibliotheekgebouw; de opleiding en werving van het bibliotheekpersoneel en het imago dat de bibliotheek uitdraagt.

### 9.7.1 DE INFRASTRUCTUUR

Opvallend is dat nagenoeg alle bibliotheken in een nieuwbouw zijn gevestigd, op één na, de hoofdbibliotheek van Sint-Niklaas, maar hier staat een renovatie op de planning.

De Brugse Poort en Vorst zaten van begin af aan in een (ver)nieuwbouw. Zwijnaarde, Elsene en het bibpunt verhuisden vrij snel naar een nieuwbouw. Kenmerkend aan de architectuur en inrichting van de nieuwe locaties is dat er veel aandacht wordt besteed aan transparantie, grote ramen, veel licht en ruimte. Het meubilair is veelal mobiel wat herpositionering mogelijk maakt en in het gebouw ruimte maakt voor een grote variëteit aan activiteiten.

Zwijnaarde en Elsene ondervonden aan den lijve wat voor invloed de infrastructuur van de bibliotheek heeft op het publiek. Doordat de locatie in de parochiezaal van Zwijnaarde onvoldoende toegankelijk en brandveilig was, moest de bibliotheek overhaast verhuizen naar een tijdelijke locatie in een kleine ruimte. Hierdoor kromp hun publieksbereik enorm in. De verhuis naar een nieuwbouw resulteerde weer in een publieksbereik van dezelfde omvang als daarvoor. De nieuwbouw werd ontworpen op maat van de nieuwe opdrachten die de bibliotheek kreeg toebedeeld. Het gebouw is als het ware een aquarium met langs alle klanten grote ramen, dit zorgt voor een grote transparantie en nodigt uit om binnen te komen.

De bibliotheek van Elsene startte in 2005 in de kelder van het gemeenschapscentrum Elzenhof. Dit was een zeer slechte infrastructuur met weinig licht. De mensen kwamen er niet graag en als ze al een bezoek brachten waren ze zo snel mogelijk weer weg. In 2007 werd de slechts mogelijk denkbare locatie ingeruild voor een schitterende nieuwe locatie. Dit had een enorm impact op het publieksbereik en de publiekswerking. Het belang van architectuur mag niet onderschat worden. Een modern gebouw met veel ramen, ontworpen op maat van een bibliotheek, met een frisse inrichting is aantrekkelijk om binnen te stappen. Door de overvloed aan ruimte voor activiteiten kreeg de publiekswerking een sterke boost. De inrichting van het gebouw is flexibel, gaandeweg kregen de bibliotheekmedewerkers routine in het creëren van aangename composities. De mensen blijven lang "hangen" om een krant te lezen, een beetje rond te snuisteren en zo verder. Beide bibliotheken waren eerst gevestigd in een locatie die niet als bibliotheeklocatie was ontworpen en verhuisden nadien naar een nieuwbouw op maat van de noden en opdrachten van de bibliotheek van de 21<sup>ste</sup> eeuw. Dit verduidelijkt en ondersteunt de functie van de openbare bibliotheek als breed maatschappelijk forum. De bibliotheken laten de inrichting als "stenen archiefdoos" links liggen en kiezen voor een open architecturaal ontwerp (Vallet et al., 2010).

De bibliotheek van Vorst is gevestigd in het Brass-gebouw in één ruimte zonder scheidingsmuren. Het gebouw was oorspronkelijk een fabriek en heeft zijn industrieel uitzicht behouden. De bibliotheek wil in de toekomst de open ruimte meer compartimenteren. Spelende kinderen in eenzelfde ruimte waar volwassenen rustig een boek willen lezen is niet evident. Centraal in de ruimte staan de computers, zij vormen ook deels een scheiding. De computers moeten het meest opvallen en zichtbaar zijn, omdat de bibliotheek zich vooral wil profileren als een mediatheek. Doordat de beschikbare ruimte eerder klein is, moet er gekozen worden welk publiek men wil ontvangen. Het voordeel is dat in hetzelfde gebouw ook andere culturele actoren zijn ondergebracht. De bibliotheek kan een bepaald aantal dagen per jaar beroep doen op de verschillende ruimtes en zalen in het Brass-gebouw om een activiteit op te zetten. De bibliotheek ligt niet op het gelijkvloers, dit is negatief voor zichtbaarheid en herkenbaarheid. Bezoekers moeten eerst langs het onthaal passeren om dan doorverwezen te worden naar bib.

De Brugse Poort betrok direct een nieuwbouw met zeer veel ruimte. De bibliotheek kiest ervoor om geregeld de inrichting aan te passen en meubilair te verschuiven. Het meubilair is mobiel, waardoor het mogelijk is om een grote open ruimte te voorzien als er een activiteit plaatsvindt in de bibliotheek. In 2007 werden er heel wat rekken en boeken weggehaald om meer ruimte en openheid te creëren. De reductie van het aantal boeken werd opgevangen door een grotere roulatie in de collectie. Bij de Brugse Poort zien we ook dat de bibliotheekinfrastructuur andere vormen van dienstverlening kan integreren, in dit geval de speltheek. Dit zorgt voor een verrijking en vergroting van de maatschappelijke legitimering van de bib. In de bibliotheken van Gent is er ook sprake van kunstintegratie in de architectuur, dit benadrukt de cultuurspreidende opdracht van de bibliotheek (LOCUS et al., 2009).

In oktober 2010 vonden er onder de slagzin 10 10 10 grote ruimtelijke veranderingen plaats in de bibliotheek van Sint-Niklaas. Omdat de bibliotheek binnen enkele jaren wordt verbouwd, waren grote aanpassingen van inrichting en indeling niet mogelijk. Met minimale ingrepen werd een groot effect bereikt.



Bovendien gaf dit ook de mogelijkheid om uit te testen wat goed zou zijn voor de vernieuwbouw. De computers en tijdschriften werden verplaatst naar de begane grond om ze meer in het oog te laten springen. Zo kwam op het gelijkvloers ook meer leven in de brouwerij. De bibliotheek wilde kom af maken met het idee dat de bib enkel een stille ruimte kan zijn. Op die manier kwam er ook meer passage. Bovendien werden er enkele kleuraccenten toegevoegd dat de bibliotheek een meer levendiger en modern aanzicht gaf. In de inkomhal werd een centrale balie georganiseerd en werd er ruimte gecreëerd voor tentoonstellingen en andere activiteiten. Door een herschikking van de afdelingen werd het mogelijk om tijdens de openingsuren publiekactiviteiten in de afdelingen te laten plaatsvinden. Over het algemeen werd er overal meer open ruimte gecreëerd. Een cafetaria met wifi werd ingericht waar mensen iets kunnen drinken en rustig lezen of studeren.

De verbouwing is gepland voor de zomer van 2013. Het huidige gebouw is oorspronkelijk als bib gebouwd, maar naar het beeld van hoe een bibliotheek er vroeger moest uitzien, met veel aparte afdelingen en verdiepingen en een grote beslotenheid. Een verbouwing is dus zeker nodig zodat de bibliotheek participatie en gemeenschapsvorming beter kan vormgeven. Door het creëren van ontmoetings- en workshopruimte worden nieuwe activiteiten mogelijk.

Na sluiting van het filiaal Koopcentrum in 2010 trok het bibpunt in bij het BuurTThuis. Het accent binnen de werking ligt vooral op het sociale aspect en niet zozeer op boeken. Dit vertaalt zich ook in de infrastructuur. Er staan maar een paar boekenrekken en voor de rest is de ruimte gevuld met stoelen en tafels. Bovendien is er een cafetaria voorhanden. De ruimte heeft veel ramen wat een open en transparant karakter geeft. De ruimte nodigt uit tot ontmoeting.

