



Samen bouwen

aan de bibliotheek

waar Rotterdam

blij van wordt!

**Beleidsplan 2017 - 2020
van Bibliotheek Rotterdam**

Inhoud

1. Inleiding	1
2. Samenvatting	3
3. De situatie vóór vertrek: externe en interne analyse	4
4. Vertrekpunt: opdracht, missie en visie	6
4.1 De opdracht	6
4.2 Missie en visie	7
5. Een transformerende reis: programma 2017-2020	10
5.1 Pijler 1 – Kernfuncties en programmering	10
5.2 Pijler 2 – Aanwezigheidsbeleid, incl. herinrichting Centrale Bibliotheek	13
5.3 Pijler 3 – Bibliotheek digitaal	16
6. De reizigers en hun bagage: factoren om rekening mee te houden	18
6.1 Collectie	18
6.2 Marketing & Communicatie	19
6.3 Personeel en organisatie	19
6.4 ICT	20
6.5 Facilitair management	20
6.6 Governance	21
6.7 Cultureel ondernemerschap	21
6.8 Financiën en control	22
6.9 Meerjarenbegroting	23
7. De bestemming: ambities, doelen, prestaties	26
Bijlagen:	
- Marktsituatie gedrukte en elektronische boeken (e-boeken)	27
- Aanwezigheidsplan 2020: oud versus nieuw beleid	28
- Ontwikkeling aanwezigheidsplan 2017-2020	29
- Organogram Bibliotheek Rotterdam	30
- Verklarende begrippenlijst	31
Colofon	34

1. Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan van Bibliotheek Rotterdam voor de periode 2017-2020. Dit beleidsplan is het resultaat van een jaar lang van gedachten wisselen over de plek en de betekenis van Bibliotheek Rotterdam in de Rotterdamse samenleving. Wat is de huidige functie van Bibliotheek Rotterdam en welke plaats kan en wil zij in de (nabije) toekomst innemen? Een nieuw management-team heeft zich deze vraag gesteld en is te rade gegaan bij medewerkers, partners en andere stakeholders*).

Het beleidsplan geeft onderbouwing van en invulling aan de concrete vertaling van onze missie. Als vertrekpunt hiervoor nemen we de belangrijkste externe en interne ontwikkelingen. Bibliotheek Rotterdam bouwt met dit beleidsplan aan het platformconcept 'Rotterdam Wide Web'. Het fundament hiervan staat op drie strategische pijlers. Dat is ten eerste de pijler 'Kernfuncties en programmering*'). Hieronder vallen alle producten en diensten die Bibliotheek Rotterdam te bieden heeft. Vervolgens de pijler 'Aanwezigheidsbeleid': waar en op welke wijze manifesteert Bibliotheek Rotterdam zich in de stad? En tot slot de derde pijler, 'Bibliotheek digitaal'. Deze pijler draait om de noodzakelijke integratie van de fysieke en de digitale wereld. In de uitwerking volgen we de uitgangspunten die de gemeente Rotterdam ons heeft aangereikt in haar opdracht aan ons. Hierin zijn ook de wettelijke taken verwerkt zoals geformuleerd in de Wet stelseltaken openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob, 2015).

Om het voorgenomen beleid te kunnen realiseren moet aan een aantal belangrijke voorwaarden worden voldaan. Het is onze taak om deze voorwaarden te scheppen op het vlak van collectie*), marketing en communicatie, personeel en organisatie, ICT, facilitair management en financiën. De wijze waarop Bibliotheek Rotterdam hieraan wil voldoen en hierop ook wil worden getoetst, hebben we beschreven in de vorm van ambities, doelen en kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Dit alles komt bij elkaar in de meerjarenbegroting, die in grote lijnen in dit plan is opgenomen.

Bibliotheek Rotterdam is al vele decennia lang een unieke, waardevolle voorziening in de Rotterdamse samenleving. In 1869 werd de grondslag gelegd voor de huidige bibliotheek en dat betekent dat we in 2019 de 150ste verjaardag vieren. Dit beleidsplan schetst de transformatie die Bibliotheek Rotterdam aan het maken is van een klassieke leeszaal en een organisatie gericht op het uitlenen van boeken, naar een fysiek en digitaal platform voor ontdekken, ontwikkelen, ontmoeten en ontspannen. Het platform Rotterdam Wide Web wordt een innovatief, toegankelijk, onafhankelijk, gastvrij, inspirerend platform dat verbonden is met de stad. Een platform van, voor en met Rotterdammers.



2. Samenvatting

Bibliotheek Rotterdam is volop in beweging. Sinds de verzelfstandiging in 2013 is het noodzaak om met minder mensen en middelen de dienstverlening op peil te houden. En daarbij blijft het niet: de dienstverlening ondergaat een grondige metamorfose. De wereld is in rap tempo aan het veranderen en daar moet én wil Bibliotheek Rotterdam zich aanpassen en zelfs op vooruitlopen. Het gaat dan niet alleen om de toenemende digitalisering, maar ook om de rol van de bibliotheek in de samenleving. De bibliotheek wordt een dynamische plek waar gewerkt en geleefd wordt, waar mensen allerhande vaardigheden leren, waar genoten wordt van cultuur en waar ruimte is voor ontmoeting. En 'plek' is niet langer alleen een fysieke locatie, maar ook een virtuele omgeving. De bibliotheek is straks geen traditionele bibliotheek meer, maar **Rotterdam Wide Web!** Een *third place**) die voor veel, liefst alle Rotterdammers van betekenis is. Waar ze komen halen én brengen (*-social sharing**), want iedereen heeft waarde toe te voegen en iedereen wil en kan hier *connected* zijn. Een platform ook, waar met en door partners gedeeld en gecreëerd wordt.

Voor deze transformatie van 'uitleenverzekering' naar het platformconcept*) Rotterdam Wide Web zijn er drie pijlers geformuleerd als bakens op de weg. De eerste pijler, 'Kernfuncties en programmering*'), is gebaseerd op de vijf kernfuncties die de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) uit 2015 voorschrijft. Deze kernfuncties krijgen handen en voeten in de keuze die Bibliotheek Rotterdam maakt qua programmering. De kernfunctie 'ontwikkeling & educatie' wordt bij Bibliotheek Rotterdam bijvoorbeeld ingevuld door een breed en divers cursusaanbod op het gebied van taalvaardigheid en 21e eeuwse vaardigheden*). Maar ook door ondersteuning te bieden bij het invullen van belastingformulieren en door een heuse Makerspace*) in te richten. Zo is voor elke kernfunctie bepaald hoe, wanneer en waar deze concrete betekenis kan krijgen voor de Rotterdamse samenleving.

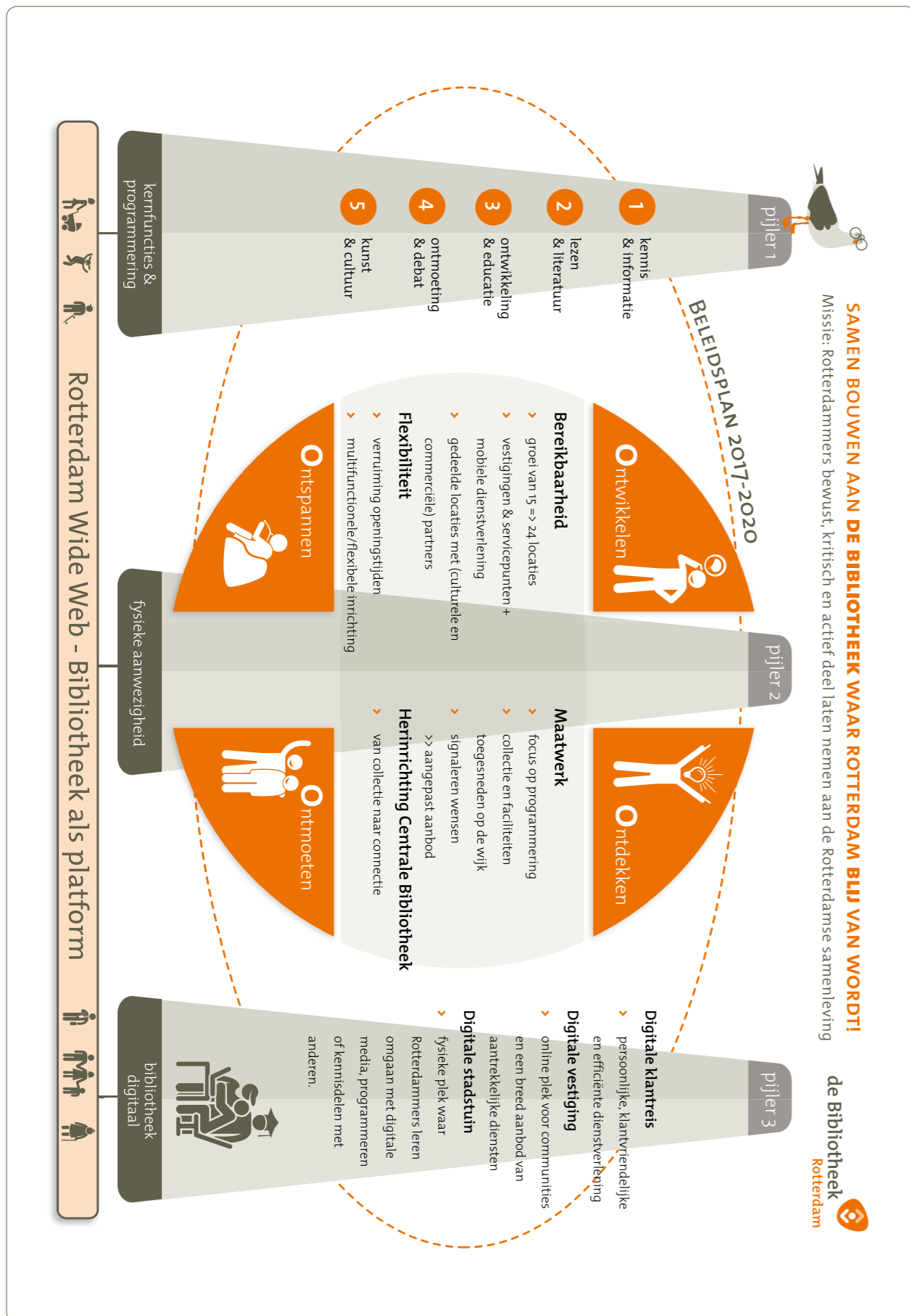
De tweede pijler is het 'Aanwezigheidsbeleid*'). De aanwezigheid in de stad wordt de komende jaren sterk uitgebreid. Het zijn lang niet alleen de traditionele vestigingen meer waar Bibliotheek Rotterdam haar producten en diensten aanbiedt. Er komen steeds meer servicepunten en mobiele faciliteiten, waarbij samengewerkt wordt met een keur aan commerciële en culturele partners.

Als grote mijlpaal staat bovendien de herinrichting van de Centrale Bibliotheek te gebeuren. Deze meerjarige renovatie behelst niet alleen de herinrichting van het gebouw, maar ook een inhoudelijke slag om toegerust te worden voor de nieuwe visie en taken. Maatwerk, flexibiliteit, bereikbaarheid en toegankelijkheid zijn de toverwoorden die ervoor gaan zorgen dat Bibliotheek Rotterdam meer en meer haar nieuwe plek inneemt in onze veranderende maatschappij.

'Bibliotheek digitaal' vormt de derde pijler. We zijn onmiskenbaar een digitaal tijdperk binnengetreden. Dit vraagt van Bibliotheek Rotterdam een flexibele, adaptieve houding en strategie. Nog nooit was het immers voor zoveel mensen zó eenvoudig om informatie tot zich te nemen. Aan de andere kant vormt de digitale wereld voor een grote groep Rotterdammers een complexe en soms bijna onneembare hindernis om bewust, kritisch en actief deel te nemen aan de Rotterdamse samenleving. De bestaansreden van de bibliotheek is én blijft om bij te dragen aan de persoonlijke ontwikkeling van de Rotterdammers en de verbetering van maatschappelijke kansen.

Een van de taken waarvoor wij ons dan ook zien gesteld, is het helpen dichten van de kloof tussen de wereld van de zelfredzame Rotterdammers en die van de minder zelfredzame Rotterdammers. Met de programmering onder de noemer 'Bibliotheek digitaal' sluit Bibliotheek Rotterdam zich -naast diverse andere plannen en ambities- aan bij de gemeentelijke uitgangspunten, ambities en prioriteiten.

De verwerkelijking van veel ambitieuze plannen en ideeën staat of valt met (cultureel) ondernemerschap. Om het verdienvermogen te vergroten, staan fondsen- en subsidiewerving, marketing en innovatie sinds 2014 bovenaan de agenda. Daarnaast is ondernemerschap geformuleerd als een competentie die elke medewerker moet hebben of ontwikkelen. Bibliotheek Rotterdam investeert daarom de komende tijd in training en coaching van medewerkers om deze competentie te versterken. Op al deze fronten is Bibliotheek Rotterdam doelgericht onderweg vanuit haar voornaamste drijfveer: samen bouwen aan de Bibliotheek waar Rotterdam blij van wordt!



3. Externe en interne analyse

DE SITUATIE VÓÓR VERTREK

Belangrijkste externe ontwikkelingen

- **Nieuwe bibliotheekwet (Wsob) per 01.01.2015**
De nieuwe wet formuleert vijf kernfuncties voor openbare bibliotheken (zie hoofdstuk 5). De Koninklijke Bibliotheek (KB) is verantwoordelijk voor het uitvoeren van een landelijk collectieplan (digitaal en fysiek) en de landelijke digitale bibliotheek.
- **Marktsituatie gedrukte en elektronische boeken (e-boeken) – zie bijlage 1**
 - Er worden steeds minder boeken gelezen.
 - De boekverkoop lijkt de economische trend te volgen (daling tijdens crisis, opleving sinds 2015).
 - Snelle adoptie van het streaming*) lezen.
 - Sinds 2011 vlakt de groei van verkochte e-boeken jaarlijks af.
 - Aandeel digitaal in de totale boekverkoop blijft bescheiden: 7% in 2015.
 - E-boeken zijn fors in prijs gedaald (ca. 60% van de verkoopprijs van een gedrukt boek).
 - Het aanbod aan e-boeken in Nederland blijft internationaal gezien sterk achter.
- **Toename digitalisering en informatieaanbod**
Het aanbod aan digitaal beschikbare informatie neemt onverminderd toe. Het is niet altijd duidelijk welke informatie van wie is en in hoeverre de bron betrouwbaar is. Privacy staat onder druk. De overheid communiceert steeds meer langs digitale kanalen met haar burgers en verwacht dat burgers dit ook kunnen.
- **Bibliotheken onder druk**
Openbare bibliotheken hebben bijna zonder uitzondering te maken met een daling van de subsidie vanwege bezuinigingen van de gemeente. Het aantal leden daalt, mensen lezen minder en het gebruik van digitale bronnen neemt toe. Bibliotheken krijgen concurrentie van nieuwe burgerinitiatieven en nieuwe commerciële aanbieders van (met name traditionele) bibliotheekdiensten.
- **Decentralisatie en versobering overheidstaken**
In 2015 vond de decentralisatie van taken plaats op het gebied van jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Burgers worden geacht steeds langer zelfredzaam te zijn. Rotterdam kent veel inwoners die op de een of andere manier moeite ondervinden om goed deel te nemen aan de samenleving (laaggeletterden, 'digibeten', eenzame senioren, armen).