We kunnen besluiten dat de bibliotheken aanvoelen dat een vernieuwde publiekswerking en functies van de bibliotheek ook een aantrekkelijke en publieksvriendelijke architectuur en inrichting vraagt. De creatie van een open ruimte benadrukt het wervende en uitnodigend karakter van de bibliotheek en geeft ruimte voor de ontmoetingsfunctie (Vallet et al., 2010). In de bibliotheek nieuwe stijl wordt gebruik gemaakt van een mobiel meubilair, zo min mogelijk scheidingsmuren en een alternatieve presentatie van de collectie, dit maakt het mogelijk dat de bibliotheek toegankelijk wordt voor andere doeleinden. Kortom: de infrastructuur is aangepast aan de hedendaagse opdracht van de bibliotheek (LOCUS et al., 2009).

### 9.7.2 COMPETENTIES VAN HET PERSONEEL

Een belangrijk discussiepunt binnen het hedendaags debat over de bibliotheeksector gaat over de competenties en opleiding die de bibliothecaris van de toekomst nodig heeft. We polsten bij de respondenten naar hun mening hieromtrent. We brengen de opleiding die onze respondenten en hun collega's volgden in kaart en bespreken achtereenvolgens hun mening over de opleiding tot bibliothecaris, de gewenste competenties van een bibliotheekmedewerker en de werving van bibliotheekpersoneel. Vervolgens toetsen we hun ideeën aan de inhoud van de bibliotheekopleidingen.

In het bibpunt Reynaert volgden alle vier de medewerkers een bibliotheekopleiding. De respondent had al een andere opleiding afgerond en heeft nadien nog de opleiding documentatie- en informatiewetenschap gevolgd. Het personeel in de bibliotheken van Sint-Niklaas is een mix van zowel mensen die een bibliotheekopleiding hebben gevolgd als zij die dit niet deden. De hoofdbibliothecaris van Sint-Niklaas heeft geen bibliotheekopleiding gevolgd, het uitvoeren van directietaken vergt vooral managementcapaciteiten. De assistent dienstleider deed dit wel, maar is ook architect van opleiding.

De twee personeelsleden van de bibliotheek in de Brugse Poort hebben respectievelijk een akte van bekwaamheid tot het houden van een bibliotheek en een diploma bibliotheekschool. Daarnaast hebben ze ook een universitair diploma. In Zwijnaarde zijn beide medewerkers bibliothecaris van opleiding.

In Elsene heeft de bibliothecaris na haar universitaire studies een bibliotheekopleiding gevolgd en de bibliotheekassistent heeft een akte van bekwaamheid. De andere personeelsleden hebben geen bibliotheekdiploma. De voltijdse bibliothecaris van Vorst is van opleiding kunstwetenschapper en de animator volgde een filmopleiding aan het RITS. De deeltijdse bibliothecaris heeft als enige een bibliotheekdiploma.

We stellen vast dat lang niet alle bibliotheekmedewerkers een akte van bekwaamheid hebben of een bibliotheekopleiding volgden. De meerderheid van diegenen die dit wel hebben, hadden daarvoor al een andere hogere studie achter de rug. Binnen het personeelsbestand van de openbare bibliotheek zit dus een mix van verschillende diploma's. Velen volgden na hun hogere studie nog een bibliotheekopleiding omdat vroeger een specifieke opleiding verplicht was voor een tewerkstelling in een bibliotheek. Tegenwoordig zijn de voorwaarden hieromtrent minder strikt. Dit bespaart heel wat mensen met interesse voor het bibliotheekwezen geld en tijd van een opleiding uit.

De meeste respondenten gaven aan dat ze het achterhaald vonden om een diploma van een bibliotheekopleiding te verplichten voor een functie in een openbare bibliotheek. De bibliotheektechnische vaardigheden, die weliswaar belangrijk zijn, kunnen ook al doende aangeleerd worden. Één respondent benadrukte echter dat de bibliotheek een zeer technische aangelegenheid is en dat dit tegenwoordig teveel over het hoofd wordt gezien. Er moet in de bibliotheek toch minstens één iemand tewerkgesteld zijn die een bibliotheektechnische achtergrond heeft. Deze persoon kan zijn kennis dan doorgeven aan de andere personeelsleden, die dan op de werkvloer zich kunnen bekwamen in de kunst van de catalografie.

De respondenten hadden er bovendien twijfels bij of er in de verschillende opleidingen wel genoeg de nadruk wordt gelegd op het feit dat het tegenwoordig in de openbare bibliotheeksector niet enkel meer draait om literatuur en het ontlenen van materialen, maar dat er ook steeds meer aandacht wordt gegeven aan het sociale aspect. Bovendien wordt er van bibliotheken ook verwacht dat ze steeds planmatiger werken en een beleidsplan opmaken. Zij vroegen zich af of deze mentaliteitsverandering ook in de verschillende bibliotheekopleidingen aanwezig is.

Om hier een beeld van te krijgen, hebben we de opleidingsprogramma's op de websites van de verschillende bibliotheekopleidingen onder de loep genomen (CVO De Nobel Leuven, z.d.; CVO Vormingsleergang voor Sociaal en Pedagogisch Werk, z.d.; CVO Vrije Leergangen Limburg, z.d.; SCVO Pestalozzi, z.d. & Universiteit Antwerpen, z.d.).

We stellen vast dat in de verschillende bibliotheekopleidingen een overzicht is van opleidingsonderdelen met een bibliotheektechnische en documentaire technische inhoud. Binnen alle opleidingen wordt maar in zeer beperkte mate aandacht besteed aan managementtechnieken. Enkele opleidingen leren ook sociaal-agogische vaardigheden aan, maar ook dit is beperkt tot de opleidingsonderdelen human resource, communicatie en doelgroepenwerking. Het aanleren van digitale vaardigheden zoals het gebruik van nieuwe media ontbreekt. We kunnen vraagtekens plaatsen bij de performantie van de opleidingen voor de openbare bibliotheek van de 21<sup>ste</sup> eeuw.

Een diploma bibliotheekwezen op zak of niet, maakt dit iets uit om in aanmerking te komen voor een baan in een openbare bibliotheek? De meerderheid van de respondenten gaf aan dat er een evolutie waarneembaar is binnen de manier waarop bibliotheekpersoneel wordt aangeworven. Bij een vacature wordt steeds minder een bibliotheekopleiding als vereiste opgesteld. Afhankelijk van de functie die vrij komt, wordt er gezocht naar kandidaten met sociale, technische of andere vaardigheden. Het in dienst nemen gebeurt steeds meer op basis van competenties en ervaring en minder op basis van een diploma. De samenstelling van een ploeg in zijn geheel wordt steeds belangrijker. Iedereen wordt ingezet op zijn sterktes en interesses.

Enkele respondenten gaven aan dat ze het moeilijk vonden om het begrip gemeenschapsvorming of cultuurparticipatie te plaatsen. Daarnaast wisten ze ook niet altijd even goed hoe ze dit konden invullen. Hoewel LOCUS wel al vormingen en bijscholingen hierover organiseert, zouden zij hier toch graag nog iets dieper op ingaan. Deze twee begrippen duiken de afgelopen 10 jaar steeds meer op in het cultuurbeleid, en het is niet vanzelfsprekend dat iedereen er raad mee weet.

Het steeds planmatiger werken impliceert dat bibliotheken beleidsplannen moeten opstellen. Ook dit vergt de nodige kennis en vaardigheden. LOCUS biedt hiervoor ondersteuning en begeleiding aan. Bovendien zijn er ook verschillende bijscholingstrajecten, maar die beperken zich vaak tot het opstellen van een beleidsplan. Hoe de verschillende doelstellingen dan effectief in de praktijk moeten worden toegepast met de nadruk op bijvoorbeeld gemeenschapsvorming is niet voor iedereen altijd even duidelijk.

LOCUS biedt weliswaar bijscholingen aan voor zij die al in een bibliotheek werken, maar de vaardigheden (management, kennis van gemeenschapsvorming) die LOCUS aanleert zouden beter ook opgenomen worden in de bibliotheekopleidingen, opdat de bibliothecarissen van de toekomst beter gekwalificeerd zijn om de uitdagingen van de bibliotheek van de 21<sup>ste</sup> eeuw aan te gaan.