- **Opkomst co-creatie en deeleconomie, behoefte aan third places**
Mensen hergebruiken en delen goederen en diensten zoals gereedschap, keukenapparatuur, kleding en boeken. Organisaties ontwikkelen vaker producten met gasten en partners. Scholieren, studenten, vrijwilligers en zzp'ers zoeken plekken om te studeren, te werken, te vergaderen en te ontmoeten.

Belangrijkste socio-demografische kenmerken Rotterdam

Veel van onderstaande gegevens zijn overgenomen uit een onderzoek door het Centrum voor Onderzoek en Statistiek van de Gemeente Rotterdam (2012).

- Toename bevolking in de periode 2013-2030, maar minder snel dan in de afgelopen jaren. Het profiel en de samenstelling van de wijken kan snel wijzigen. Wat nu een 'verpauperde wijk' is, kan over een paar jaar een hippe wijk in opkomst zijn.
- De bevolking is relatief jong. De leeftijdscategorieën 20-29 en 30-39 jaar zijn oververtegenwoordigd. Het aandeel jeugdigen (0-19 jaar) blijft vrijwel constant. Rotterdam vergrijst licht. Van 14% in 2012 naar 18% in 2030 (gemiddeld Nederland: van 16% naar 24%). Veel mensen met lage inkomens. 14,1% van de huishoudens zit onder de lage-inkomensgrens. 17,6% van de kinderen tussen 0 en 17 jaar groeit op in armoede. Van de 65-plussers moet 28% rondkomen van uitsluitend AOW.
- Toename allochtonen. In 2014 is 49% van de 618.357 inwoners van allochtone afkomst. Dat is ruim twee maal zo hoog als het gemiddelde in Nederland (21%). In 2030 komt het aandeel 'autochtonen' uit op ongeveer 40%.
- Veel laaggeletterden. 18,8% in Rotterdam t.o.v. 11,9% in Nederland (St. Lezen & Schrijven/Researchcenter voor Onderwijs en Arbeidsmarkt, Universiteit van Maastricht, 2015).
- Laag opleidingsniveau. Het opleidingsniveau van de Rotterdamse beroepsbevolking stijgt, maar ligt lager dan in de overige grote steden. Hoge werkloosheid. Rotterdam kent het hoogste aandeel bijstandsgerechtigden van de vier grote steden. Ca. 30% van de Rotterdammers in de leeftijd van 19 tot en met 64 jaar heeft geen betaalde werkkring.

- Lage sociale index. De sociale index meet en volgt verschillende aspecten van sociale kwaliteit: capaciteiten, leefomgeving, meedoen en sociale binding. Het is daarmee een belangrijke indicator voor sociale participatie. Met de score van 5,5 in 2012 wordt Rotterdam aangemerkt als 'sociaal kwetsbaar' (Sociale index, gemeente Rotterdam, 2012).
- Net als andere gemeenten in Nederland heeft Rotterdam te maken met de opvang van vluchtelingen. Het is de verwachting dat deze trend de komende vijf jaar aanhoudt.

Belangrijkste interne ontwikkelingen

- **Verzelfstandiging 2013**
In januari 2013 is Bibliotheek Rotterdam gestart als zelfstandige stichting, met een nieuwe relatie tot de gemeente. Na een woelige periode wordt nu constructief (samen)gewerkt met de gemeente Rotterdam.
- **Bezuinigingen en recente reorganisaties**
De begroting van Bibliotheek Rotterdam wordt voor het grootste deel gefinancierd uit subsidie van de gemeente Rotterdam. De afgelopen jaren is deze subsidie afgenomen. Bibliotheek Rotterdam heeft daarom aanzienlijke bezuinigingsmaatregelen moeten treffen, waaronder ingrijpende reorganisaties in 2012 en 2014. Tijdens de laatste reorganisatie is 39 fte geschrapt (afscheid van 73 medewerkers).

- **Externe focus**
Bibliotheek Rotterdam hecht zeer veel waarde aan een goede aansluiting op haar stakeholders: de Rotterdammers, bedrijven en organisaties en de gemeente. Om de externe focus kracht bij te zetten, is medio 2015 een nieuw team Marketing & Communicatie ingericht. In 2014 heeft Bibliotheek Rotterdam een Adviseur Fondsenwerving aangesteld met de opdracht om alternatieve financieringsmogelijkheden aan te boren bij fondsen, subsidieverstrekende instellingen en (zakelijke en particuliere) sponsors.

Tot voorjaar 2016 was het vestigingsbeleid uit 2010 van kracht. Dit hield onder andere in het terugbrengen van het aantal vestigingen van 26 (2010) naar 6 (2020). In april 2016 zijn nieuwe strategische uitgangspunten vastgesteld door de gemeenteraad. Deze leiden tot een nieuw aanwezigheidsbeleid in 2017-2020 (zie hoofdstuk 5).

- **Kenmerken personeel**
Hoge gemiddelde leeftijd, lange dienstverbanden, groot aantal vrouwen, groot aantal parttimers. De afgelopen jaren is relatief weinig geïnvesteerd in (competentie)ontwikkeling van de medewerkers. Er vond weinig instroom van nieuwe medewerkers plaats. De laatste jaren wordt in toenemende mate gebruikgemaakt van vrijwilligers.

4. Opdracht, missie en visie

HET VERTREK PUNT

4.1 DE OPDRACHT

Wettelijk kader

Het wettelijk kader wordt gevormd door de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) die 1 januari 2015 in werking is getreden. De Wsob definieert de volgende kernfuncties van een bibliotheek:

1. Het ter beschikking stellen van kennis & informatie.
2. Het bevorderen van lezen en het (laten) kennismaken met literatuur.
3. Het bieden van mogelijkheden tot ontwikkeling & educatie.
4. Het organiseren van ontmoeting & debat.
5. Het (laten) kennis maken met kunst en cultuur.

Deze vijf kernfuncties dragen, volgens artikel 5 van de wet, bij aan de persoonlijke ontwikkeling van het algemeen publiek en aan de verbetering van maatschappelijke kansen. De Wsob regelt ook de verhouding tussen de (openbare) bibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek (KB).

Zelfstandige stichting met ANBI-status

Bibliotheek Rotterdam is per 1 januari 2013 verzelfstandigd en een stichting met een Raad van Toezicht geworden. Daarmee is zij verder af komen te staan van de gemeentelijke organisatie. Het primaire doel van de verzelfstandiging was om de bibliotheek beter toe te rusten voor de (snelle) ontwikkelingen in het medialandschap en de bibliotheekbranche. Bibliotheek Rotterdam heeft de status van verbonden partij gekregen om het publieke belang te borgen. De relatie en de bevoegdheden tussen gemeente en Bibliotheek Rotterdam zijn in statuten vastgelegd. Daarbij heeft de gemeente nog grip op de stichting via de subsidievoorwaarden en de prestatie-afspraken die in dat kader worden gemaakt. Bij het verzelfstandigingsbesluit door de raad is tevens besloten dat de raad de uitgangspunten voor het bibliotheekbeleid vaststelt en dat het meerjarenbeleidsplan van de Bibliotheek daaraan wordt getoetst. Bibliotheek Rotterdam heeft een ANBI-status. Dat betekent dat ze zich voor minstens 90% inzet voor het algemeen nut.

Beleidsuitgangspunten vanuit de gemeente

Het college van B&W heeft uitgangspunten bepaald op basis waarvan het nieuwe beleidsplan 2017-2020 wordt getoetst.

- **Maatwerk**
Bibliotheek Rotterdam stemt haar producten- en dienstenaanbod af op de specifieke omstandigheden en behoeften van een wijk/gebied en doelgroepen zoals mensen met een taalachterstand. *Zie ook hoofdstuk 5.2, pag. 13.*
- **Toegankelijkheid en bereikbaarheid**
Bibliotheek Rotterdam streeft ernaar zo toegankelijk en bereikbaar mogelijk te zijn door nabij de bewoners te zijn, redelijke prijzen te hanteren en, op basis van behoefte, ruime openingstijden te hanteren. Hierbij kan ook onderzocht worden of en waar aangehaakt en samengewerkt kan worden met bijvoorbeeld de Huizen van de Wijk en/of andere partners in de stad. *Zie ook hoofdstuk 5.2, pag. 13.*
- **Gemeentelijke prioriteiten**
Bibliotheek Rotterdam wordt geacht aan te sluiten op de trends en ontwikkelingen en bij te dragen aan prioriteiten die door de gemeente zijn (of worden) geformuleerd in beleidsprogramma's, zoals talentontwikkeling, participatie en integratie.
- **Erfgoed**
Bibliotheek Rotterdam draagt zorg voor behoud, beheer en ontsluiting van (lokaal) erfgoed, waarbij in ieder geval de Erasmuscollectie niet onbenoemd dient te blijven. *Zie hoofdstuk 6 pag. 18.*
- **Flexibiliteit**
gezien de dynamische ontwikkelingen in het werkveld van Bibliotheek Rotterdam, wordt van haar een inrichting van het producten- en dienstenaanbod gevraagd die het mogelijk maakt om snel(ler) te reageren op actuele ontwikkelingen in gebieden en/of nieuwe beleidsprioriteiten van de gemeente. *Zie ook hoofdstuk 5.2, pag. 13.*
- **Ondernemerschap en innovatie**
Bibliotheek Rotterdam wordt, binnen de begrenzing van de wettelijke taken, het publiek belang en het gemeentelijk beleid, uitgedaagd om zelf aanvullende 'markten' en fondsen aan te boren, producten en diensten te ontwikkelen en kosten te besparen, om zodoende toe te groeien naar een situatie waarbij

de afhankelijkheid van de gemeentelijke subsidie op termijn wellicht minder groot kan worden en eventuele toekomstige kostenstijgingen opgevangen kunnen worden. Daarnaast wordt Bibliotheek Rotterdam uitgedaagd om op innovatieve wijze uitvoering te geven aan de wettelijke taken en de door de gemeente gestelde doelen. Daarbij moet ruimte zijn voor experimenten. *Zie hoofdstuk 6.3 pag. 19.*

- **Prestatie-afspraken**
In samenspraak met Bibliotheek Rotterdam en met inachtneming van de uitgangspunten zoals door de gemeente geformuleerd, zal met Bibliotheek Rotterdam op basis van het nieuwe meerjarenbeleidsplan en binnen het nog definitief te bepalen financiële kader tot een actuele en relevante set van prestatieafspraken en -indicatoren moeten worden gekomen, die de grondslag vormt voor de subsidiëring door de gemeente.

Ambities gemeente Rotterdam

De context*) waarin Bibliotheek Rotterdam haar maatschappelijke opdracht vervult, is van groot belang. Bibliotheek Rotterdam wil waar mogelijk bijdragen aan de ambities van de gemeente Rotterdam, zoals:

- Optimale arbeidsparticipatie voor alle inwoners van Rotterdam.
- Bevorderen van initiatieven en netwerken waarmee inwoners zichzelf kunnen organiseren.
- Focus op groepen die de inzet van de gemeente en de door de gemeente gesubsidieerde partijen het hardst nodig hebben.
- De inzet van vrijwilligers binnen (semi)professionele organisaties vergroten en daarmee de inzet van de professional effectiever maken.
- Het vergroten van de inzet van publieke instellingen door het organiseren van werk/stageplekken voor kwetsbaren, ondersteuning aan vrijwilligers etc.
- Het bevorderen van zelfredzaamheid, onder meer door te sturen op de toename van basisvaardigheden en gezondheidsvaardigheden.
- Zorgen dat haar (oudere of kwetsbare) inwoners zo lang mogelijk zelfstandig kunnen leven met een eigen netwerk, met gebruik van algemene voorzieningen.

4.2 MISSIE EN VISIE

Missie

Bibliotheek Rotterdam biedt alle Rotterdammers toegang tot informatie, kennis, taal en cultuur via diverse media. Het is een uitnodigende ontmoetingsplek, zowel fysiek als online, waar Rotterdammers graag vertoeven. In Bibliotheek Rotterdam verkrijgen zij kennis, ontwikkelen zij vaardigheden en beleven zij plezier. Hiermee kunnen zij bewust, kritisch en actief deelnemen aan de Rotterdamse samenleving.

Bibliotheek Rotterdam als platform: 'Rotterdam Wide Web'

Bibliotheek Rotterdam transformeert van een bibliotheek die zich hoofdzakelijk richtte op haar uitleenfunctie naar een dynamisch platform voor **ontdekken, ontwikkelen, ontmoeten en ontspannen**. Een online én fysiek platform dat een centrale plaats inneemt in de sociale en informatieve netwerken van Rotterdam. Een onafhankelijke, laagdrempelige, publieke voorziening die mensen inspireert en helpt in hun persoonlijke ontwikkeling, zodat zij volwaardig en zelfstandig aan de samenleving kunnen deelnemen. Een platform ook, waar met en door partners gedeeld en gecreëerd wordt. Bibliotheek Rotterdam noemt dit dynamische platform het **'Rotterdam Wide Web' (RWW)**. Het Rotterdam Wide Web is zowel een fysiek als een digitaal platform en faciliteert continu connecties tussen collectie, content*) en de Rotterdammers. En dat binnen de specifieke context van de stad Rotterdam met al haar mogelijkheden en maatschappelijke vraagstukken.

Met het platformconcept RWW geeft Bibliotheek Rotterdam de komende jaren vorm en invulling aan haar maatschappelijke opdracht en wettelijke kernfuncties. Zo realiseert zij, in co-creatie met partners, zoveel mogelijk waarde voor de samenleving met de middelen die de gemeenschap haar ter beschikking stelt. Daarnaast wil Bibliotheek Rotterdam producten en diensten ontwikkelen om extra eigen inkomsten te genereren. Deze producten en diensten sluiten aan bij de wettelijke kernfuncties en zijn bestemd voor inwoners, organisaties en bedrijven in Rotterdam.

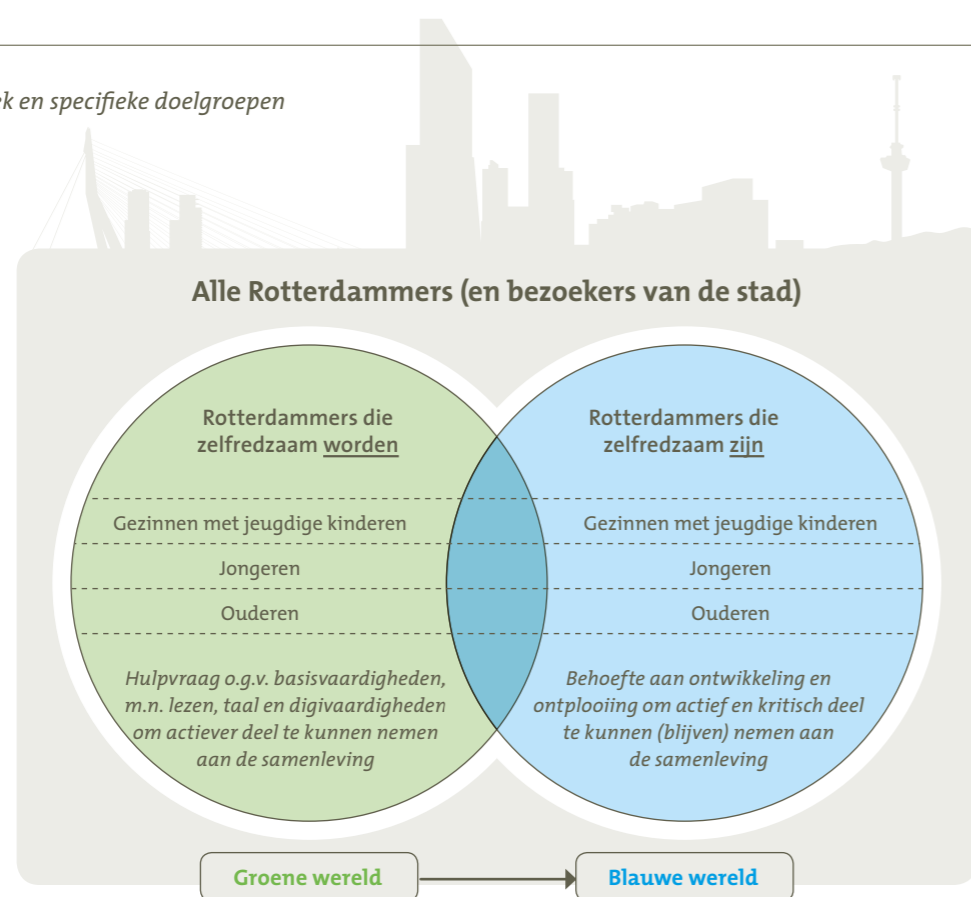
Visie op het publiek

Alle inwoners van de regio Rotterdam zijn welkom in Bibliotheek Rotterdam. Daarnaast zijn ook bezoekers van buiten de stad van harte welkom. Alle Rotterdammers tezamen beschouwt Bibliotheek Rotterdam als 'haar publiek', de groep waarvoor zij haar maatschappelijke kernfuncties vervult.

Binnen deze algemene publieksgroep richt Bibliotheek Rotterdam zich op een aantal specifieke doelgroepen:

1. Gezinnen met **jeugdige kinderen** (0-12 jaar)
2. **Jongeren** (13-26 jaar)
3. **Ouderen**

Schema publiek en specifieke doelgroepen



Blauwe en Groene wereld

Bibliotheek Rotterdam onderscheidt binnen haar publiek de Rotterdammers die 'zelfredzaam zijn' en die 'zelfredzaam worden'. Zelfredzaamheid houdt in: het deelnemen aan de samenleving zonder daarbij belemmeringen te ervaren op het gebied van taal, rekenen, digitale vaardigheden en algemene sociale uitdrukkingsvaardigheden. Om het onderscheid op neutrale wijze aan te geven hanteert Bibliotheek Rotterdam de begrippen 'blauwe wereld' *) voor de groep 'is zelfredzaam' (veellezers of digivoorlopers) en 'groene wereld' *)

voor de groep 'wordt zelfredzaam' (mensen met een taalachterstand of hulpvraag op digitaal vlak). Producten en diensten van Bibliotheek Rotterdam voor de blauwe wereld zijn erop gericht deze Rotterdammers zelfredzaam te houden en hun zelfontplooiing te ondersteunen. De producten en diensten voor de groene wereld zijn erop gericht deze Rotterdammers te ondersteunen bij het zelfredzaam worden. Het onderscheid tussen deze werelden is niet strikt, zij lopen in elkaar over. Sommigen bevinden zich bijvoorbeeld qua taalvaardigheid in de 'blauwe wereld', maar qua digivaardigheid in de 'groene wereld'.

Visie op producten en diensten

Het Rotterdam Wide Web richt zich op de behoefte van Rotterdammers aan **ontdekken, ontwikkelen, ontmoeten en ontspannen**. De producten en diensten die Bibliotheek Rotterdam verzorgt, sluiten hierop aan. Daarnaast moet elk product of dienst passen bij een of meer van de vijf wettelijke kernfuncties. Veel van de producten en diensten hebben een (grotendeels) publiek karakter. Bibliotheek Rotterdam onderscheidt drie categorieën producten en diensten:

- **Categorie 1 publieke ruimte & platform**
De locaties van Bibliotheek Rotterdam fungeren als gratis toegankelijke ruimte. Rotterdammers ontmoeten elkaar hier, kunnen er studeren of een boek of krant lezen. Er kan ook vergaderruimte gehuurd worden.
- **Categorie 2 informatie- en leenfunctie**
De catalogi en collecties zijn vrij te raadplegen voor bezoekers. De medewerkers helpen gasten om de informatie te vinden die zij zoeken en kunnen hierbij context en duiding geven. Leden kunnen alle materialen lenen, met uitzondering van de erfgoedcollecties.
- **Categorie 3 programmering**
Ontwikkeling en uitvoering van activiteiten op het gebied van leesplezier & literatuur, educatie, (nieuwe) media, zorg & welzijn, cultuur en (Rotterdams) erfgoed. Voorbeelden hiervan zijn taalcafés, toneelvoorstellingen en workshops nieuwe media.

De komende periode blijven de publieke ruimte en het platform onverminderd van grote waarde voor de Rotterdamse samenleving. De informatie- en leenfunctie zal langzaam afnemen. Hier ligt de uitdaging om de klant- en bedrijfsvoeringsprocessen zo efficiënt en effectief mogelijk te maken. De categorie programmering zal de komende periode juist in belang toenemen. Door de focus te leggen op goede programmering op het gebied van taal, digitaal, persoonlijke ontwikkeling, maatschappelijke ontwikkeling en cultuur creëert Bibliotheek Rotterdam in toenemende mate waarde binnen de vijf wettelijke kernfuncties.

Visie op locaties

Bibliotheek Rotterdam verzorgt haar dienstverlening vanuit een zeer toegankelijk, sterk netwerk van vestigingen. Daarnaast levert Bibliotheek Rotterdam ook producten en diensten via het internet. Uitgangspunt is dat de virtuele en de fysieke bibliotheek elkaar gaan versterken in het realiseren van de kernfuncties en de cultureel-maatschappelijke opdracht. Deze ontwikkeling heet de stap 'van collectie naar connectie*').

5. Programma 2017-2020

EEN TRANSFORMERENDE REIS NAAR DE BIBLIOTHEEK ALS PLATFORM: 'ROTTERDAM WIDE WEB'

In de inleiding is aangegeven dat Bibliotheek Rotterdam de komende periode bouwt aan drie strategische pijlers:

1. Kernfuncties en programmering
2. Aanwezigheidsbeleid
3. Bibliotheek digitaal

In dit hoofdstuk worden deze drie pijlers nader uitgewerkt.

5.1 PIJLER 1 – KERNFUNCTIES EN PROGRAMMERING

De kernfuncties van een bibliotheek staan beschreven in paragraaf 4.1 (pag. 6). Alle activiteiten die Bibliotheek Rotterdam ontplooit, zijn onder te brengen bij één of meer kernfuncties.

Kernfunctie 1: Kennis & informatie

De collectie boeken, kranten, tijdschriften, dvd's en de beschikbare catalogi van Bibliotheek Rotterdam is zowel zeer divers als specialistisch en de collectie staat nationaal zeer goed aangeschreven. Bibliotheek Rotterdam investeert volop in het digitaliseren van haar collectie.

Actuele informatie

De bibliotheekvestigingen zijn een vindplaats voor informatie over actualiteiten, bijvoorbeeld via folders en brochures, voorlichtingsactiviteiten, de Rotterdam Pas-balie, het Taal-informatiepunt en het Zadkine-infopunt. Bibliotheek Rotterdam werkt samen met partners in de stad om Rotterdammers te informeren over actuele zaken in de regio.

De bibliotheekmedewerker als deler van kennis en informatie

Het bieden en delen van kennis en informatie is een zeer belangrijk onderdeel van het toekomstige RWW. De bibliotheekmedewerkers staan dagelijks vele honderden gasten te woord om hen te helpen bij het vinden van de juiste informatie. Het Klantcontactcentrum (KCC) is sinds 2015 bezig met een sterke professionaliserings-slag. Het KCC verzorgt de eerstelijns beantwoording van vragen, opmerkingen, tips en klachten, zowel aan de balie, telefonisch, per e-mail als via sociale media. Daarnaast heeft het team Informatie & Collectie (I&C) een belangrijke taak als het gaat om het verschaffen van actuele content en context bij de collectie, zowel fysiek als digitaal. Voorbeelden hiervan zijn de verhalenafel,

Rotunda's, narrowcasting*), website en blogs. Ook verzorgt I&C de toegankelijkheid en beschikbaarheid van de vele catalogi. Vanwege de steeds verdergaande digitalisering zal het team I&C de komende periode transformeren tot de leverancier en coördinator van (digitale) content en context.

Live radio: 'Vraag het de bieb'

Sinds een aantal jaren verzorgt Radio Rijnmond in samenwerking met Bibliotheek Rotterdam de populaire rubriek 'Vraag het de bieb'. Elke zaterdag kunnen alle Rotterdammers van 12.00 tot 14.00 uur 'live' hun vraag stellen, die vervolgens zo snel mogelijk beantwoord wordt. Naast de publiciteitswaarde die dit programma heeft, is dit ook een mooi voorbeeld hoe Bibliotheek Rotterdam invulling geeft aan het platformconcept RWW.

Kernfunctie 2: Lezen & literatuur

Uitgebreide collectie

Bibliotheek Rotterdam heeft een diverse en specialistische collectie van circa 700.000 materialen. Onderdeel daarvan zijn 150.000 jeugd- en kinderboeken, speciaal voor het programma 'de Bibliotheek op school'. Ondanks de bezuinigingsmaatregelen van de afgelopen jaren staat er nog steeds een indrukwekkende collectie, die een enorme inspiratiebron vormt voor heel veel Rotterdammers van alle leeftijden. De collectie wordt in hoofdstuk 6 verder toegelicht.

Digitale collectie

De collectie e-boeken wordt landelijk verzorgd door de Koninklijke Bibliotheek (KB). De gebruiksvriendelijkheid en de omvang en kwaliteit van het aanbod sluit nog onvoldoende aan op de behoefte van het publiek. Bibliotheek Rotterdam spant zich de komende periode in om haar leden te ondersteunen bij het gebruiken van elektronische boeken, kranten en tijdschriften. Zo is in 2016 de pressreader geïntroduceerd, waarmee leden via een app toegang krijgen tot vele duizenden digitale kranten en tijdschriften.

Leesaanbod voor specifieke doelgroepen

- **Jeugd:** Van oudsher heeft de doelgroep jeugd speciale aandacht waar het gaat om lezen en leesplezier. In alle vestigingen worden regelmatig speciale activiteiten georganiseerd voor deze leeftijdsgroep.
- **Jongeren:** Deze doelgroep is moeilijk te verleiden tot lezen en literatuur. Bibliotheek Rotterdam besteedt speciaal aandacht aan een aantrekkelijke collectie en

activiteiten voor deze doelgroep. De stripboekencollectie is bij deze groep erg populair.

- **Volwassenen:** Bibliotheek Rotterdam heeft een grote schare aan trouwe leden, die veel en regelmatig lezen; onze 'veellezers'. Met name ook voor deze groep wordt specifieke literaire programmering verzorgd, zoals colleges en workshops door auteurs. Voor Rotterdammers uit de 'groene wereld' die (nog) niet goed kunnen lezen, heeft Bibliotheek Rotterdam een uitgebreide collectie grootletterboeken, luisterboeken en andere uitgaven die lezen ook voor deze Rotterdammers leuk kan maken.

Kernfunctie 3: Ontwikkeling & educatie

Gesteund door de expliciete opdracht van de gemeente Rotterdam zet Bibliotheek Rotterdam de komende periode zwaar in op het verder ontwikkelen van een educatief aanbod voor alle leeftijdsgroepen en doelgroepen. Bibliotheek Rotterdam biedt een scala aan mogelijkheden om basisvaardigheden op te doen: taalvaardigheden, mediavaardigheden en 21e eeuwse vaardigheden. Deze vaardigheden tezamen vormen de sleutel tot actief, bewust en kritisch deelnemen aan onze samenleving. Bibliotheek Rotterdam draagt met dit aanbod bij aan de ontwikkeling van de Rotterdammers.



Digi-taal

De komende periode investeert Bibliotheek Rotterdam in het ontwikkelen van een breed aanbod van producten en diensten binnen het digitale domein. Het aanbod richt zich op alle Rotterdammers, in alle leeftijdscategorieën.

Zowel Rotterdammers die al digitaal vaardig zijn en nieuwe dingen willen ontdekken als Rotterdammers die hun digitale vaardigheden nog helemaal moeten ontwikkelen, kunnen hier terecht. Het digitale educatieve aanbod wordt samengesteld door het team Educatie. Bij de uitvoering wordt dankbaar gebruik gemaakt van veel vrijwilligers. Bovendien wordt intensief samengewerkt met diverse lokale en nationale partners, zoals Seniorweb, Hoedje van Papier en de regionale opleidingscentra.

Ondersteuning digitale overheid

In 2017 verzorgt Bibliotheek Rotterdam in opdracht van de Belastingdienst ondersteuning bij het invullen van belastingformulieren. Vanuit deze nieuwe dienst onderzoekt Bibliotheek Rotterdam hoe zij Rotterdammers verder kan helpen om te kunnen gaan met de 'digitale overheid'.

Makerspace

In 2016 is het project gestart om een permanente Makerspace te realiseren in de Centrale Bibliotheek. Deze zal begin 2017 van start gaan, mits de benodigde externe financiering wordt gevonden. Doel is om jeugd en jongeren in aanraking te brengen met nieuwe (maak) technieken, hen onder andere middels workshops kennis te laten maken met en te enthousiasmeren voor moderne techniek, maakcultuur en het ontwikkelen van 21ste eeuwse vaardigheden. De Makerspace zal fungeren als platform waar Rotterdammers kennis halen en brengen op het gebied van moderne techniek en waar mensen en organisaties contacten leggen en samenwerken.

Specifieke doelgroepen

Voor de verschillende specifieke doelgroepen heeft Bibliotheek Rotterdam een veelomvattend educatief programma samengesteld. Voor de **jeugd** is er bijvoorbeeld *Programma Boekstart voor pasgeborenen, leesbevordering voor peuters en kleuters en De Bibliotheek op school*. Voor **jongeren** is er de *Jongerenvloer / Bieb 010 Jong in de Centrale Bibliotheek*. Ook wordt voor deze groep o.a. studie-/huiswerkbegeleiding en een 'Summer School'-programma opgezet. Voor **volwassenen** zijn er allereerst activiteiten op het gebied van taal en digitale vaardigheden. Met name noemen wij hier de taalcafé's, die regelmatig op diverse vestigingen worden georganiseerd. Voor **ouders** gaat Bibliotheek Rotterdam in een aantal van haar vestigingen bijeenkomsten verzorgen rond taalontwikkeling, opvoeding en gezondheid. Voor **ouderen** zijn er tal van activiteiten onder de noemer 'Ouderen in de wijk'. Rotterdam ontvangt als een van de vier grote steden Europese subsidie voor het project 'Ouderen in de wijk' (2016-2020).