### 9.7.3 IMAGO

Het succes van een bibliotheek wordt sterk bepaald door het al dan niet hebben van een positief imago. De zes bibliotheken gaven aan dat ze bij hun gebruikers een goed imago hebben. Dit is enigszins vanzelfsprekend omdat gebruikers alleen een dienst blijven gebruiken als ze er tevreden over zijn. Zij ontdekken dat een hedendaagse bibliotheek meer inhoudt dan boeken en geen saaie stenen archiefdoos hoeft te zijn. Onderzoek naar het beeld van de bibliotheek bij niet-gebruikers is schaars.

Alle zes de bibliotheken, behalve Bli:b, deden mee aan de huisstijlcampagne van LOCUS. Deze campagne vond plaats in 2008 en ontwierp voor alle bibliotheken eenzelfde logo en een geel-blauw kleurschema. De bibliotheken gebruiken deze huisstijl om zich voor te stellen en te communiceren met de buitenwereld. Dit zorgt voor een verbondenheid tussen alle Nederlandstalige bibliotheken in Vlaanderen en Brussel. Hierdoor vergroten ze hun zichtbaarheid en herkenbaarheid.

Bli:b koos er bewust voor om deze huisstijl niet toe te passen, omdat zij hun atypisch profiel en eigenzinnigheid willen benadrukken. Ze zijn geen doorsnee bibliotheek, maar een vreemde eend in de bijt. Hun naam, Bli:b, ligt in het verlengde hiervan. Het idee achter de naam is een digitale "bliiep", juist omdat de bibliotheek vooral een mediatheek is.

Het bibpunt Reynaert heeft eveneens geen gangbare benaming. Het bibpunt wil hiermee aangeven dat het geen filiaal van de stedelijke bibliotheek is. Het aanbod van boeken is veel te beperkt om te kunnen spreken van een volwaardig bibliotheekfiliaal. Er werd gekozen voor de benaming "bibpunt", naar analogie van een postpunt dat ook een beperktere dienstverlening heeft dan een postkantoor. De bibliotheek van Elsene opteerde ook voor de betekenisvolle benaming Sans Souci. Dit verwijst naar de straat waarin ze gelegen is en benadrukt het wijkgerichte karakter.

Verschillende bibliotheken voerden een imagocampagne. De hoofdbibliotheek van Sint-Niklaas deed dit met het vernieuwingsproject 10 10 10. De effecten waren groot: ze werd meer zichtbaar en straalde dynamiek en levendigheid uit. De campagne zorgde voor een groter publieksbereik. Deze actie werd bekroond met de provinciale Boekegem prijs 2011. De Brugse Poort nam in 2009 ook deel aan deze wedstrijd. Zij werden derde.

De Brugse Poort gaf aan dat ze bovenlokaal ook een zeer goed imago heeft en vaak wordt aangehaald als "good practice". Hetzelfde geldt voor Elsene. Zij werden bovendien genomineerd voor de shortlist van de wedstrijd *Beste Bib van Vlaanderen en Brussel*.

Kortom de bibliotheken van de onderzoeksgroep hebben een goed imago bij de gebruikers. Bovenlokaal krijgen ze ook appreciatie. Maar wat vinden de niet-gebruikers? Hoe zien zij de hedendaagse bibliotheek? Onderkennen zij dat de bibliotheek van de 21<sup>ste</sup> eeuw zoveel meer kan zijn dan een boekenpakhuis? Volgens ons is er nog werk aan de winkel. Tijdens ons onderzoek ondervonden we in gesprekken met familie en vrienden dat hun eerste idee bij het horen van het onderzoeksonderwerp eerder neigde naar "saai" in plaats van "uitdagend" of "vernieuwend". Het kenbaar maken van de vernieuwde opdracht en functies van de openbare bibliotheek verdient nog meer aandacht.

## 9.8 BESLUIT

In de probleemstelling van dit onderzoek werd een opdeling in twee soorten types van publiekswerking naar voren geschoven. Er werd gesteld dat bibliotheken hun publiekswerking autonoom zonder al te veel samenwerking met partners konden invullen, ofwel konden ze ingeschakeld worden in een wijkvernieuwingsproject en op die manier hun publiekswerking op een vernieuwde gebiedsgerichte manier aanpakken. De zes cases werden gekozen op basis van dit criterium. Bij de selectie werd gestreefd naar een evenwichtige verdeling tussen beide benaderingen. Een onderbouwde selectie of zekerheid over de werking van de bibliotheken konden we echter niet geven alvorens hen grondig onder de loep te nemen.

Na de afronding van de dataverzameling, de beschrijvende en vergelijkende analyse is een evaluatie van deze indeling gewenst. Oorspronkelijk zagen we Bli:b, de Brugse Poort en het bibpunt Reynaert als bibliotheken die hun publiekswerking vormgeven in het kader van een wijkvernieuwingsproject. De bibliotheken van Elsene en Zwijnaarde en de hoofdbibliotheek van Sint-Niklaas werden gezien als bibliotheken die hun publiekswerking op een autonome manier aanpakken.

De belangrijkste vaststelling is dat nagenoeg geen enkele bibliotheek zijn publiekswerking op een autonome manier aanpakt. Één uitzondering is de bib van Zwijnaarde, hier vond men samenwerken geen juist woord en sprak men liever over meewerken. Bij het bibpunt is de samenwerking nog niet goed van de grond gekomen, hoewel zij ingeschakeld is in de buurtwerking van het Reynaertpark. Ze zijn dan ook nog maar anderhalf jaar aan de slag.

Iedere bibliotheek benadrukte dat ze telkens vanuit hun eigenheid vertrekken en bij de zoektocht naar partners kijken naar de gemeenschappelijkheden in elkaars werking. Op deze manier behoudt iedere bibliotheek een bepaalde graad van autonomie.

De vooropgestelde indeling kon dus niet worden bevestigd. De werking van de zes verschillende bibliotheken zijn nagenoeg allemaal uniek, het is dus niet mogelijk deze bibliotheken in twee vaststaande categorieën te plaatsen. Wel merken we op dat drie bibliotheken één zelfde werkvorm hanteren, namelijk een gebiedsgerichte werking. De andere hanteren alle drie een andere vorm van publiekswerking. We stellen de volgende typering voor.

### 9.8.1.1 EEN GEBIEDSGERICHTE WERKING GERICHT OP SAMENWERKING

De bibliotheken die gebiedsgericht werken hebben alle drie sterke partnerschappen opgebouwd. Zij vertrekken ook van een verschillend uitgangspunt, zodat we nog een subopdeling kunnen maken.

#### INGESCHAKELD IN EEN WIJKVERNIEUWINGSPROJECT

De bibliotheek Brugse Poort en Bli:b werken door hun inschakeling in een wijkvernieuwingsproject vanzelfsprekend gebiedsgericht. De bibliotheek van Vorst heeft een engagement in een wijkcontract en is ingeschakeld in het URBAN II-project.

De bibliotheek Brugse Poort werd opgericht in het kader van het wijkvernieuwingsproject *Zuurstof voor de Brugse Poort*. Beide projecten hebben de heropleving van de wijk als doelstelling. Dit impliceert een sterk wijkgerichte werking waarbij de reikwijdte enkel het grondgebied van de wijk omvat. In een wijkvernieuwingsproject zit je samen met partners. Hierdoor werken beide bibliotheken van meet af aan met sterke partnerschappen. In het beginstadium kreeg netwerking prioriteit, wat leidde tot een uitbreiding van partnerschappen.

#### OP EIGEN INITIATIEF

Sans Souci in Elsene focust ook sterk op de wijk. In de wijk waar de bibliotheek is gevestigd is er eveneens een wijkcontract dat echter vooral inzet op ruimtelijke ingrepen. Door het ontbreken van een sociaal luik en door een beperkt tijdsbudget is er voor gekozen om hier niet mee in te stappen. Er is wel interesse om in de toekomst dergelijk engagement aan te gaan. Door het aangaan van partnerschappen met actoren in de wijk en bij het invullen van de publiekswerking vooral rekening te houden met bewoners van de nabije omgeving kunnen we spreken van een gebiedsgerichte werking.