Kernfunctie 4: Ontmoeting & debat

Openbare bibliotheken bieden een openbare, toegankelijke, neutrale en veilige plek waar mensen elkaar kunnen ontmoeten, kennis en ervaringen kunnen delen en meningen uit kunnen wisselen. En waar ze samenkomen om inspiratie op te doen, te ontspannen en plezier te beleven. Dat is uniek, er is geen vergelijkbare, openbare plek te vinden!

Bibliotheek Rotterdam staat midden in de samenleving. Letterlijk met de Centrale Bibliotheek bij station Blaak, tegenover de Markthal. En met vestigingen en servicepunten in de haarvaten van de wijken. Hier zijn alle Rotterdammers van harte welkom om elkaar te ontmoeten. Samen met Stichting LOKAAL worden in de vestigingen van Bibliotheek Rotterdam regelmatig debatten en dialogen georganiseerd over maatschappelijk relevante onderwerpen. In 2016 is een samenwerking gestart met Stichting in Dialoog. Maandelijks organiseert zij dialoogtafels in de Centrale Bibliotheek.

In het huidige tijdvak lijkt er een sterkere neiging te ontstaan tot verharding en polarisatie in de samenleving. Verschillende bevolkingsgroepen en verschillende belangen lijken steeds verder uiteen te liggen. Bibliotheek Rotterdam is ervan overtuigd dat dialoog helpt om elkaar te leren verstaan en begrip en respect voor elkaars standpunten te ontwikkelen. Bibliotheek Rotterdam zet zich, samen met partners, in om deze dialoog de komende beleidsperiode optimaal te faciliteren vanuit haar neutrale, veilige plek in de stad en in de samenleving.

Kernfunctie 5: Kunst & cultuur

De gemeente Rotterdam streeft naar een stad met een sterk cultureel klimaat. Van een havenstad die het moest hebben van intensieve (fysieke) arbeid, verandert Rotterdam steeds meer in een stad waar cultuur een belangrijke pijler is. Voor Bibliotheek Rotterdam betekent dat volop kansen en ontwikkelingen: samenwerking met culturele partners in de stad en een programmering die aansluit bij verschillende (nieuwe) doelgroepen.

Laagdrempelig en kleurrijk

Bibliotheek Rotterdam werkt bijvoorbeeld nauw samen met Theater Zuidplein (peutertheater), SKVR ('Peuteratelier'), Het Kenniscentrum Cultuureducatie Rotterdam (KCR) en cultuurscouts. Bibliotheek Rotterdam biedt hiermee een platform voor laagdrempelige kunst en cultuur waar alle Rotterdammers welkom zijn. Uit

het publieksonderzoek van Rotterdam Festivals blijkt dat de Bibliotheek Rotterdam erin slaagt nagenoeg alle culturele doelgroepen te bereiken. Bibliotheek Rotterdam investeert de komende periode in de samenwerking met partners om een (nog) gevarieerder publiek te bereiken.

Culturele podia in de stad en evenementen waarmee aansluiting wordt gezocht, zijn bijvoorbeeld Wereldhavendagen, Opzoomer MEE, Villa Zebra, Rotterdams Wijktheater, Citylounge, programma Grotekerkplein en het Nederlands fotomuseum. Vanaf 2017 werkt Bibliotheek Rotterdam ook samen met minder 'gevestigde partijen' zoals uitgeverij Kluitman voor de Pietje Bell-prijs, de Rotterdamse Volksuniversiteit, de Dakendagen en nieuwe (kleurrijke) initiatieven zoals Talktheater, PunchOutBattles en Vrijdagmiddagcouscous. Jong muzikaal talent krijgt wekelijks de kans om van zich te laten horen op een van de podia. Samenwerking op basis van barter-deals*) is een typisch voorbeeld van cultureel ondernemerschap.

Bibliotheektheater

In de Centrale Bibliotheek bevindt zich het prachtige Bibliotheektheater. Hier vinden regelmatig (literaire) voorstellingen plaats, toegespitst op de specifieke doelgroepen. Kaartverkoop en verhuur aan derden zorgen voor een deel van de inkomsten van het theater. Uitgangspunt is dat de voorstellingen betaalbaar zijn voor een breed publiek.

Exposities

In de bibliotheekvestigingen wordt ruimte gegeven aan exposities met een cultureel of maatschappelijk thema. De exposities in de Centrale Bibliotheek worden erg goed bezocht en halen vaak positieve kritieken in de pers.

Cultureel erfgoed

Sinds 2005 werkt Bibliotheek Rotterdam inzake de Erfgoedcollecties samen met de Erasmus Universiteit Rotterdam onder de noemer Erasmus Center for Early modern Studies. Deze samenwerking zorgt ervoor dat de Erfgoedcollecties beschikbaar zijn voor het wetenschappelijk onderwijs en onderzoek. Daarnaast streeft Bibliotheek Rotterdam ernaar om onder de noemer van het Erasmus Center allerlei activiteiten te ontplooiën met de Erfgoedcollecties als middelpunt. Dit alles moet ertoe leiden dat deze speciale collecties van Bibliotheek Rotterdam een grotere bekendheid krijgen en meer worden benut. De zeer waardevolle en unieke collectie Erasmiana, onderdeel van de Erfgoedcollectie tot 1801, is dankzij de lancering van de Erasmus Experience in 2016 breder toegankelijk en bekend gemaakt.

5.2 PIJLER 2 – AANWEZIGHEIDS- BELEID

Met aanwezigheidsbeleid wordt bedoeld: het aantal locaties in de stad waar Bibliotheek Rotterdam haar producten en diensten aanbiedt. De ambitie van Bibliotheek Rotterdam is om het aantal locaties sterk uit te breiden. Met een groter netwerk van locaties wordt Bibliotheek Rotterdam een nog interessantere partner voor de gemeente, omdat zij via de bibliotheekvestigingen de inwoners in alle 14 gebieden kan voorzien van relevante informatie, diensten en producten in lijn met de gemeentelijke prioriteiten.

De **strategische uitgangspunten** van het nieuwe aanwezigheidsbeleid zijn:

1. Bereikbaarheid en toegankelijkheid
2. Maatwerk
3. Flexibiliteit

1. Bereikbaarheid en toegankelijkheid: Bibliotheek Rotterdam wil graag een fijnmazig netwerk van vestigingen en aanvullende dienstverleningsvormen in de stad ontwikkelen om zoveel mogelijk Rotterdammers te bereiken. De aanwezigheid wordt verhoogd van 15 vestigingen in 2015 naar circa 24 locaties in 2020, i.p.v. gereduceerd tot 6 vestigingen in 2020 zoals oorspronkelijk voorzien in 2010. Tevens wil Bibliotheek Rotterdam de toegankelijkheid van de locaties verhogen door het totaal aantal openingsuren te verruimen met 50% of meer.

2. Maatwerk: Het aantal locaties, de omvang, de inrichting en het dienstenaanbod wordt afgestemd op de behoeften van een wijk/gebied. In de zogenaamde 'groene' gebieden komen meer voorzieningen dan in de 'blauwe' gebieden. De gedachte daarachter is dat meer zelfredzame mensen meer mogelijkheden hebben om zich te verplaatsen. In de buitengebieden (Hoek van Holland, Rozenburg en Hoogvliet) worden -onafhankelijk van de groene of blauwe gebiedsindeling- bibliotheekvoorzieningen gepland vanwege de grote afstand tot de binnenstad.

3. Flexibiliteit: Het nieuwe aanwezigheidsbeleid is erop gericht sneller te kunnen meebewegen met veranderende behoeften in de samenleving en met ontwikkelingen in de wijken. Flexibiliteit wordt gecreëerd met kortere huurcontracten, flexibele inrichting van de gebouwen en vooral met flexibele, gastvrije en ondernemende medewerkers.

Het nieuwe aanwezigheidsbeleid focust op drie speerpunten:

1. Betere dienstverlening per locatie
2. Meer aanwezigheid en zichtbaarheid in de stad
3. Kostenefficiëntie

1. Betere dienstverlening per locatie

- **Meer openingsuren:**
 - i. toevoeging van onbemande self-service uren in blauwe wijken;
 - ii. samenwerking met vrijwilligers en andere partners in het flexibele netwerk (zie ook Hoofdstuk 6.3, pag 20);
 - iii. toezicht door derden (zoals een café uitbater).
- **Meer focus op programmering**, bijvoorbeeld door programmering met en voor de wijk te verzorgen met lokale partners op het terrein van cultuur, welzijn en educatie.
- **Een aantrekkelijkere collectie**, bijvoorbeeld door meer actuele boeken, meer wisselende en roulerende collecties, prikkelende presentaties van boeken en frequenter aanlevering van reserveringen in kleine locaties.
- **Meer faciliteiten** toegesneden op de wijk, bijvoorbeeld meer studie- en werkplekken en nieuwe, digitale voorzieningen.

2. Meer aanwezigheid en zichtbaarheid in de stad

Bibliotheekvoorzieningen komen er in soorten en maten. Een **vestiging** is een zelfstandige bibliotheek die alle wettelijke kernfuncties aanbiedt. Een **servicepunt** is een kleinschalige bibliotheekvoorziening met beperkte functies in een pand van een samenwerkingspartner of in nauwe samenwerking met een partner. Een servicepunt kan heel klein zijn zoals een pick-up point voor het ophalen van reserveringen, inleveren van boeken en bekijken van een scherm met informatie over activiteiten in een nabijgelegen vestiging. Een pick-up point kan bijvoorbeeld in een boekenwinkel, supermarkt, OV-knooppunt of café te vinden zijn. Een servicepunt kan ook middelgroot zijn zoals een uitleenpunt met een kleine snuffelcollectie in een pand van een ander. Studeren, werken, lezen en het volgen van workshops, lezingen e.d. wordt mogelijk gemaakt in een middelgroot servicepunt door samen te werken met partners die zit- en leesplekken en idealiter ook aanvullende programmering aanbieden. Dit kan bijvoorbeeld in een café, school of Huis van de Wijk zijn. Grotere servicepunten zijn ook mogelijk. Dan richt Bibliotheek Rotterdam een bibliotheekhoek in met een leestafel, studieplekken, computers, cursusruimte e.d.

Locaties en openingsuren		Performance nu		
Ambitie	Doelstelling	Huidige situatie	Nieuw beleid	Oud beleid
Rotterdamers kunnen Bibliotheek Rotterdam makkelijk bereiken	Totaal aantal locaties:	2016	2020	2020
	a) Aantal vestigingen	15	ca. 24	6+3
	b) Aantal servicepunten	14	10	6+1*
	Aantal openingsuren per week	1	10-15**	2
		443	700	?

* 1 vestiging is later toegevoegd, namelijk Rozenburg

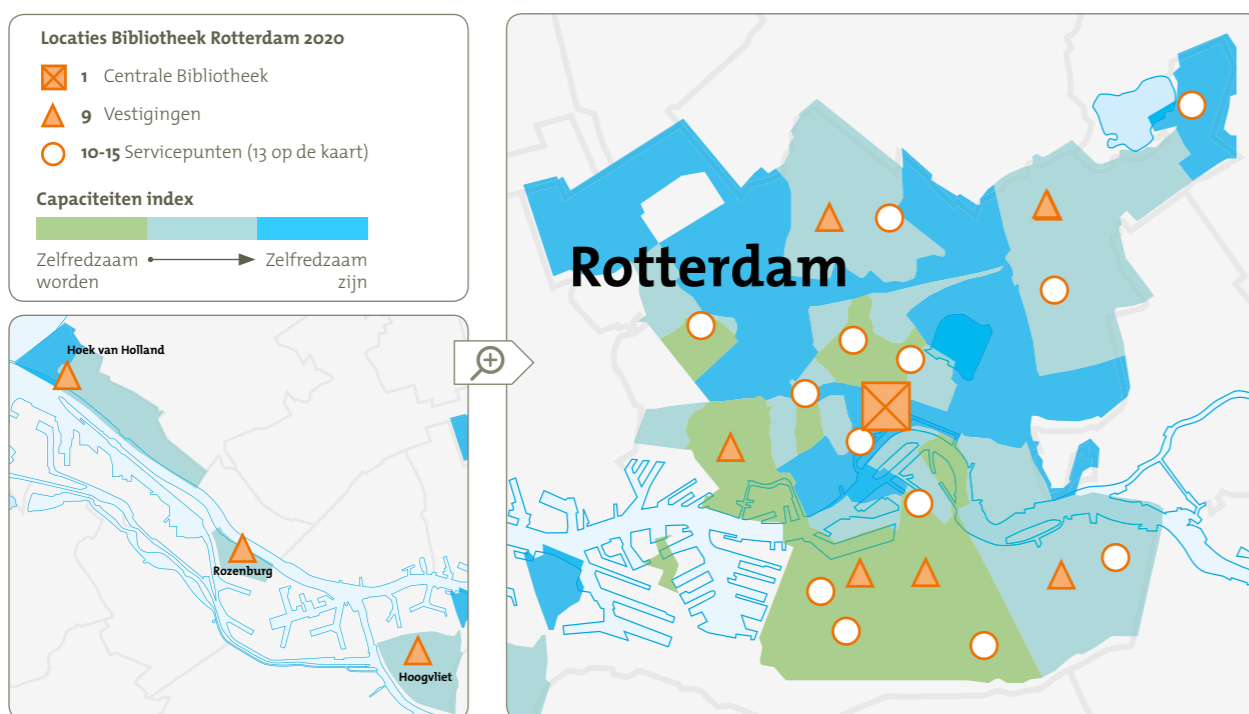
** Het aantal servicepunten in 2020 ligt niet vast aangezien de kosten per servicepunt sterk afhankelijk zullen zijn van de mogelijke samenwerkingsafspraken. De locaties kunnen ook wijzigen afhankelijk van de behoeften en mogelijkheden in een gebied. Het is ook mogelijk dat het aantal servicepunten afgebouwd wordt in 2019-2020 ten gunste van meer mobiele voorzieningen om meer mensen te bereiken.

De locaties en omvang van de vestigingen en de servicepunten in 2020 zijn bepaald aan de hand van harde, objectieve cijfers. De scoringsfactoren zijn:

1. **Performance** in 2013-2015 – vooral het aantal bezoeken en in minder mate de uitleningen;
2. **Potentieel** in 2020 o.b.v. het aantal inwoners in het verzorgingsgebied en de mate van zelfredzaamheid gemeten door de capaciteitscore van de social index (= inkomen, opleiding en taalvermogen);

3. **Reistijd** t.o.v. andere locaties. De scores per factor en de daaruit voortvloeiende prioritering en omvang van de locaties zijn weergegeven in bijlage 2 op pagina 28. van de bijlagen. De scores leiden samen tot het volgende mogelijke beeld van de stad in 2020:

Aanwezigheidsplan van de Bibliotheek Rotterdam in 2020 (indicatief)



- > **Meer aanwezigheid door mobiele dienstverlening**
Het ambitieuze plan van de Bibliotheek Rotterdam is om te zorgen voor nog meer effectief bereik door mobiele dienstverleningsvormen te ontplooiën in aanvulling op de vestigingen en de nieuwe servicepunten. Te denken valt aan:

(1) De **Bibliotheek aan Huis** die met vrijwilligers boeken naar mensen thuis brengt als zij tijdelijk of langdurig niet mobiel zijn vanwege een ongeval of ouderdom.

(2) De **bibliobus** die door de stad rijdt om boeken te bezorgen bij vaste haltes (vooral in de groene wijken en de hele dunbevolkte gebieden), bij scholen en bij pop-up evenementen. De huidige, oude bus is om (milieu)technische redenen aan vervanging toe. Een nieuwe bus wordt bij voorkeur meteen uitgerust met een mobiele makerspace. Zo komen digitale kennis en vaardigheden binnen bereik van meer Rotterdamers.

(3) **Mobiele squads***): bestaan uit eigen medewerkers en het flexibele netwerk. Zij brengen de programmering van Bibliotheek Rotterdam naar de mensen toe. Bijv. door lezingen te geven over digitale vaardigheden of leesbevordering tijdens een symposium of op een drukbezochte ouderavond op school. Of voor te lezen in een AZC of andere wijkgerichte activiteiten te organiseren.

Het is de ambitie van Bibliotheek Rotterdam om de stad in 2020 te bedienen vanuit meer dan 350 locaties. De openbare locaties beslaan 10 vestigingen, ca. 14 servicepunten, 8 busstandplaatsen, de mobiele squads en 30 minibiebs c.q. boekspots voor het ruilen van boeken tussen inwoners onderling. Daarnaast worden er niet-openbare locaties bediend: circa 125 scholen, 60 voorschoolse instellingen en 125 bezoeklocaties van de Bibliotheek aan Huis. Een aanvullend streven is om scholen aan te moedigen hun bibliothecaire voorzieningen -voor zover mogelijk- open te stellen voor andere inwoners uit de wijk.

3. Kostenefficiëntie

Om dit ambitieuze plan mogelijk te maken zijn kostenbesparende maatregelen nodig, zoals:

- 1 kleinere vestigingen dan oorspronkelijk gepland in 2010;
- 2 meer voorzieningen in pandig bij derden en/of in samenwerking met derden;
- 3 self-service openingsuren;
- 4 inzet van het flexibele netwerk;
- 5 inkoopbesparingen door het bundelen van contracten en aanbesteding;
- 6 goedkopere inrichting met tweedehands materiaal.

Herinrichting Centrale Bibliotheek: van collectie naar connectie

Een losstaand maar uiterst belangrijk onderdeel van het aanwezigheidsbeleid betreft de Herinrichting van de Centrale Bibliotheek. Het gebouw vraagt om een aanpassing aan de nieuwe visie en taken van Bibliotheek Rotterdam en om een technische renovatie, gezien de ouderdom van installaties en materialen. De Centrale Bibliotheek kampt o.a. met daklekkages en gebrekkige klimaatbeheersingsystemen. De laatste restyling is van 2004. Inhoudelijk zal de overgang van minder fysieke collectie naar meer connectie in Bibliotheek Rotterdam een centrale rol spelen. Er komen meer partners op de begane grond die connectie faciliteren zoals een boekenwinkel, een leescafé dat gericht is op jongeren, met lounge-, studie- en werkplekken, en een culturele of museale partner. Nieuwe partners op de begane grond en een vernieuwde plint met meerdere ingangen zorgen voor meer levendigheid, gastvrijheid en aantrekkingskracht. Op de andere verdiepingen van de heringerichte Centrale Bibliotheek komen ook meer partners. Nieuwe media-entrepreneurs bijvoorbeeld, die ook programmeren voor de bezoekers van de Centrale Bibliotheek, en eigentijdse partners met nieuwe deeleconomieconcepten zoals een kledingbibliotheek of culinaire bibliotheek. Nieuwe digitale faciliteiten worden geplaatst zoals digitale informatieschermen, audiovisuele materialen en interactieve voorzieningen. Voor de jeugd komt er een nieuwe 'spelend leren'-vloer en voor de tieners een nieuwe jongerenvloer. Om meer ruimte te maken voor de nieuwe partners en nieuwe faciliteiten wordt een deel van de minder courante fysieke collectie opgeslagen.

In totaal zal de herinrichting 5 tot 6 jaar in beslag nemen. Gezien de unieke aard en kosten van dit project wordt een separate businesscase voorbereid voor de gemeente (zomer 2016). Het Programma van Eisen dat daaraan ten grondslag ligt en bijbehorende kostenraming zijn reeds voorbereid in 2015.

5.3 PIJLER 3 – BIBLIOTHEEK DIGITAAL

De ontwikkelingen in het digitale domein gaan heel snel en niemand kan voorspellen hoe de wereld er over tien jaar uitziet. Dit vraagt om een flexibele, adaptieve houding en strategie.

Digitale ontwikkelingen die relevant zijn voor bibliotheken

We staan aan het begin van een nieuw, digitaal tijdperk. Nog nooit was het voor zoveel mensen zó eenvoudig om informatie tot zich te nemen. Voor aanbieders van diensten en producten zijn drie ontwikkelingen van toenemend belang (marketingbureau Green Orange):

1. *Extreme connectiviteit* en 'social sharing'

Onze steeds groter wordende behoefte aan informatie en interactie vraagt om snelheid, eenvoud en connectiviteit. Het aantal 'connected devices' per persoon zal flink toenemen. Het principe van 'social sharing' wint aan betekenis: consumenten delen steeds meer producten en diensten met elkaar.

2. *Volledige klantgerichtheid*

De customer journey*) en individuele voorkeuren van de klant komen centraal te staan in alles wat een bedrijf doet. De fysieke en digitale omgeving moet voor de klant naadloos op elkaar aansluiten.

3. *Data-driven ecosystemen*

Inspelen op de behoeftes van de klant is gemakkelijker naarmate er een vollediger beeld is van die klant. De huidige technologie stelt ons in staat allerhande informatie over klanten te verzamelen én de verschillende databestanden te koppelen. Databronnen die in een data-driven ecosysteem bij elkaar komen, zijn bijvoorbeeld e-mail, website, apps en wearables*).

Wat betekent dit voor de opdracht van Bibliotheek Rotterdam?

Voor een deel van de Rotterdamse samenleving zijn de geschetste ontwikkelingen een zegen. Voor de zelfredzame, digitaal vaardige 'blauwe wereld' vormt de complexiteit geen probleem. Dankzij de digitale mogelijkheden beweegt men zich vrijer en meer geïnformeerd in de wereld, waarbij de betrouwbaarheid van de informatie wel een netelige kwestie is. Voor een ander deel van de samenleving, de minder zelfredzame

'groene wereld', werpt de complexiteit van de digitale wereld juist belemmeringen op. Hierdoor ervaren zij (nog) meer belemmeringen om deel te nemen aan de maatschappij. Bibliotheek Rotterdam kan een bijdrage leveren aan het dichten van deze kloof.

Vanuit de wettelijke kernfuncties en in aansluiting op de lokale context ziet Bibliotheek Rotterdam zich gesteld voor de volgende taken in het digitale domein:

- Gidsfunctie om Rotterdammers te helpen wegwijs te worden in het sterk veranderende digitale informatieaanbod.
- Uitgebreid aanbod van digitale producten en diensten (catalogi, boeken, kranten en tijdschriften, e-learning tools, webinars, content etc.).
- Bijdrage aan digitale vaardigheid van Rotterdammers;
- Hulp aan Rotterdammers bij het ontwikkelen van hun '21e eeuwse vaardigheden'.
- Ontwikkeling van (digitale) platforms en communities*) waar Rotterdammers elkaar ontmoeten en kennis uitwisselen.

Programma 'Bibliotheek digitaal'

Om zoveel mogelijk Rotterdammers relevante producten en diensten te bieden op digitaal vlak, is het programma 'Bibliotheek digitaal' gestart.

Uitgangspunten:

- De virtuele bibliotheek en de fysieke bibliotheek versterken elkaar in het realiseren van de kernfuncties en de cultureel-maatschappelijke opdracht.
- De waarden die de bibliotheek en met name de medewerkers leveren ligt in het samenbrengen van de '4 c's': collectie, content, context en connectie. De digitale bibliotheek nodigt uit tot interactie en co-creatie en beperkt zich niet tot haar eigen kanalen, maar gebruikt ook de kanalen van anderen.
- De digitale bibliotheek biedt specifieke groepen dermate veel toegevoegde waarde, dat zij er geld voor willen betalen (nieuwe verdienmodellen).
- Om Rotterdammers mediawijzer te kunnen maken is het noodzakelijk dat onze medewerkers zich (verder) ontwikkelen op dit vlak. Er wordt de komende jaren geïnvesteerd in het verwerven van de benodigde competenties.
- In de Wsob is bepaald dat de Koninklijke Bibliotheek (KB) verantwoordelijk is voor het ontwikkelen, onderhouden en beschikbaar stellen van de (nationale) digitale collectie (bijv. e-boeken, luisterbieb, catalogi, e-learning methodes).

De 'digi-4': uitgangspunt voor het aanbod

Bibliotheek Rotterdam wil een platform voor persoonlijke ontwikkeling zijn, juist ook op het gebied van digitale vaardigheden. De producten en diensten van 'Bibliotheek digitaal' sluiten aan op de vier hoofdonderdelen van digitaal leren:

1. **Basisvaardigheden ICT:** het leren gebruiken van apparaten en software om te kunnen functioneren in de digitale samenleving.
2. **Informatievaardigheden:** het kritisch zoeken, selecteren, beoordelen, evalueren en verwerken van (digitale) bronnen.
3. **Mediawijsheid:** het actief en bewust inzetten van media om optimaal te kunnen deelnemen aan de (digitale) samenleving.
4. **Computational thinking:** het leren gebruiken van digitale middelen om te creëren met een driedelig doel:
 - a. ontwikkelen van tastbare producten door fabricatie;
 - b. zelf software ontwikkelen die interactie heeft met de omgeving (robotica);
 - c. programmeren.

'Bibliotheek digitaal' omvat drie clusters van projecten en activiteiten:

1. **De digitale klantreis:** de digitale dienstverlening zo persoonlijk, klantvriendelijk en efficiënt mogelijk maken. Hieronder valt de uitleenfunctie maar bijvoorbeeld ook de digitale zichtbaarheid en vindbaarheid.
2. **De digitale vestiging:** aanbod van producten en diensten van Bibliotheek Rotterdam zelf, van partners of ontwikkeld in co-creatie, via diverse digitale kanalen zoals websites en social media. Er worden bijvoorbeeld thematische communities gecreëerd en gastbloggers aangetrokken, en op de website komt een digi-helpdesk en een aanbod van e-books en e-learning.
3. **De digitale stadstuin:** een fysieke plek waar alle Rotterdammers terecht kunnen om te leren omgaan met digitale media, te leren programmeren of om kennis te delen met anderen. Hierbij wordt samengewerkt met creatieve ondernemers.

De toekomstige herinrichting van de Centrale Bibliotheek (2019-2020) biedt een uitgelezen kans om de digitale stadstuin nog nadrukkelijker een plek te geven in het centrum van Rotterdam. De eerdergenoemde Makerspace wordt een onderdeel van de digitale stadstuin en ook de activiteiten rond de Digitale Overheid vinden hier plaats. Vanaf 2018 komen er een e-boekenkast en touch-/e-reader-tafels.

6. Factoren om rekening mee te houden

DE REIZIGERS EN HUN BAGAGE

6.1 COLLECTIE

Een blijvende waarde van de bibliotheek is: vrije toegang tot kennis en informatie. Het team I&C zal de komende jaren uitgroeien tot een expertisecentrum in kennisoverdracht, zowel fysiek als digitaal. De specialisten binnen dit team zullen hun specialistische kennis meer inzetten in de dienstverlening.

In 2015-2017 worden verschillende collectiebeheersystemen (Rationeel collectiebeheer, RCB, en Bibliotheekcollectiebeheer, BCB) ingevoerd. Deze bieden efficiencykansen, zoals het uitbesteden van de basissetlectie en het samenwerken met andere partijen om de actualiteit en beschikbaarheid van media te verhogen.

Digitale ontwikkelingen spelen een steeds grotere rol, ook al gaat dit langzamer dan verwacht. Belangrijk is deze ontwikkelingen te volgen en te vertalen naar Bibliotheek Rotterdam. Het platform van de Koninklijke Bibliotheek (KB) omvat op dit moment slechts 10.767 e-boeken, waarvan 7,5% beschikbaar is voor jeugd en jongeren, 73,8% is ook voor de e-reader geschikt (juli 2015). Bibliotheek Rotterdam blijft haar leden faciliteren bij het lezen van e-boeken. De beperkte gebruiksvriendelijkheid en aanbod van het platform van de KB blijft vooralsnog een grote drempel om daadwerkelijk veel gebruikt te worden.

Onderdelen van het collectiebeleidsplan 2017-2020 zijn: bewaarbeleid, speciale collecties, presentatie, informatie rond fysieke collectie en digitale informatiebronnen. In dit collectieplan zal ten aanzien van de speciale collecties, maar ook de huidige bewaar- en zwaartepuntcollectie, een beslissing genomen worden: bewaren, (digitaliseren), beschikbaar stellen aan publiek of afstoten van de collectie.

Collectie en aanwezigheidsbeleid

Het nieuwe aanwezigheidsbeleid, met meerdere punten in de stad waar collectie wordt aangeboden, vraagt om een collectieanalyse en -plan, om voor iedere vestiging het juiste collectieaanbod te selecteren, te onderhouden en te monitoren. De analyses van de vestigingen worden in 2016 opgesteld. In 2017 en de jaren daarna worden op basis van analyses voor de vestigingen en servicepunten collecties samengesteld en beheerd, waarbij het gebruik wordt gemonitord en zo nodig bijgesteld, in samenwerking met gebruikers. Voor de Centrale Bibliotheek is in het kader van de herinrichting een indicatie gegeven van

de omvang van de collectie: 70% van de huidige collectie in 2020. In dat jaar zal de collectieomvang 70% bedragen ten opzichte van de collectie in januari 2013, waarvan 60% direct toegankelijk is voor publiek en 10% indirect toegankelijk (depotfunctie).

Erfgoedcollectie

Het in 2016 opgestelde 'Collectieplan Erfgoed – 2017-2020' wordt uitgevoerd rond de thema's selectie 19-eeuwse boeken, catalogisering, digitalisering en promotie. Dit plan is gebaseerd op het uitgangspunt dat de gehele collectie van vóór het jaar 1901 deel uitmaakt van de Erfgoedcollectie van Bibliotheek Rotterdam. (Tot dat moment betrof het de collectie ouder dan 1801.) De Erfgoedcollectie tot 1801 omvat geschreven of gedrukte materialen die zeldzaam zijn of waardevol om historische, wetenschappelijke of esthetische redenen. Deze zijn grotendeels geïnventariseerd en beschreven. Met het besluit om ook de collectie tot 1901 tot de Erfgoedcollectie te rekenen, wordt deze collectie de komende periode geïnventariseerd, beheerd en onderhouden.