#### 9.8.1.2 EEN BREDE STEDELIJKE WERKING

In dit type plaatsen we het buitenbeentje: de enige hoofdbibliotheek, namelijk die van Sint-Niklaas. Door haar centrumfunctie en breed werkgebied is het moeilijk om haar werking te vergelijken met die van de andere vijf bibliotheken. Deze bibliotheek heeft in 2010 een veranderingstraject afgerond, met als resultaat een gevulde programmatie en partnerschappen met verscheidene organisaties en instanties. Deze verandering heeft nog maar recent plaatsgevonden en is nog volop in ontwikkeling. Dit maakt ons benieuwd naar waar de toekomst hen brengt.

#### 9.8.1.3 EEN VRIJWEL AUTONOME WERKING

Zwijnaarde karakteriseren we eerder als een "huis met boeken". Door haar bibliotheekgeschiedenis zijn de bewoners van Zwijnaarde vertrouwd met een bibliotheek in hun directe omgeving. Dit resulteert in een relatief hoog aantal leners. Door de kleinschaligheid van de gemeente en een actief verenigingsleven kan de bibliotheek een autonome werkingsmethode hanteren.

#### 9.8.1.4 EEN WERKING IN EEN BUURTHUIS

Het bibpunt Reynaert is de jongste bibliotheek in het rijtje. Anderhalf jaar geleden trok ze in bij het BuurTThuis. Er werd gekozen voor een eerder gering aanbod van boeken. De focus ligt vooral op de ontmoetingsruimte en de mogelijkheid om hier kranten en tijdschriften te lezen en op internet te surfen. Het bibpunt zit nog volop in experimentele fase en heeft daardoor, buiten de buurtwerking, nog geen partnerschappen opgebouwd. Bovendien is de werking nog niet genoeg uitgewerkt om van een gebiedsgerichte werking te kunnen spreken. Naar de toekomst toe is hiervoor wel veel potentieel.

# DEEL 3: DISCUSSIE EN CONCLUSIE

## 10 PRAKTISCHE EN BELEIDSAANBEVELINGEN

Om op een efficiënte en degelijke manier in te spelen op de hedendaagse behoeften en de aandachtspunten van het lokaal cultuurbeleid, schuiven we een gebiedsgerichte werking als aangewezen manier van werken naar voor. Om een goede gebiedsgerichte werking mogelijk te maken is er echter kennis nodig van de lokale situatie, zodat hier op een gepaste manier op kan ingespeeld worden. Wijkmonitoring is een interessant instrument hiervoor. Het lijkt ons zeer nuttig moesten meer gemeentebesturen gebruik maken van dit instrument. Een succesvolle gebiedsgerichte werking vereist ook aandacht op binnen het cultuurbeleid, daarom sporen we de beleidsplannenmakers aan om bij het opstellen van hun cultuurbeleidsplan te starten met een diepgaande analyse van de maatschappelijke en culturele situatie van het gebied.

We zouden ook een aanbeveling willen doen gericht aan de instellingen die bibliotheekopleidingen aanbieden. Een opleiding tot bibliothecaris aangepast aan de vernieuwde functies van de hedendaagse bibliotheek ontbreekt tot nog toe in Vlaanderen. Het lijkt ons interessant en bovenal nodig om de opleiding meer open te trekken en bij de invulling ervan rekening te houden met het feit dat de openbare bibliotheek deel uit maakt van een breder kader, namelijk het lokaal cultuurbeleid. Het aanleren van inzicht en kennis in het cultuurbeleid en het lokaal cultuurbeleid in het bijzonder is aangewezen. Op die manier is de bibliotheekmedewerker in wording op de hoogte van de hedendaagse opdrachten van de openbare bibliotheek en weet hij of zij ook wat die inhouden. Vaardigheden voor het opstellen van een beleidsplan en andere managementtechnieken zouden ook onderdeel moeten uitmaken van de opleiding. Bovendien krijgt de bibliotheek steeds meer een sociale en gemeenschapsvormende rol. Het aanleren van agogische vaardigheden is dus geen overbodige luxe. Om inspiratie tot hervorming op te doen kunnen de instellingen eens gaan kijken bij de Noorderburen, zij staan op dit gebied veel verder. De LibrarySchool is een opleiding in Nederland die speciaal is opgestart om mensen op te leiden tot bibliothecaris van de toekomst (LibrarySchool, 2011).

Een heel specifieke aanbeveling richten we graag aan het adres van Bibnet en Boek.be die we formuleren op basis van inspiratie die een respondent ons leverde.

De evolutie naar een steeds meer interculturele samenleving impliceert dat een gemeente of wijk steeds meer multicultureel is samengesteld. Vanzelfsprekend speelt de bibliotheek hier op in. Een multiculturele omgeving impliceert dat er ook sprake is van veel anderstaligen die gebrekkig of geen Nederlands begrijpen. De bibliotheek is een basisvoorziening die open staat voor iedereen en zou dus in principe ook een aanbod moeten voorzien voor anderstaligen. Net hier wringt het schoentje. Het aanbieden van Franstalige, Engelstalige of Duitstalige werken is geen moeilijke opdracht. Maar vanaf het moment dat we het over een Arabische, Turkse, Bulgaarse of Roemeense collectie hebben, wordt het al wat moeilijker. In het verleden bood de Nederlandse dienstverlener voor bibliotheken NDB Biblion een dienstverlening aan die hier op inspeelde.

Bij hen was het mogelijk om een boekenpakket te bestellen met boeken van verschillende genres en voor verschillende leeftijdscategorieën in een vreemde taal, zoals het Arabisch. Zij zijn hier echter mee gestopt. Iedere bibliotheek afzonderlijk dit soort boeken laten aankopen is niet zinnig. Handmatig dit soort boeken aankopen is onbegonnen werk omwille van zware administratieve last en zeer tijds- en geldbudget rovend. Bovendien zou er ook een specialist moeten aangesteld worden voor de selectie van de boeken. Een oplossing hiervoor kan zijn dat het centraal wordt aangepakt. Hiervoor zien wij Bibnet of Boek.be als aangewezen partners. Bibnet biedt ondersteuning bij het beheer van collecties. Boek.be is een boekenbank waar bibliotheken veelvuldig boeken bij bestellen. Indien een van beiden organisaties een anderstalig gevarieerd boekenpakket zou kunnen aanbieden voor alle bibliotheken in Vlaanderen en Brussel zou dit een interessant gegeven zijn.

We leveren enkele beleidsaanbevelingen specifiek aan het adres van minister van cultuur Joke Schauvliege, het steunpunt LOCUS en Bibnet. In haar beleidsbrief cultuur 2010-2011 stelde Schauvliege (2010) dat ze samen met de sector een visienota omtrent de bibliotheeksector zou opstellen. Het bedenken en uitschrijven van deze nota is nog volop bezig. Wij grijpen deze gelegenheid aan om suggesties en inspiraties te bieden het opstellen van de visienota kan vergemakkelijken. We focussen ons specifiek op enkele aspecten die ons het meest urgent lijken.

Een veel terugkerend debat is de maatschappelijke relevantie van de bibliotheek. Dit wordt vaak bepaald aan de hand van de gemakkelijk te meten traditionele dienstverlening: het lidmaatschap, lenen en bezoek aan het bibliotheekgebouw. Dit onderzoek geeft aan dat bibliotheken positieve maatschappelijke en sociale gevolgen kunnen hebben voor hun omgeving. Het zou dus beter zijn om deze invloed die de bibliotheek heeft op de gemeenschap op te nemen bij het meten van haar prestaties. Bovendien heeft de bibliotheek van het beleid uit een gemeenschapsvormende opdracht. Bij de VGC kunnen er subsidies aangevraagd worden voor gemeenschapsvormende initiatieven. De vraag is echter hoe deze gemeenschapsvorming wordt vastgesteld, of op basis van wat wordt gecontroleerd of een initiatief daadwerkelijk een gemeenschapsvormend effect heeft. Hoewel gemeenschapsvorming een sociaal proces is dat zeer moeilijk vast te stellen is, willen we ervoor pleiten om het gemeenschapsvormend effect een rol te laten spelen bij het bepalen van de maatschappelijke relevantie van de bibliotheek. Maar ook andere methoden kunnen een rol spelen. Belangrijk is dat hier vanuit het beleid over wordt nagedacht en bovenal dat ze zich niet enkel baseren op statistieken die de traditionele dienstverlening in kaart brengen. Daarnaast is de manier waarop subsidies voor gemeenschapsvorming worden toegekend toe aan een evaluatie.

Indien men wil blijven inzetten op de bibliotheek als breed maatschappelijk forum met een ruime cultuurverspreidende en gemeenschapsvormende functie is er nood aan het herbekijken van de personeelssamenstelling van een bibliotheek. Zoals hierboven al aangegeven is de bibliotheekopleiding dringend aan herziening toe. Maar daarnaast moet het personeelsbestand ook worden verbreed. Doordat de bibliotheek steeds meer functies krijgt, vergt dit ook meer mankracht. De overheid moet er op toe zien dat ze genoeg middelen voorziet voor een eventuele vermeerdering van haar medewerkers tewerkgesteld in de lokale bibliotheken.



# 11 EVALUATIE EN SUGGESTIES VOOR VERDER ONDERZOEK

## 11.1 BEPERKINGEN VAN EIGEN ONDERZOEK

We staan even stil bij enkele inhoudelijke en methodologische beperkingen van het onderzoek. De onervarenheid met wetenschappelijk onderzoek heeft ons uiteraard parten gespeeld. Doordat het gaat over een kwalitatieve onderzoeksmethode, kunnen de onderzoeksresultaten niet gegeneraliseerd worden, omdat de bevraagde bibliotheken geen volledige representatie zijn van het Nederlandstalige bibliotheeklandschap in Vlaanderen en Brussel.

Bij kwalitatief onderzoek worden meningen en ervaringen van respondenten in kaart gebracht (Baarda et al., 2005). Dit heeft als gevolg dat sommige bevindingen subjectief gekleurd kunnen zijn. Bovendien heeft het hanteren van een open interviewmethode dit mogelijk versterkt.

Door de onervarenheid in de vaardigheid van het interviewen bleek achteraf dat op sommige momenten doorgevraagd had moeten worden. Hierdoor liepen we informatie mis.

Een inhoudelijke beperking zien we bij de selectie van de cases. In de stad Sint-Niklaas werd er voor gekozen om de hoofdbibliotheek te onderzoeken. Echter door haar centrumfunctie heeft deze bibliotheek een ruimere opdracht en functie dan de andere vijf onderzochte bibliotheken. Dit maakt het moeilijk om de werking van Sint-Niklaas te vergelijken met de andere bibliotheekwerkingen. Mogelijk was het interessanter geweest om een stad te kiezen die meer vergelijkbaar is met Gent en Brussel dan Sint-Niklaas. Een mogelijk optie zou Mechelen zijn. We nuanceren deze beperking echter. Het vergelijken van de vernieuwde publiekswerking in de hoofdbibliotheek met een vernieuwde publiekswerking in kleinschaligere bibliotheken bood ons ook een breder perspectief op de performantie van de vernieuwde aandacht op publiekswerking in het werkveld.

## 11.2 SUGGESTIES VOOR VERDER ONDERZOEK

Zoals al eerder aangegeven hebben we maar een zeer klein aantal Nederlandstalige bibliotheken in Vlaanderen en Brussel besproken. Onderzoek naar andere bibliotheken met een andere socio-demografische situatie en bijhorende uitdagingen lijkt ons zeker interessant. Bovendien is het in kaart brengen van praktijkvoorbeelden altijd boeiend voor bibliotheken om inspiratie uit te halen.

Daarnaast kan een minder diepgaand onderzoek op grote schaal ook interessante informatie opleveren. Het in kaart brengen van alle Nederlandstalige bibliotheken in Vlaanderen en Brussel en hierbij telkens af toetsen in welke mate ze samenwerken en aan gemeenschapsvorming doen, kan waardevolle informatie opleveren.

We gaven al als beleidsaanbeveling om meer aandacht te geven aan de manier waarop de maatschappelijke relevantie van de bibliotheek kan worden vastgesteld. Dit is geen gemakkelijke kwestie. Een explorerend onderzoek zou kunnen bepalen welke technieken aangewezen zijn om bibliotheekprestaties te meten.

## 12 CONCLUSIE

De ontwikkelingen in de maatschappij en in het beleid hebben geleid tot een toenemende aandacht voor de publiekswerking binnen de culturele sector. In dit onderzoek hebben we nagegaan of er binnen de bibliotheeksector op het vlak van publiekswerking effectief een verandering heeft plaatsgevonden, en zo ja hoe diepgaand die kan zijn. Hiervoor hebben we zes Nederlandstalige openbare bibliotheken in Vlaanderen en Brussel grondig bevraagd en geanalyseerd. De praktijkvoorbeelden deelden we in twee categorieën in: de bibliotheken die hun publiekswerking vanuit een doelgroepgerichte aanpak eerder autonoom invullen en de bibliotheken die instappen in een wijkvernieuwingsproject en gebiedsgericht werken. Op basis van deze indeling kozen we zes cases, die op een beloftevolle manier aan een vernieuwde publiekswerking werkten. Na de analyse van de onderzoeksresultaten bleek dat we de vooropgestelde indeling niet konden handhaven. De belangrijkste vaststelling is dat nagenoeg elke bibliotheek zijn publiekswerking op een autonome manier aanpakt en hierbij vanuit haar eigenheid partnerschappen aangaat.

Drie bibliotheken hanteren een gebiedsgerichte werking en bouwden, al of niet in het kader van een wijkvernieuwingscontract, sterke samenwerkingsverbanden uit met partners in de wijk. De hoofdbibliotheek in Sint-Niklaas is een buitenbeentje. Zij heeft als enige hoofdbibliotheek een centrumfunctie en een zeer breed werkingsgebied. Zwijnaarde heeft een vrijwel autonome werking en kunnen we eerder karakteriseren als een "huis met boeken". Het bibpunt Reynaert zit nog volop in experimentele fase. We zien in de toekomst potentieel bij hen om een gebiedsgerichte werking uit te bouwen.

In onze geïndividualiseerde samenleving wonen steeds meer alleenstaanden, eenoudergezinnen en mensen met diverse culturele en etnische achtergronden. De sociale samenhang brokkelt af en maatschappelijke verbanden vallen uiteen. Onder de noemer gemeenschapsvorming bracht de Vlaamse overheid het gebrek aan gemeenschap en "samen-leven" op het publieke forum. De openbare bibliotheek kreeg als lokale culturele publieke instelling de opdracht om gemeenschapsvormende initiatieven te ontwikkelen. Als antwoord daarop vernieuwde de lokale bibliotheek de afgelopen jaren haar werking en bouwde ze een volwaardige publiekswerking uit met aandacht voor diversiteit, cultuurbeleving en ontmoeting.

Gemeenschapsvorming betekent letterlijke "het bijeen brengen van mensen". De wijk biedt hiervoor een gedroomd uitgangspunt. De bibliotheek is goed geplaatst om aan gemeenschapsvorming te doen. In een geïndividualiseerde samenleving zijn laagdrempelige, publieke ontmoetingsplekken zeer waardevol. De bib wordt bezocht door een zeer divers publiek, biedt ontmoetingsruimte aan en heeft de troef van lokale nabijheid. De bibliotheek kan zo een spiegel zijn van de diversiteit van de (lokale) gemeenschap. Ideeën, generaties en culturen worden met elkaar geconfronteerd, wat tot wederzijds begrip kan leiden.

Verschillende bibliotheken zijn op de goede weg zijn. De cases in Elsene, Vorst en de Brugse Poort, alle drie bibliotheken gelegen in een multiculturele omgeving, vertrekken vanuit een gebiedsgerichte werking.

Dit houdt in dat men voor het opstellen van beleids- of actieplannen een sociale en culturele omgevingsanalyse maakt en op basis daarvan doelstellingen en actiepunten opstelt. Meestal wordt het werkingsgebied min of meer beperkt tot de wijk waarin de bibliotheek gelegen is.