Speciale collecties

Bibliotheek Rotterdam heeft een aantal speciale collecties:

- **Rotterdamcollectie:** boeken over oud en nieuw Rotterdam, Rotterdamse gebouwen, de haven, de Rotterdammers en alle mogelijke onderwerpen die zich in Rotterdam afspeelen zijn bij elkaar geplaatst in de speciale Rotterdam-Collectie. Ook romans en poëzie met Rotterdam als thema kun je in deze collectie vinden. De collectie bestaat uit een niet-uitleenbaar en uitleenbaar gedeelte. De komende jaren wordt deze collectie uitgebreid en bewaard.
- **Stripcollectie:** sinds 1989 heeft Bibliotheek Rotterdam een unieke bewaarcollectie strips opgebouwd. Daarnaast is er ook een stripdocumentatiecentrum ingericht. Gezamenlijk geven zij een beeld van de geschiedenis van de strip in Nederland. Geen enkele openbare bibliotheek of onderwijsinstelling heeft een dergelijk grote achtergrondcollectie strips. Om deze collectie toegankelijker en bekender te maken voor het publiek wordt in 2016 een dependance geopend in het Stripmuseum aan de Wijnhaven.
- **Oude kinderboeken-collectie:** een bijzondere collectie historische kinderboeken. Een gedeelte van deze collectie is gedigitaliseerd via subsidies van het

Metamorfose-traject, de gedigitaliseerde collectie is ook opgenomen in Het Geheugen van Nederland (één van de grootste digitale collecties over het verleden van Nederland). Deze collectie is nu nauwelijks bekend bij het publiek. In 2016 wordt middels het vaststellen van het collectieplan 2017-2020 een besluit genomen over de toekomst van dit onderdeel van de collectie.

Warehouse educatie

Om een noodzakelijke kwaliteitsverbetering te realiseren in de logistieke dienstverlening van het programma 'de Bibliotheek op school' is in 2015 een eigen warehouse *) ingericht door de teams Educatie en I&C. Het is tegelijkertijd een leerwerkbedrijf voor leerlingen van het Albeda College. In het warehouse staat een collectie van circa 135.000 boeken. De logistieke dienstverlening is aanzienlijk verbeterd in 2016, blijkt uit een enquête onder scholen. In 2017 worden vanuit het warehouse ook de voorschoolse instellingen voorzien van inspiratiecollecties. Eind 2016 wordt het warehouse geëvalueerd en wordt besloten of deze werkwijze, inclusief de samenwerking met het Albeda College, wordt voortgezet. In 2017 wordt onderzocht of het warehouse ook kan fungeren als locatie voor wissel- en roulatiecollecties voor vestigingen en als depotfunctie voor de 'bewaar'-collectie(s) van de Centrale Bibliotheek.

6.2 MARKETING EN COMMUNICATIE

De uitdagingen voor Bibliotheek Rotterdam op het gebied van marketing en communicatie liggen met name op de volgende drie punten:

- Rotterdammers weten niet wat Bibliotheek Rotterdam, naast boeken uitlenen, nog meer doet (Panteia, najaar 2015).
- Het steeds sneller veranderende informatie- en mediagebruik en de gevolgen hiervan voor de wijze waarop Bibliotheek Rotterdam communiceert met haar (potentiële) leden en gebruikers.
- De ambities zijn hoog en het beschikbare budget voor marketing en communicatie is begrensd. Dat maakt het noodzakelijk om keuzes te maken en een sterke regie te voeren in combinatie met creativiteit en vindingrijkheid.

Het jonge team Marketing & Communicatie, dat in september 2015 is gestart, bestaat uit vier medewerkers en een teammanager. Het team is verantwoordelijk voor

de volgende aandachtsgebieden: marketing, corporate communicatie, product- en dienstcommunicatie, online strategie, interne communicatie en stakeholdermanagement.

Doelstellingen marketing en communicatie

De overkoepelende doelstelling is om ervoor te zorgen dat Rotterdammers de weg naar de bibliotheek online en offline weten te vinden en gebruikmaken van producten en diensten die aansluiten op hun behoefte. Rotterdammers moeten zich 'thuis'voelen bij Bibliotheek Rotterdam. Het team Marketing & Communicatie heeft een spilfunctie in het signaleren en doorvertalen van de wensen en verwachtingen van de belangrijkste stakeholders (medewerkers, gasten, gemeente, maatschappelijke partners).

Focus marketing en communicatie:

- Vergroten bekendheid Bibliotheek Rotterdam en haar programmering, producten en diensten
- Meer bezoekers naar Bibliotheek Rotterdam trekken
- Behoud van bestaande leden, werven van nieuwe leden
- Verhogen van tevredenheid onder leden en bezoekers
- Verhogen van retentie (herbezoek)
- Realiseren van 'cross sell en up sell'
- Onderhouden en versterken van de betrokkenheid van stakeholders

6.3 PERSONEEL EN ORGANISATIE

Blijve medewerkers

Bibliotheek Rotterdam wil een bibliotheek zijn waar Rotterdam blij van wordt en een organisatie waar de medewerker blij van wordt. Een betrokken en bevlogen medewerker is immers een goed visitekaartje. Talentontwikkeling is hier het sleutelwoord. Medewerkers krijgen meer ruimte om zelf invulling te geven aan hun ontwikkeling. Allerlei vormen van personeelsontwikkeling zijn denkbaar, zoals training, intervisie, coaching en stages binnen en buiten de organisatie. Bij talentontwikkeling snijdt het mes aan twee kanten: een tevreden medewerker is duurzaam inzetbaar én de benutte talenten zijn een toegevoegde waarde voor Bibliotheek Rotterdam. De leidinggevenden krijgen elk een persoonlijk ontwikkelplan om de kans op succesvol functioneren en op een positieve bijdrage aan de realisatie van alle ambities zo groot mogelijk te maken.

Gastvrijheid en ondernemerschap

Klantgerichtheid en ondernemerschap zijn kerncompetenties die elke medewerker moet hebben en/of ontwikkelen. Ondernemerschap betekent hier het signaleren van kansen en risico's en het benutten van mogelijkheden voor verbeteringen of vernieuwingen. Klantgerichtheid betekent hier de (on)uitgesproken wensen en behoeften van gasten herkennen en hierop inspelen. Deze gewenste competenties worden in resultaatafspraken vertaald die jaarlijks met alle medewerkers worden gemaakt. Daarnaast wordt op individueel niveau of per team ondersteuning gegeven in de vorm van training en coaching om de competenties op het gewenste niveau te krijgen.

Flexibel netwerk

Het flexibele netwerk van Bibliotheek Rotterdam bestaat uit verschillende groepen mensen, bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs, onderzoekenden en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Doel is om meer gebruik te maken van het flexibele netwerk en daardoor de inzet van de flexibele schil (extra inzet van eigen medewerkers of uitzendkrachten) te verkleinen. De inzet van het flexibele netwerk heeft diverse voordelen: mensen binden zich aan Bibliotheek Rotterdam, voegen waarde toe, Bibliotheek Rotterdam is van waarde voor hen en er wordt bespaard op kosten. Voorwaarde voor de inzet van het flexibele netwerk is dat het geen verdringend effect heeft op de betaalde werkzaamheden.

Om het flexibele netwerk uit te bouwen wordt er budget en formatie beschikbaar gesteld. Daarnaast wordt er ingezet op competentieontwikkeling. De medewerkers van de toekomst werken actief aan en in de verschillende netwerken om de organisatie heen. De leidinggevenden coachen en stimuleren hun medewerkers om hierin een rol te vervullen.

Veranderstrategie

De verschuiving van traditionele dienstverlening naar klantgericht ondernemerschap vraagt een actievere houding van de medewerkers. Ze krijgen meer mogelijkheden én verantwoordelijkheid om zelf invulling te geven aan de manier waarop ze hun resultaten boeken. De gewenste veranderingen liggen met name op het competentieniveau van de medewerkers. De huidige

leidinggevenden zijn niet per definitie de beste verandermanagers. Om te komen tot een goede veranderstrategie worden daarom competente medewerkers gezocht uit verschillende lagen van de organisatie. Met behulp van instrumenten als medewerkeronderzoek, theateropstelling en storytelling wordt vastgesteld wat de diagnose is en wordt het interventieplan opgesteld.

6.4 ICT

De professionals binnen het team ICT adviseren het management en medewerkers over optimalisatie, kostenbeheersing, continuïteit en innovatie op ICT-gebied. Hierbij past de afdeling ICT nieuwe technologieën toe, zoals Cloudtoepassingen. Als uitgangspunt geldt dat er waar mogelijk standaardoplossingen worden aangedragen. Om de gebruikers van Bibliotheek Rotterdam (nog) beter te kennen en te kunnen bedienen, investeert de afdeling ICT de komende jaren in het implementeren van Datamining*). Technisch beheer wordt ten dele uitbesteed. Er komt meer focus op regie en het aansturen van externe leveranciers. De Servicedesk en Functioneel Beheer blijven in huis.

6.5 FACILITAIR MANAGEMENT

Het aanwezigheidsbeleid vraagt om andere inrichtingsvormen van de huidige vestigingen en het opzetten van verschillende soorten servicepunten. De afdeling Facilitair Management vervult daarbij een belangrijke rol. Behoeften en wensen van de gasten worden door Facilitair Management vertaald in kostenbewuste en flexibele oplossingen en adviezen.

Op korte termijn ligt voor de afdeling Facilitair Management de focus op veiligheid. Bibliotheek Rotterdam wil voor iedere Rotterdammer een laagdrempelige en veilige plek bieden, wat in de huidige maatschappij geen gemakkelijke opgave is. Gezien de ouderdom van enkele gebouwen is er in de nabije toekomst ook aandacht nodig voor groot onderhoud en dan met name voor de Centrale Bibliotheek, waar voor veel bouwkundige zaken de technische levensduur bereikt is. (Zie ook *Herinrichting Centrale Bibliotheek op pag. 15*.)

6.6 GOVERNANCE

Bibliotheek Rotterdam volgt sinds de verzelfstandiging in 2013 de Governance Code Cultuur*). De Code omvat het gehele besturingsproces: beleid, uitvoering, toezicht en verantwoording. In 2016 zijn nieuwe governance-afspraken gemaakt tussen de gemeente en de verzelfstandigde instellingen, waaronder Bibliotheek Rotterdam.

Bibliotheek Rotterdam is beheerder van een belangrijk deel van de gemeentelijke erfgoedcollecties waaronder de wereldberoemde Erasmuscollectie. Gezien het belang van de verzameling en de overige maatschappelijke activiteiten van Bibliotheek Rotterdam, alsook de omvang van de subsidiërelatie, voeren gemeente Rotterdam en Bibliotheek Rotterdam regelmatig overleg op diverse niveaus over de inhoudelijke aspecten en strategische ontwikkelingen. De Raad van Toezicht van Bibliotheek Rotterdam speelt een belangrijke rol in het bewaken van deze relatie. De rekenkamer toetst jaarlijks de kwaliteit van de onderlinge verhoudingen. De accountant controleert de doorwerking binnen de organisatie.

Bibliotheek Rotterdam is zich bewust van haar governance-relatie met andere externe stakeholders en uiteindelijk met de samenleving als geheel. De instelling is open en transparant over de inhoudelijke en financiële verhouding en verantwoording en wil maximaal aangesloten zijn bij deze partijen.

Intern volgt Bibliotheek Rotterdam een duidelijk ritme van planning en controle – kwartaalrapportages, jaarrekeningen en jaarverslagen worden niet alleen met de Raad van Toezicht en de subsidiegever gedeeld en besproken, maar staan ook intern op de agenda. Jaarlijks worden afspraken gemaakt met medewerkers over te bereiken resultaten. Deze vinden plaats in het kader van coachings-, functionerings- en beoordelingsgesprekken.

Bibliotheek Rotterdam kent een integriteitscode, heeft een vertrouwenspersoon en een klokkenluidersregeling. De ondernemingsraad (OR) is op sterkte, professioneel getraind en heeft een ambtelijk secretaris. Er vinden om de zes weken achtereenvolgens een agendacommissievergadering, een overlegvergadering tussen directie en OR en een openbare OR-vergadering plaats.

6.7 CULTUREEL ONDERNEMERSCHAP

Gezien de opdracht van de gemeente (zie *Hoofdstuk 4*) heeft Bibliotheek Rotterdam de ambitie om aanvullende 'markten' en fondsen aan te boren en om producten en diensten te ontwikkelen die inkomsten opleveren. De afhankelijkheid van de gemeentelijke subsidie moet op deze manier afnemen. Bibliotheek Rotterdam geeft op deze manier invulling aan 'cultureel ondernemerschap'. De komende beleidsperiode zal dit verder uitgebouwd worden, waarbij de ambitie is om in 2020 € 900.000,- aan inkomsten uit aanvullende geldstromen te hebben gerealiseerd. Hiertoe onderneemt Bibliotheek Rotterdam de volgende activiteiten:

- **Werving van fondsen**
In 2014 heeft Bibliotheek Rotterdam een fondsenwerver aangesteld. Deze functionaris heeft tot doel om extra financiën te genereren uit fondsen en sponsorbijdragen voor specifieke projecten en activiteiten zoals de Erasmus Experience en het Kinderboekenweekfeest. Voor de digitalisering en restauratie van (delen van) de erfgoedcollectie zijn eveneens extra middelen nodig. In het recente verleden is er voor de Erasmuscollectie al succesvol geworven.
- **Werving van subsidies**
Door met eigen projecten aansluiting te creëren bij de beleidsprioriteiten van lokale, regionale, nationale en Europese overheden. De ESF-subsidie voor het G4-project 'Ouderen in de wijk' is hier een goed voorbeeld van.
- **Verhuur van ruimtes, theater en zalen**
In de Centrale Bibliotheek verhuurt Bibliotheek Rotterdam ruimte(s) aan diverse huurders zoals Rotterdam Pas, dagblad Metro, Albeda college en Bar Bistro Binnenrotte. De zalen en het Bibliotheektheater in de Centrale Bibliotheek worden daarnaast verhuurd aan derden. De verhuur leidt regelmatig tot vruchtbare samenwerking met partners, waarmee invulling wordt gegeven aan de platformgedachte. Het is de ambitie om deze beleidsperiode meer huurders aan te trekken en zo meer inkomsten en maatschappelijke waarde te realiseren.
- **Ontwikkeling van producten en diensten**
Bibliotheek Rotterdam wil producten en diensten ontwikkelen waarvoor bepaalde groepen consumenten bereid zijn te betalen, zoals culturele activiteiten of voorstellingen. Deze worden geheel of gedeeltelijk bekostigd uit de opbrengsten van kaartverkoop. Deze ontwikkeling zal verder worden doorgezet.

6.8 FINANCIËN EN CONTROL

Beheersing middelen

Om alle plannen tot 2020 te realiseren, is het van belang om te sturen op zowel de baten als de lasten.

Aan de batenkant is de belangrijkste drager de exploitatiesubsidie van de gemeente. De subsidie met daarbij geteld de contributie en boetegelden bedraagt jaarlijks iets meer dan € 21 miljoen. Dit is voldoende om de basisvoorzieningen van Bibliotheek Rotterdam in stand te houden.