Het blijven investeren in wijkbibliotheken en bibliotheekfilialen is van cruciaal belang. In de praktijk zien we echter dat een aantal gemeenten hun (kleinere) bibliotheekfilialen sluiten (Van Vaerenbergh, 2011). Daar staat tegenover dat een aantal gemeenten bewust voor een wijkgerichte aanpak kiezen en blijven investeren in wijkbibliotheken om de kwaliteit van het samenleven te vergroten.

De impact die de lokale bibliotheek op de samenleving kan hebben mag niet onderschat worden. De afgelopen jaren onderging de bibliotheek een vernieuwingsproces, waarbij er steeds meer aandacht kwam te liggen op publiekswerking. Tien jaar geleden was de bibliotheek simpelweg een "huis met boeken". Vandaag wordt een bibliotheek eerder geassocieerd met de "lokale huiskamer van de samenleving".

# BIBLIOGRAFIE

- Anciaux, B. (2000). *Beleidsnota cultuur 1999-2004*. Brussel: Vlaams Parlement.
- Anciaux, B. (2001). *Beleidsbrief cultuur. Beleidsprioriteiten 2001-2002*. Brussel: Vlaams Parlement.
- Anciaux, B. (2004). *Beleidsnota cultuur 2004-2009*. Brussel: Vlaams Parlement.
- Anciaux, B. (2005). *Beleidsbrief cultuur. Beleidsprioriteiten 2005-2006*. Brussel: Vlaams Parlement.
- Anciaux, B. (2006). *Beleidsbrief cultuur. Beleidsprioriteiten 2006-2007*. Brussel: Vlaams Parlement.
- Anciaux, B. (2007a). Een nieuw accent?. In Corijn E. & Lemmens, S. (red.), *Het sociale van cultuur* (5). Brussel: Cultuur Lokaal.
- Anciaux, B. (2007b). *Beleidsbrief cultuur. Beleidsprioriteiten 2007-2008*. Brussel: Vlaams Parlement.
- Anciaux, B. (2008). *Beleidsbrief cultuur. Beleidsprioriteiten 2008-2009*. Brussel: Vlaams Parlement.
- Baarda, D.B., De Goede, M.P.M. & Teunissen, J. (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.
- Beck, U. & Beck-Gernsheim, E. (2002). *Individualization: Institutionalized Individualism and its Social and Political Consequences*. Londen: Sage.
- Biebauw, K., De Brandt, H. & Soenen, R. (red.). (2011). Neveneffecten. *Het kleine ontmoeten in het lokaal cultuurbeleid*. Brussel: LOCUS vzw.
- Biebauw, K., De Brandt, H., Depré, I., Martens, C., Somers, M., Van den Brande, P. et al. (red.). (2010). *Hier oversteken. Bibliotheken en informatiegeletterdheid*. Brussel: LOCUS vzw.
- Biebauw, K., De Brandt, H., Soenen, R. & Van Moerkerke, B. (red.). (2009). *Kroniek van de kleine dingen*. Brussel: LOCUS vzw.
- Black, A. (2000). *The public library in Britain 1914-2000*. Londen: The British Library.
- Braeckman, J. & Coltura, M. (red.). (2006). *Jaarverslag 2005*. Brussel: VCOB.
- Braeckman, J., Coltura, M. & Van Acoleyen, E. (red.). (2007). *Jaarverslag 2006*. Brussel: VCOB.

- Braeckman, J., Coltura, M. & Van Acoleyen, E. (red.). (2008). *Jaarverslag 2007*. Brussel: VCOB.
- Braeckman, J., Ruebens, G. & Coltura, M. (red.). (2004). *Jaarverslag 2003*. Brussel: VCOB.
- Braeckman, J., Ruebens, G. & Coltura, M. (red.). (2005). *Jaarverslag 2004*. Brussel: VCOB.
- Bruijnzeels, R. (red.). (2007). *De bibliotheek anders bekeken 2*. Geraadpleegd op 2 november 2011 op [http://www.debibliotheken.nl/fileadmin/documenten/pdf\\_oranje/pdf\\_publicaties/Archief/Oud/De\\_Bibliotheek\\_Anders\\_Bekeken\\_versie\\_2.pdf](http://www.debibliotheken.nl/fileadmin/documenten/pdf_oranje/pdf_publicaties/Archief/Oud/De_Bibliotheek_Anders_Bekeken_versie_2.pdf)
- Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse. (2011). *Wijkmonitoring*. Geraadpleegd op 1 mei 2012 op <http://www.wijkmonitoring.irisnet.be>
- Coltura, M., De Brandt, H., De Kepper, M., De Vos, H., De Wachter, G. & Van Moerkerke, B. (red.). (2011). *Publieksbereik. Expertise uit en in het veld*. Brussel: LOCUS vzw.
- Corijn, E. (2007). Het maatschappelijk debat. In Corijn, E. & Lemmens, S. (red.), *Het sociale van cultuur* (25-32). Brussel: Cultuur Lokaal.
- Corijn, E. & Lemmens, S. (red.). (2007). *Het sociale van cultuur*. Brussel: Cultuur Lokaal.
- CVO De Nobel Leuven. (z.d.). *HBO Bibliotheekwezen en documentaire informatiekunde (graduaat)*. Geraadpleegd op 18 mei 2012 op <http://www.vlaamsbrabant.be/onderwijsvorming/volwassenenonderwijs-cvo-de-nobel/opleidingen-en-cursusaanbod/hbo-bibliotheekwezen-documentaire-informatiekunde/index.jsp>
- CVO Vormingsleergang voor Sociaal en Pedagogisch Werk. (z.d.). *Bibliotheekschool*. Geraadpleegd op 18 mei 2012 op <http://www.vspw.be/opleidingen/bibliotheekschool>
- CVO Vrije Leergangen Limburg. (z.d.). *Graduaat Bibliotheekwezen*. Geraadpleegd op 18 mei 2012 op <http://www.cvo-vll.be/cms/index.php/graduaat-bibliotheekwezen>
- De Brandt, H. (red.). (2011). *Jaarverslag 2010*. Brussel: LOCUS vzw.
- De Laet, P., Glorieux, I. & Van Tienoven, T.P. (2011). Privéconcert of open boek? Ongelijke toegang tot culturele centra en bibliotheken. In Lievens, J. & Waeye, H. (red.), *Participatie in Vlaanderen 2* (159-179). Leuven: Acco.
- De Laeter, D. (2009). LOCUS. Vlaams steunpunt voor lokaal cultuurbeleid. *Gids sociaal-cultureel en educatief werk*, 54, 93-101.

De Pauw, W. (2005). *Minister dixit: een geschiedenis van het Vlaamse cultuurbeleid*. Antwerpen: Garant.

De Rynck, P. (red.). (2009). *10 jaar cultuur- en jeugdbeleid in Vlaanderen*. Leuven: Acco.

Gemeentebestuur Elsene. (2007). *Nederlandstalig Lokaal Cultuurbeleidsplan 2008-2013*. Ongepubliceerd beleidsplan.

Gemeentebestuur Vorst. (2007). *Geïntegreerd cultuurbeleidsplan 2008-2013*. Ongepubliceerd beleidsplan.

Glorieux, I., Vandebroeck, D. & Van Thielen, L. (red.). (2005). *De bibliotheek, een huis vol meningen*. Brussel: VCOB.

Goulding, A. (2006). *Public libraries in the 21st century: defining services and debating the future*. Aldershot: Ashgate Publishing Limited.

Greenhalgh, L., Worpole, K. & Landry, C. (1995). *Libraries in a world of cultural change*. Londen: UCL Press.

Grontmij. (2006). *Gemeentelijk ruimtelijk structuurplan Sint-Niklaas*. Geraadpleegd op [http://www.sint-niklaas.be/sites/default/files/grs\\_sint-niklaas.pdf](http://www.sint-niklaas.be/sites/default/files/grs_sint-niklaas.pdf)

Huysmans, F. & Hillebrink, C. (2008). *De openbare bibliotheek tien jaar van nu*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Kellens, M. (2005). Openbare bibliotheken. In Dillemans, R. & Schramme, A. (red.), *Wegwijs Cultuur* (236-238). Leuven: Davidsfonds.