Om de extra wettelijke taken vanuit de Wsob in te kunnen vullen, moeten aanvullende inkomsten worden gezocht via doelsubsidies vanuit het Rijk, de provincie en de gemeente, daar waar Bibliotheek Rotterdam aansluit bij gestelde beleidsprioriteiten. Om het platformconcept Rotterdam Wide Web verder in te vullen wordt ingezet op fondsenwerving, sponsoring van bepaalde activiteiten en adoptieprogramma's. Het bedrag dat uit deze bronnen moet worden binnengehaald loopt op tot € 900.000 in 2020.

Aan de lastenkant is het streven om de komende jaren de kosten van inflatie en loonstijgingen te compenseren door slimmer in te kopen, efficiënter te werken en zo min mogelijk uit te besteden. Een belangrijke factor daarbij is het sturen op de gemaakte kosten via het flexibele netwerk (nodig om de enorme groei en diversiteit aan taken te kunnen behappen) en de flexibele schil (kosten die gemaakt worden omdat de betreffende expertise niet in huis is): voor het eerste wordt meer gereserveerd, het tweede moet minder. Het in 2016 ingevoerde

inkoopbeleid en de geworven inkoopadviseur moeten hierin van grote betekenis zijn. Van de € 21,9 miljoen aan verwachte lasten is de verdeling naar pijler 1 tot en met 3 in 2020 respectievelijk 28,9%, 51,5% en 10%. De resterende 9,6% wordt besteed aan overhead personeel, ontwikkeling personeel en marketing.

Projectmanagement: in 2016 is gestart met de structuur van projectmanagement volgens een vaste methodiek. Dit helpt de organisatie met dezelfde middelen meer te bereiken.

Risicomanagement: in 2016 een belangrijke stap gezet door frequenter met een vaste groep mensen de risico's te (her)benoemen en deze te beoordelen in het licht van genomen mitigerende maatregelen. In 2020 zal risicomanagement volledig in de organisatie zijn geïntegreerd en vast onderdeel zijn van alle processen.

Bedrijfsprocessen: de kritische processen zijn in 2016 beschreven en worden de komende jaren blijvend op hun werking getoetst. Naar verwachting worden vanaf 2017 de nu nog aan derden uitbestede processen weer binnenshuis gehaald om kosten te besparen. Werk dat (nog) niet intern gedaan kan worden gaat naar een administratiekantoor.

Planning & Control: er is een vaste cyclus van kwartaal- en jaarsluitingen. Vanaf 2017 komen daar naar verwachting maandrapportages bij, omdat de bedrijfsprocessen van HRM, Finance, CRM* en contractmanagement inmiddels geautomatiseerd zijn. Zicht op (individuele) prestaties moet leiden tot effectievere tijdsbesteding. De gemeten prestaties betreffen naast financiën ook ziekteverzuim, leengedrag, bezoekersaantallen enz.

6.9 MEERJARENBEGROTING

Staat van BATEN en LASTEN beleidsperiode 2017-2020		Begroting 2016	MJB 2017	MJB 2018	MJB 2019	MJB 2020
BATEN	Subsidies	19.461.092	19.328.805	19.238.805	19.238.805	19.238.805
	Gebruikersinkomsten	1.305.000	1.364.031	1.364.235	1.364.443	1.364.655
	Specifieke dienstverlening	502.250	830.113	831.805	840.061	848.383
	Evenementen/activiteiten	21.000	24.920	25.348	25.785	26.231
	Diverse baten	449.000	589.214	639.899	690.597	741.308
		21.738.342	22.137.083	22.100.092	22.159.691	22.219.382

LASTEN	Lonen en sociale lasten	11.112.788	11.051.975	11.036.715	10.969.720	10.892.255
	Overige personeelslasten	845.981	834.137	832.086	840.659	850.725
	Bestuur en organisaties	544.447	396.469	360.833	365.268	369.776
	Huisvesting	5.006.849	5.374.891	5.048.743	5.136.413	5.040.512
	Administratie	420.432	429.893	424.143	426.502	431.158
	Transport	176.581	175.477	177.622	183.861	194.193
	Automatisering	1.047.124	1.287.961	1.194.355	1.321.517	1.510.047
	Collectie en media	1.818.634	1.873.901	1.887.295	1.924.262	1.988.219
	Specifieke kosten	1.146.418	878.865	832.337	845.076	860.090
	Overige kosten	-45.000	168.830	196.206	148.630	101.103
			22.074.254	22.472.399	21.990.333	22.162.908

Financiële baten en lasten	12.400	10.400	10.808	11.224	11.648
----------------------------	--------	--------	--------	--------	--------

TOTAAL	-348.312	-345.716	98.951	-14.442	-30.344
---------------	-----------------	-----------------	---------------	----------------	----------------

Algemeen

Alle in het voorgaande beschreven beleidsplannen en ontwikkelingen vertalen zich in bovenstaande ontwikkeling van baten en lasten vanaf nu tot 2020. Groeiende inkomsten uit fondsenwerving en overige vormen van cultureel ondernemerschap zullen voldoende zijn om de kosten die gemoeid zijn met het nieuwe aanwezigheidsbeleid, het ontwikkelen van de digitale pijler en de vele vormen van samenwerking te dekken. Daarbovenop slaagt de bibliotheek er tevens in om de kosten van inflatie en loonstijgingen binnen de begroting op te vangen. Uitzondering is het jaar 2017, wanneer extra kosten worden gemaakt in het kader van vooronderzoek voor de herinrichting van de centrale. Onderstaand een beschrijving van de belangrijkste elementen in die ontwikkeling per categorie baten respectievelijk lasten.

Baten

Subsidies: de basisexploitatiesubsidie is constant gehouden op het niveau van 2016. In 2017 zien we ten opzichte van 2016 een daling als gevolg van een lagere inschatting van ontvangen doelsubsidies met € 200.000, die door eenmalige subsidie voor een project rond belastingaangiftes wordt gecompenseerd.

Gebruikersinkomsten: de begroting van 2016 was qua gebruikersinkomsten voorzichtig ingeschat en wordt vanaf 2017 gecorrigeerd. Voor de komende jaren is het doel om deze inkomsten tegen de trend in de markt in op peil te houden.

Specifieke dienstverlening: in 2016 worden alle voorbereidingen getroffen om vanaf 2017 circa € 110.000 meer inkomsten uit verhuur van ruimtes te genereren.

Daarnaast zorgen de subsidie voor het Europese project met G-4 rond Ouderen in de Wijk met € 195.000, een stijging van € 20.000 van inkomsten uit theaterprogrammering en de extra opbrengsten van het educatief programma met € 25.000 voor de rest van de stijging van deze soort opbrengsten.

Evenementen/activiteiten: geen opmerkingen

Diverse baten: belangrijkste oorzaak van de stijging van dit soort baten is de groei in inkomsten uit fondsenwerving van € 300.000 in 2016 naar € 500.000 in 2020. Verder zien we hier de extra baten uit verkopen van merchandise via de Erasmus Experience (€ 37.000) en extra sponsoring op het educatief programma (€ 55.000).

Lasten

Lonen en salarissen: in de begroting is gerekend met reguliere stijgingen van 1,75% Cao tot en met 2017 en 1% vanaf 2018. Bij de unit bibliotheken worden vacante posities in de dienstverlening alleen nog bij uiterste noodzaak opgevuld. Bij de unit markt- en productontwikkeling zijn gedurende de looptijd van projecten (en gedekt door subsidies) tijdelijk extra mensen nodig. Tevens neemt in de begrotingsperiode het aantal bovenformatieven terug. Al met al daalt de formatie met 188,5 in 2016 tot 182,9 in 2020. Financieel vertaalt zich dit in een daling van de lasten met -/- € 221.000 over de gehele periode.

Overige personeelslasten: aan de ene kant zien we een besparend effect van ruim -/- € 150.000 door kritisch om te gaan met inhuur van derden met name bij de uitzendkrachten. Daarentegen zien we wel de inzet van vrijwilligers geheel in lijn met de ontwikkeling van het flexibele netwerk stijgen oplopend tot € 28.000 in 2020. Voor de ontwikkeling van de organisatie wordt flink ingezet op studie- en ontwikkelingskosten van het personeel, welke stijgen van € 150.000 in 2016 tot € 274.000 in 2020. Per saldo blijven de overige personeelslasten derhalve op hetzelfde niveau als in 2016.

Bestuur en organisatie: in de beleidsperiode kent deze categorie kosten een daling van -/- € 175.000. Dit wordt veroorzaakt doordat er voor -/- € 150.000 minder inhuur beleidsadvies/ fondsenwerving wordt begroot. In 2017 zien we een kleine piek doordat voor fase II van het ERP systeem € 50.000 wordt gereserveerd. Tot 2020 zien we verder de juridische advieskosten dalen met -/- € 25.000.

Huisvesting: ten opzichte van 2016 is hier slechts een stijging van € 34.000 voorzien. Hieronder gaat een groot absorptievermogen schuil. Vanuit het nieuwe aanwezigheidsbeleid komen in deze categorie € 217.000 lasten terecht, en wordt hiermee in grote lijnen de daling in de huurlasten en servicekosten van -/- € 200.000 gecompenseerd. Verdere bijzonderheden zijn in 2017 de uitschieter door de kosten van vooronderzoek in het kader van de herinrichting van de Centrale (€ 217.000) en in 2019 de stijging door de investering in Zuidplein. Beheersing van de kostenstijging wordt veroorzaakt door het afsluiten van betere onderhoudscontracten en het structureel beheersen van contractmanagement überhaupt.

Administratie: een overall stijging van de kosten met € 11.000 over de beleidsperiode behelst aan de ene kant een tot -/- € 20.000 oplopende besparing ten gevolge van het “reshoren” van de uitbestede onderdelen van de administratie, en aan de andere kant een stijging van de port- en vrachtkosten met € 33.000 door groei van activiteiten van de afdelingen KCC en Educatie. Daarnaast zijn er enkele andere plussen en minnen.

Transportkosten: over de periode stijgen de kosten met € 18.000 ten opzichte van 2016. De leasekosten waren voor 2016 te hoog ingeschat maar worden vanaf 2017 correct neergezet onder inbegrip van de nieuwe Bibliobus (per saldo -/- € 20.000 versus 2016). Vanaf 2017 wordt daartegenover een stijging in de transportkosten van ProBiblio voorzien van in totaal € 38.000. Dit komt enerzijds door algehele prijsverhogingen (€ 8.000) en anderzijds door de sterke toename in het aantal transportbewegingen veroorzaakt door het nieuwe aanwezigheidsbeleid (€ 30.000).

Automatisering: geheel conform het ingezette beleid stijgen de lasten hier tot 2020 met € 463.000. Dit ligt in € 175.000 extra afschrijvingslasten ten gevolge van investeringen (daarin ook vervangingsinvesteringen), € 54.000 toename van licentiekosten, € 92.000 toename van kosten voor datalijnen (aanwezigheidsbeleid), € 75.000 onderhoud hardware, € 66.000 exploitatiekosten bij projecten onder pijler 3.

Collectie en media: de stijging van € 170.000 is voor de ene helft is toe te dichten aan benodigde collectie voor het nieuwe aanwezigheidsbeleid samen met de uitbreiding van scope van de afdeling educatie (naast basis- ook voorschools en voortgezet onderwijs). Voor de andere helft wordt rekening gehouden met de noodzaak tot het hebben van een actuelere collectie met naventante snellere vervanging van materialen.

Specifieke kosten: de daling van -/- € 286.000 in lasten ten opzichte van 2016 is voor -/- € 110.000 het gevolg van integratie Schoolwise in Bicat en -/- € 175.000 kosten voor het Erasmus project. De licentiekosten komen voor € 50.000 terug bij automatisering (zie boven). De kosten van Erasmus zitten vanaf 2017 voor ruim € 133.000 versleuteld op diverse plekken in de begroting.

Overige kosten: deze stijgen met € 146.000 tussen 2016 en 2020. Belangrijkste veroorzaker hiervan is het instellen van een “potje” oplopend van € 150.000 in 2018 en daarna afnemend tot € 100.000 in 2020 voor het stimuleren van

interne innovatieve projecten. Deze pot wordt beheerd door de directie. Voor de branding van het merk van de bibliotheek is tevens voorzien in een toename van € 20.000 aan algemene externe communicatie in 2016 naar € 117.000 in 2020. Tegenover dit alles staat een ten opzichte van 2016 oplopende besparing met -/- € 25.000 door inzet van de inkoopadviseur (dit bedrag was al € -/- 100.000 in 2016, waardoor er op deze categorie per saldo een negatief bedrag staat). Tevens is van een potje voor onvoorziene uitgaven bij FaMa geschrappt (-/- € 25.000). Verder vallen enkel andere kleine uitgaven naar verwachtingen lager uit.

7. Ambities, doelstellingen en prestaties

DE BESTEMMING

ALGEMEEN						
Ambitie	Nr.	Doelstellingen	Kpi 2017	Kpi 2018	Kpi 2019	Kpi 2020
Zoveel mogelijk Rotterdammers maken gebruik van Bibliotheek Rotterdam	01	Totaal aantal bezoeken	3.370.000	3.425.000	3.255.000	3.520.000
Rotterdammers kunnen Bibliotheek Rotterdam makkelijk bereiken	02	Totaal aantal locaties	16-17	18-23	20-25	20-25
	03	Aantal openingsuren per week	600	645	675	700
KENNIS & INFORMATIE en LEZEN & LITERATUUR						
Ambitie	Nr.	Doelstellingen	Kpi 2017	Kpi 2018	Kpi 2019	Kpi 2020
Rotterdammers hebben laagdrempelig toegang tot een grote collectie boeken, kranten, tijdschriften en andere media, waarvan zij frequent gebruik maken	04	Totaal aantal fysieke materialen in de collectie	665.000	670.000	675.000	680.000
	05	Totaal aantal uitleningen	1.990.000	1.850.000	1.660.000	1.470.000
ONTWIKKELING & EDUCATIE						
Ambitie	Nr.	Doelstellingen	Kpi 2017	Kpi 2018	Kpi 2019	Kpi 2020
Zoveel mogelijk Rotterdammers participeren in de samenleving doordat zij beschikken over voldoende (basis) vaardigheden	06	Aantal leerlingen dat via scholen wordt bereikt	34.250	36.500	37.750	39.000
Studerende, lerende, werkende Rotterdammers vinden in Bibliotheek Rotterdam daarvoor de benodigde ruimte, faciliteiten en diensten	07	Aantal studie-/werk-/en leesplekken	1.000	1.050	1.100	1.250
KUNST & CULTUUR						
Ambitie	Nr.	Doelstellingen	Kpi 2017	Kpi 2018	Kpi 2019	Kpi 2020
De erfgoedcollectie wordt goed beheerd en toegankelijk voor belangstellenden	08	Oordeel audit t.a.v. beheer van de erfgoedcollectie	positief eindoordeel	positief eindoordeel	positief eindoordeel	positief eindoordeel
ACTIVITEITEN 5 WETTELIJKE FUNCTIES						
Ambitie	Nr.	Doelstellingen	Kpi 2017	Kpi 2018	Kpi 2019	Kpi 2020
Rotterdammers hebben een neutrale, inspirerende plek waar zij komen voor leesplezier en leesbevordering; persoonlijke ontwikkeling; sociale interactie, meningsvorming en kennisdeling; om kennis te maken met laagdrempelige kunst en cultuur	09	Aantal activiteiten van alle wettelijke taken	1.265	1.335	1.415	1.540
	10	Aantal deelnemers aan deze activiteiten	42.150	43.550	45.150	46.900