Koontz, C. & Gubbin, B. (red.). (2010). *IFLA public library service guidelines*. Berlijn: De Gruyter Saur.

Koren, M. (red.). (2007). *Werken aan een nieuwe bibliotheek*. Leidschendam: Biblion.

LibrarySchool. (2011). *Algemene informatie over de LibrarySchool*. Geraadpleegd op 2 november 2011 op [http://www.libraryschoolcampus.nl/sites/libraryschoolcampus.nl/files/bestanden/Informatie\\_algemeen\\_LibrarySchool.pdf](http://www.libraryschoolcampus.nl/sites/libraryschoolcampus.nl/files/bestanden/Informatie_algemeen_LibrarySchool.pdf)

LOCUS. (2008). *Beleidsplan 2009-2013*. Geraadpleegd op 1 augustus 2011, op <http://www.locusnet.be/portal/page/portal/ver-1/Locus/Over%20Locus/Beleidsplan/Beleidsplan%20LOCUS%202009-2013.pdf>

LOCUS. (2010). *Jaarverslag 2009*. Ongepubliceerd jaarverslag.

LOCUS. (2012). *Publiekswerking*. Geraadpleegd op 30 april 2012, op <http://www.locusnet.be/portaal/Locus/Publiekswerking>

LOCUS & Bibnet. (2009). *Zeven uitdagingen voor de lokale bibliotheek*. Geraadpleegd op 2 mei 2012, op <http://www.locusnet.be/portal/page/portal/ver-1/Locus/LokaalCultuurmanagement/PubliekeWerken/Bibliotheken/Zeven%20uitdagingen%20voor%20de%20lokale%20bib.pdf>

Matarasso, F. (1998). *Beyond book issues: The social potential of library projects*. Stroud: Comedia.

Mulder, B. (2006). De bibliotheek op vleugels. In Palliser, N., Schwarz, M., van Stein, S., van Oldenborgh, W. (red.), *What if... What would you like the library to be?* (16-22). Den Haag: Vereniging van Openbare Bibliotheken.

One Agency. (2007). *De Digitale Openbare Bibliotheek in Vlaanderen: een strategische kijk op de toekomst*. Brussel: Vlaamse overheid.

Putnam, R. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.

Puype, G. (2002). Een nieuw decreet voor de openbare bibliotheken. *Bibliotheek- & archiefgids*, 78(1), 3-14.

Schauvliege, J. (2010). *Beleidsbrief cultuur. Beleidsprioriteiten 2010-2011*. Brussel: Vlaams Parlement.

Schnabel, P. (2000). Een sociale en culturele verkenning voor de langere termijn. In Centraal Planbureau & Sociaal en Cultureel Planbureau (red.), *Trends, dilemma's en beleid. Essays over ontwikkelingen op langere termijn* (11-27). Den Haag: Centraal Planbureau/Sociaal en Cultureel Planbureau.

SCVO Pestalozzi. (z.d.). *Graduaat Bibliothekschool*. Geraadpleegd op 18 mei 2012 op <http://www.scvo-pestalozzi.be>

Stadsbestuur Gent. (2012). *Jaarverslag 2011*. Ongepubliceerd jaarverslag.

Stadsbestuur Gent – Departement Cultuur en Sport. (2007). *Cultuurbeleidsplan 2008-2013*. Ongepubliceerd beleidsplan.

Stadsbestuur Gent – Dienst ABIS - Data-Analyse & Gis. (2012). *Gent in Cijfers*. Geraadpleegd op 1 mei 2012 op <http://gent.buurtmonitor.be>

Stadsbestuur Sint-Niklaas. (2007). *Lokaal sociaal beleidsplan 2008-2013*. Geraadpleegd op 3 mei 2012 op [http://www.sint-niklaas.be/sites/default/files/LSBplan\\_%20eindversie.pdf](http://www.sint-niklaas.be/sites/default/files/LSBplan_%20eindversie.pdf)

Stadsbestuur Sint-Niklaas. (2011). *Jaarverslag 2010*. Geraadpleegd op 15 mei 2012 op [http://www.sint-niklaas.be/sites/default/files/jaarverslag-2010\\_0.pdf](http://www.sint-niklaas.be/sites/default/files/jaarverslag-2010_0.pdf)

Stadsbestuur Sint-Niklaas - Departement Cultuur. (2007). *Cultuurbeleidsplan Sint-Niklaas 2008-2013*. Geraadpleegd op 15 mei 2012 op [http://www.sint-niklaas.be/sites/default/files/cultuurbeleidsplan\\_2008-2013\\_definitief.pdf](http://www.sint-niklaas.be/sites/default/files/cultuurbeleidsplan_2008-2013_definitief.pdf)

Stedelijke Openbare Bibliotheek Gent. (2007). *Beleidsbrief 2008-2013*. Ongepubliceerde beleidsbrief.

Stedelijke Openbare Bibliotheek Sint-Niklaas. (2012). *Jaarverslag 2011*. Ongepubliceerd jaarverslag.

Studiedienst van de Vlaamse Regering. (2012). *Gemeentelijke profielschets Sint-Niklaas*. Geraadpleegd op 20 april 2012 op <http://aps.vlaanderen.be/lokaal/pdf/gemeente-2012/Sint-Niklaas.pdf>

ULB-IGEAT & Observatorium voor Gezondheid en Welzijn. (2010a). *Gemeentelijke fiches voor de analyse van de lokale statistieken in het Brussels Gewest, Fiche 9: Gemeente Elsene*. Brussel: Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

ULB-IGEAT & Observatorium voor Gezondheid en Welzijn. (2010b). *Gemeentelijke fiches voor de analyse van de lokale statistieken in het Brussels Gewest, Fiche 7: Gemeente Vorst*. Brussel: Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Universiteit Antwerpen. (z.d.). *Informatie- en Bibliotheekwetenschap (IBW)*. Geraadpleegd op 18 mei 2012 op <http://www.ua.ac.be/main.aspx?c=.IBW>

Vallet, N. & De Mey, R. (2010). De openbare bibliotheken. In Vallet, N., De Mey, R., Marchand, K. & Bontje, M. (red.), *Het creatieve geheugen* (13-156). Brussel: Politeia.

Van Grembergen, P. (2002). *Beleidsbrief cultuur. Beleidsprioriteiten 2002-2003*. Brussel: Vlaams Parlement.

Van Grembergen, P. (2003). *Beleidsbrief cultuur. Beleidsprioriteiten 2003-2004*. Brussel: Vlaams Parlement.



Van Vaerenbergh, J. (2011). 10 jaar decreet lokaal cultuurbeleid: de merites van een wetgeving. *Bibliotheekblad*, 4, 4-9.

Vlaamse overheid. (2001). *Decreet houdende het stimuleren van een kwalitatief en integraal lokaal cultuurbeleid*. Geraadpleegd op 2 november 2011 op [http://www.sociaalcultureel.be/doc/Regelgeving\\_algemeen/2011/20110630\\_lcb%20gecoördineerd%20decreet%20versie%20juni%202011.pdf](http://www.sociaalcultureel.be/doc/Regelgeving_algemeen/2011/20110630_lcb%20gecoördineerd%20decreet%20versie%20juni%202011.pdf)

Vlaamse overheid – Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen. (2010). *BIOS2 Rapportering*. Geraadpleegd op 17 mei 2012 op <http://www.bibliotheekstatistieken.be>

## FIGUREN

De Corte, S. & Sanderson, J. (2007). *Uitwerking van een wijkmonitoring die het hele grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bestrijkt: Eindrapport*. Geraadpleegd op 20 mei 2012 op <http://www.wijkmonitoring.irisnet.be/static/attachments/cms/na/33/WijkenEindrapport>

Bibliotheekblad. (z.d.). Geraadpleegd op 20 mei 2012 op <http://www.bibliotheekblad.nl>

Bibliotheek Gent. (z.d.). Geraadpleegd op 20 mei 2012 op <http://www.bibliotheek.gent.be>

Google Maps. (2012). Geraadpleegd op 20 mei 2012 op <http://maps.google.be/>

Google Street View. (2008). Geraadpleegd op 20 mei 2012 op <http://maps.google.be/>

Grontmij. (2006). Gemeentelijk ruimtelijk structuurplan Sint-Niklaas. Geraadpleegd op [http://www.sint-niklaas.be/sites/default/files/grs\\_sint-niklaas.pdf](http://www.sint-niklaas.be/sites/default/files/grs_sint-niklaas.pdf)

Stadsbestuur Gent – Dienst ABIS - Data-Analyse & Gis. (2012). *Gent in Cijfers*. Geraadpleegd op 1 mei 2012 op <http://gent.buurtmonitor.be>

ULB-IGEAT & Observatorium voor Gezondheid en Welzijn. (2010a). *Gemeentelijke fiches voor de analyse van de lokale statistieken in het Brussels Gewest, Fiche 9: Gemeente Elsene*. Brussel: Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

ULB-IGEAT & Observatorium voor Gezondheid en Welzijn. (2010b). *Gemeentelijke fiches voor de analyse van de lokale statistieken in het Brussels Gewest, Fiche 7: Gemeente Vorst*. Brussel: Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

## WEBSITES

Synoniemen.net. (z.d.). Geraadpleegd op verschillende data op <http://www.synoniemen.net>

LOCUS (z.d.). Geraadpleegd op verschillende data op <http://www.locusnet.be>

Bibliotheek Gent. (z.d.). Geraadpleegd op verschillende data op <http://www.bibliotheek.gent.be>

Bibliotheek Sint-Niklaas. (z.d.). Geraadpleegd op verschillende data op <http://www.bib.sint-niklaas.be>

Bibliotheek Sans Souci. (z.d.). Geraadpleegd op verschillende data op <http://www.elsene.bibliotheek.be>

Bli:b. (z.d.). Geraadpleegd op verschillende data op <http://www.blib.be>

# BIJLAGEN

## BIJLAGE 1: INTERVIEWSHEMA

### INTRODUCTIE EN KENNISMAKING

- Mezelf voorstellen: studente culturele agogiek VUB
- Onderzoek uitleggen: thesis publiekswerking OB, probleemstelling, link met LOCUS, promotor.
- Doel en verloop van het interview
- Toelating om interview op te nemen
- Toelating om naam etc. te vermelden + handtekening

### MINI-ENQUÊTE

- Naam
- Wat is uw functie in de bibliotheek?
- Hoe lang werkt u hier al, hoe bent u hier terecht gekomen?
- Hoeveel en wat voor personeel is er betrokken bij de publiekswerking?
- Diploma's van uzelf + andere publieksmedewerkers

### TOPICS

#### AANPAK

- Wat betekent publiekswerking voor jullie?
- Hoe vullen jullie de publiekswerking in? Waar liggen de aandachtspunten?
- Op welke manier pakken jullie de democratisering van cultuur aan binnen jullie werking?  
(*participatie, spreiding*)
- Wat is er de afgelopen 10 jaar veranderd binnen jullie publiekswerking?
- Hoe is het thema publiekswerking op jullie agenda gekomen?  
(*vraag vanuit maatschappij – overheid, publiek, partners,...*)

#### PUBLIEK

- Wie bereikt u met uw publiekswerking?
- Wie tracht u te bereiken en bereikt u dit doelpubliek?
- Is er de afgelopen 10 jaar iets veranderd binnen jullie publiekssamenstelling (zowel bereik als doelpubliek)?

#### GEBIED

- Heeft u een idee van de bevolkingssamenstelling van uw gemeente of wijk?
- Op welke manier houdt u rekening met deze samenstelling bij het invullen van de publiekswerking? (*doelgroepgericht – gebiedsgericht*)
- Op welke manier zijn jullie bezig met de kwaliteit van de onmiddellijke leefomgeving?  
(*aandacht lokale karakter sinds lokaal cultuurbeleid – gemeenschapsvorming, sociale cohesie*)

## PROGRAMMATIE

- Hoe vullen jullie de programmatie in? (*eventueel soorten activiteiten opsommen*)
- Waarom kiezen jullie voor deze invulling?
- Op welke manier wordt de programmatie afgesteld op gc/cc/bib in de buurt?

## SAMENWERKING

- Werkt u samen met andere actoren in de gemeente?
  - Nee: Waarom niet?
  - Ja: Welke actoren?  
Hoe intensief is deze samenwerking? Hoe ervaart u deze samenwerking?  
Biedt deze samenwerking een meerwaarde? Op welke manier?
- Is er de afgelopen 10 jaar iets veranderd op gebied van samenwerking?  
(*integraal en transversaal werken sinds lokaal cultuurbeleid*)
- Is jullie publiekswerking ingekaderd in een lokale ontwikkelingscoalitie of werken jullie meer enkel vanuit jullie eigen werking?
- Op welke manier verloopt de samenwerking met andere bibliotheken, bibliotheeknetwerken, het steunpunt en het beleid? Hoe wordt expertise m.b.t. publiekswerking uitgewisseld en hoe wordt er teruggekoppeld?

## INFRASTRUCTUUR

- Is er de afgelopen 10 jaar iets veranderd aan de architectuur of inrichting van uw bibliotheek?
  - Ja: Waarom hebben jullie gekozen voor deze verandering?  
Wat is er veranderd?  
Hoe heeft dit een effect gehad op jullie publiekswerking en -bereik?
  - Nee: Waarom niet? Zijn er plannen tot verandering?

## BIBLIOTHECARISSEN

- Mist u bepaalde competenties bij uzelf of anderen om de nieuwe aandachtspunten binnen publiekswerking in te vullen?

## IMAGO

- Heeft u de indruk dat uw bibliotheek een goed imago heeft?
- Hebben jullie meegedaan aan een imagocampagne?
  - Ja: Heeft dit effect gehad? Op welke manier?
  - Nee: Waarom niet?

## AFSLUITING

- Heeft u nog iets toe te voegen?
- Bedankt voor uw medewerking
- Voorstellen om thesisresultaat op te sturen

## BIJLAGE 2: INTERVIEWS

Onderstaand schema geeft een weergave van de interviews die hebben plaatsgevonden. De audio-bestanden van de interviews en de uitgetypte interviews kunnen geraadpleegd worden op de cd-rom die samen met de thesis werd afgegeven.

	Bibliotheek	Geïnterviewde(n)	Datum	Beginuur	Duur
Brussel	Elsene	educatief medewerker Eva Tack bibliothecaris Nathalie Verstrynghe	15/03/2012	10:11	01:44:01
	Vorst 1	bibliotheekanimator Marianne Kiekens	29/03/2012	10:12	00:41:19
	Vorst 2	bibliothecaris Karen Colpaert	29/03/2012	11:27	01:20:47
Gent	Brugse Poort	consulent Davy Van den Heede	04/04/2012	09:53	02:09:06
	Zwijnaarde	assistent dienstleider Rose-Marie Maes	28/03/2012	10:01	01:45:22
Sint-Niklaas	Hoofdbibliotheek	assistent dienstleider Kirsten Janssens directeur Rik Van Daele	26/03/2012	10:22	2:25:05
	Bibpunt	assistent dienstleider Goedele Verstraeten	16/04/2012	10:30	01:09:13

## BIJLAGE 3: LIJST VAN TABELLEN EN FIGUREN

Figuur 1. Situering bibliotheek Elsene en Vorst.....	24
Figuur 2. Detailkaart Elsene .....	26
Figuur 3. Detailkaart Vorst.....	30
Figuur 4. Situering bibliotheek Brugse Poort en Zwijnaarde .....	33
Figuur 5. Detailkaart Brugse Poort .....	34
Figuur 6. Detailkaart Zwijnaarde.....	38
Figuur 7. Situering hoofdbibliotheek en bibpunt Sint-Niklaas.....	41
Figuur 8. Detailkaart Sint-Niklaas .....	42
Tabel 1. Een cijfermatige vergelijking tussen de zes bibliotheken .....	50