- Bijlage 1

MARKTSITUATIE GEDRUKTE EN ELEKTRONISCHE BOEKEN (E-BOEKEN)

- In 2014 kocht 72% van alle Nederlanders een of meer gedrukte boeken, 39% een of meer tweedehands boeken en 21% een of meer e-boeken. (Stichting Marktonderzoek Boekenvak/GfK, 2015)
- Sterke daling van boekverkoop van 2008 tot en met 2014: deze volgt de economische crisis. Licht herstel in de eerste helft van 2015, gelijk op met een groeiende economie. (Stichting Marktonderzoek Boekenvak/GfK, 2015)
- Groei e-boeken vlakt af. 2 miljoen exemplaren in 2014, een plus van 18% t.o.v. 2013. Vergelijk: in 2013 +38%, in 2012 +71%, in 2011 zelfs op +100%. (Stichting Marktonderzoek Boekenvak/GfK, 2015)
- Snelle adoptie van het 'streaming lezen'. 1,5 miljoen boeken via abonnementsdiensten gelezen, t.o.v. 2 miljoen verkochte e-boeken. De belangrijkste abonnementservices voor e-books zijn Bliyoo (van Bruna) en Elly's Choice. (Centraal Boekhuis, juli 2015)
- Het aandeel van digitaal in de totale boekverkoop blijft bescheiden: in 2015 betreft 7% van de afzet een e-boek. Vergelijk: 5,4% in 2014, 4,1% in 2013, 2,7% in 2012 en 1,5% in 2011. (Stichting Marktonderzoek Boekenvak/GfK, 2015)
- E-boeken zijn fors in prijs gedaald. Een e-boek kost ongeveer 60% van de prijs van een gedrukt boek. In 2010 was dat nog 84% (Centraal Boekhuis, 2015). E-boeken in Nederland zijn internationaal gezien aan de dure kant (o.a. door hoge BTW-tarief). Mede hierdoor trage opmars van het e-boek. (International Publishers Association, 2015; SEO Economisch Onderzoek, 2012)
- Terwijl de prijs hoger is, blijft het aanbod aan e-boeken juist achter. In Nederland zijn minder titels als e-boek beschikbaar dan in de Verenigde Staten, Groot-Brittannië, Duitsland en Frankrijk. (SEO Economisch Onderzoek, 2012) Van alle boeken verschijnt 41% ook als e-boek. Van de titels uit de Bestseller 60 gaat het om 88%. (Centraal Boekhuis, 2015)
- Populariteit genres verkochte boeken:
 - Gedrukte boeken: non-fictie: 42,8% (stijgt), fictie: 37,9% (daalt); kinderboeken: 15,8% (stijgt). (Stichting Marktonderzoek Boekenvak/GfK, 2015)
 - E-boeken: non-fictie: 14%; fictie: 80%; kinderboeken: 6%. (Centraal Boekhuis, 2015)
- Ter vergelijking: populariteit genres uitgeleende boeken Centrale Bibliotheek Rotterdam op basis van de uitleenfrequentie per genre van de Centrale Bibliotheek (getallen zijn de gemiddelde uitleenfrequentie):
 - Jeugdcollectie: van 9,1 (kleuterboeken) tot 5,2 (jeugdboeken C-13+ jaar).
 - Informatieve jeugdcollecties tot 9 jaar: van 6,2 (dieren) tot 3,5 (godsdienst).
 - Informatieve jeugdcollecties vanaf 9 jaar: van 5,7 (dieren) tot 1,8 (godsdienst).
 - De romancollectie: 6,1.
 - Spannende boeken: 7,8.
 - Buitenlandse romans (14 talen): 2,5.
 - Informatieve collectie: 2,5 (sterke variatie in subgenre, bijv. 5 voor Ethiek/Levenkunst/Zelfverwerking).
 - Bladmuziek: 0,6 (NB: 24.000 banden zijn alleen op aanvraag toegankelijk).

- Bijlage 2

AANWEZIGHEIDSPAN 2020: OUD VS NIEUW BELEID

Vestiging Servicepunt

	BELANG VAN DE LOCATIE			OMVANG (AANTAL M ²)		
	Performance nu	Potentieel		Huidige situatie	Nieuw bele	Oud beleid
		Kwaliteit	Kwaliteit			
	Bezoeken 2015	Bevolking in verzorgingsgebied	Sociale index capaciteiten 2016	2015	2020	2020
Centrale Bibliotheek	1.339.255	205.811	101	20.171	20.171	20.171

Vestigingen en servicepunten in de groene wijken						
FEIJENOORD 'T SLAG	130.349	42.893	67	772	772	
DELFSHAVEN	102.655	36.965	76	1.051	712	1.051
ZUIDPLEIN		25.535	77		500	2.000
ZUIDWIJK/PENDRECHT	6.662	23.810	76	55	82	
AFRIKAANDERWIJK		14.670	72		100	
CHARLOIS	29.060	14.150	74	541	100	
LOMBARDIJEN	23.260	13.575	73	449	25	
OUD CROOSWIJK		6.105	62		?	
OUDE NOORDEN		12.683	81		?	

Vestigingen en servicepunten in de turquoise wijken						
OMMOORD/ ZEVENKAMP	72.036	52.101	99	736	736	
IJSSELMONDE	98.800	33.610	91	730	730	730
OVERSCHIE	25.792	16.755	93	500	45	
ALEXANDERPOLDER	62.920	9.246	97	676	50	2.000
BEVERWAARD		11.700	92		?	

Vestigingen en servicepunten in de blauwe wijken						
SCHIEBROEK - H'BERG ZUID	49.462	24.205	111	206	250	
NESSELANDE	30.526	7.380	130	670	50	
BIBLIOTHEEK OP HET STATION		1.055	124		55	
HILLEGERSBERG NOORD		7.833	116		3	
STRIP bieb			114		89	

Vestigingen in de buitengebieden						
HOOGVLIET	80.437	34.175	93	680	680	680
ROZENBURG	36.589	12.380	105	900	250	?
HOEK VAN HOLLAND	23.244	10.110	108	250	250	

TOTAAL ROTTERDAM	2.160.367	622.871		29.328	26.591	27.573
				100%	91%	94%

- Bijlage 3

ONTWIKKELING AANWEZIGHEIDSPAN 2017-2020

Nieuwe exploitatiemodel (Her)inrichting *Schuine letters = meters die nu niet contractueel vastliggen* **Rode letters = servicepunt**

	POTENTIEEL		HUUROPPELVAK						Vestiging of servicepunt	
	Kwantiteit	Kwaliteit	2015	2016	2017	2018	2019	2020		
	Bevolking in verzorgingsgebied 2015	Sociale index capaciteiten 2016								
Centrale Bibliotheek										
CENTRALE BIBLIOTHEEK	205.811	101	20.171	20.171	20.171	20.171	20.171	20.171		V 1

Bibliotheken en aanvullende dienstverlening in de groene wijken										
FEIJENOORD 'T SLAG	42.893	67	772	772	772	772	772	772	772	V 2
DELFSHAVEN	36.965	76	1.051	1.051	712	712	712	712	712	V 3
ZUIDPLEIN	25.535	77							500	V 4
ZUIDWIJK / PENDRECHT	23.810	76	55	55	82	82	82	82	82	S 1
AFRIKAANDERWIJK	14.670	72			100	100	100	100	100	S 2
CHARLOIS	14.150	74	541	541	500	100	100	100	100	S 3
LOMBARDIJEN	13.575	73	449	449	449	449	449	449	25	S 4
OUD CROOSWIJK	6.105	62								S 5
OUDE NOORDEN	12.683	81								S 6

Bibliotheken en aanvullende dienstverlening in de turquoise wijken										
OMMOORD/ ZEVENKAMP	52.101	99	736	736	736	736	736	736	736	V 5
IJSSELMONDE	33.610	91	730	730	730	730	730	730	730	V 6
OVERSCHIE	16.755	93	500	500	500	500	500	500	45	S 7
ALEXANDERPOLDER	9.246	97	676	676	50	50	50	50	50	S 8
BEVERWAARD	11.700	92								S 9

Bibliotheken en aanvullende dienstverlening in de blauwe wijken										
SCHIEBROEK - H'BERG ZUID	24.205	111	206	206	206	250	250	250	250	V 7
NESSELANDE	7.380	130	670	670	670	670	670	670	50	S 10
BIBLIOTHEEK OP HET STATION Centraal	1.055	124		55	55	55	55	55	55	S 11
HILLEGERSBERG NOORD	7.833	116			3	3	3	3	3	S 12
STRIP BIEB	0	114		89	89	89	89	89	89	S 13

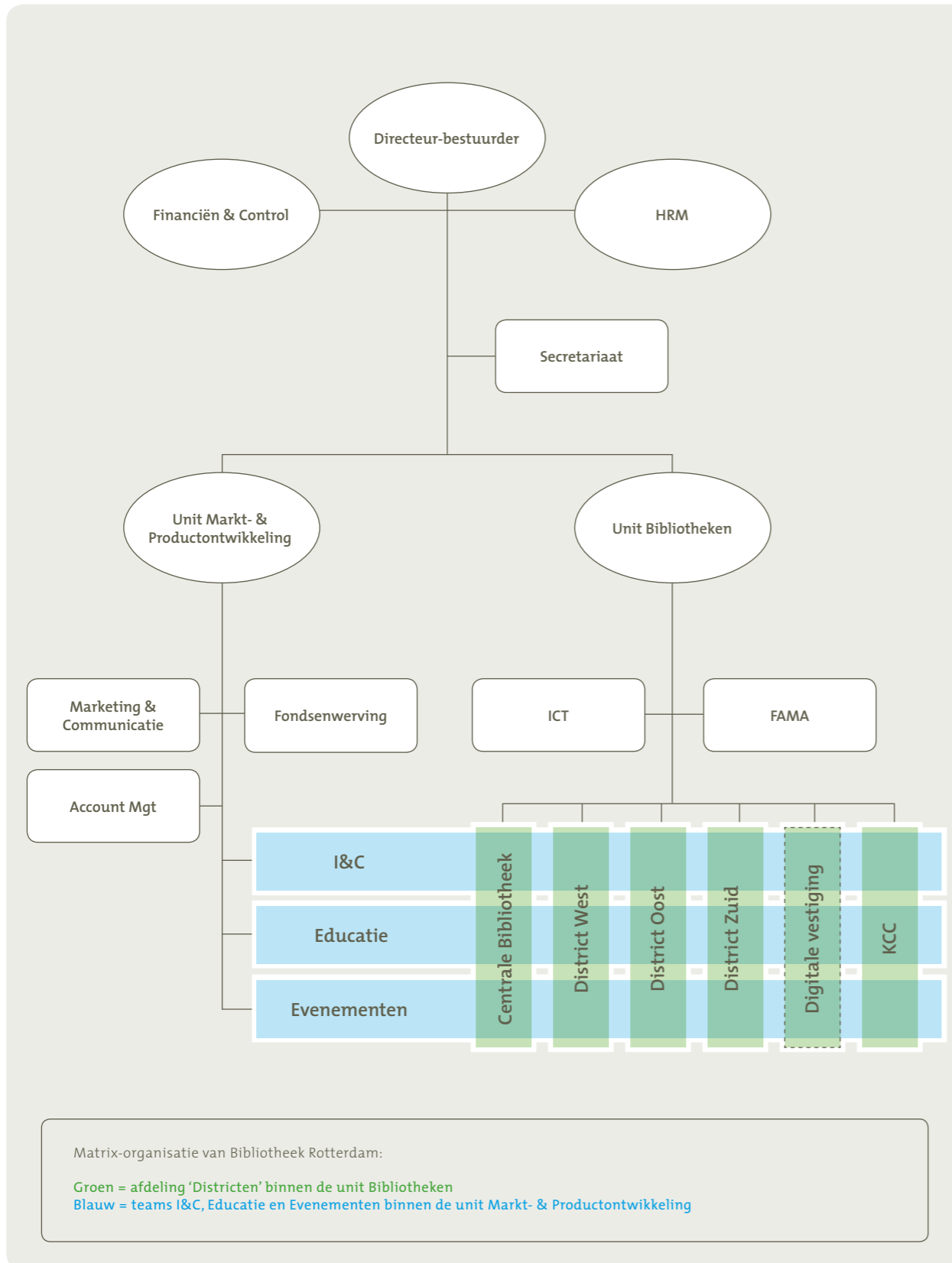
Bibliothecaire voorzieningen in de buitengebieden										
HOOGVLIET	34.175	93	680	680	680	680	680	680	680	V 8
ROZENBURG	12.380	105	900	900	900	250	250	250	250	V 9
HOEK VAN HOLLAND	10.110	108	250	250	250	250	250	250	250	V 10
PERNIS	4.794	115								Bus standplaats
HEIJPLAAT	1.330	77								Bus standplaats

DC EDUCATIE			941	941	941	941	941	941	941	
-------------	--	--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--

TOTAAL ROTTERDAM	622.871		29.328	29.472	28.596	27.590	27.590	26.591		
-------------------------	----------------	--	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	--	--

- Bijlage 4

ORGANOGRAM BIBLIOTHEEK ROTTERDAM



- Bijlage 5

VERKLARENDE BEGRIPPENLIJST

<i>Aanvullende dienstverlening</i>	Bibliotheekvoorzieningen die aanvullend zijn op de reguliere vestigingen. Aanvullende dienstverlening bestaat uit vaste servicepunten en mobiele dienstverlening.
<i>Aanwezigheidsbeleid</i>	Richtlijnen en ambities met betrekking tot het aantal, soort en de spreiding van bibliotheekvoorzieningen in de stad.
<i>Barter-deals</i>	Diensten of producten uitwisselen met gesloten beurs.
<i>Blauwe wereld</i>	Het Rotterdamse publiek dat geen belemmeringen ervaart bij het deelnemen aan de samenleving. Rotterdammers die zelfredzaam zijn op het gebied van taal, rekenen, digitale vaardigheden en algemene sociale uitdrukkingsvaardigheden. Hiertoe behoren de veellezers en digivoorlopers.
<i>Collectie</i>	De complete verzameling boeken, dvd's en andere materialen die de bibliotheek in beheer heeft.
<i>Community</i>	Gemeenschap van mensen, bedrijven en/of organisaties die lokaal of virtueel samenwerken aan de ontwikkeling van hun leef- en werkomgeving.
<i>Connectie</i>	Verbinding, relatie.
<i>Connectiviteit</i>	Het gemak waarmee verbindingen met andere (bedrijfs)systemen kunnen worden gemaakt.
<i>Content</i>	Informatie die van betekenis is binnen een bepaalde context. Het doel van deze informatie is: contact leggen met de consument, hem/haar motiveren tot actie, inspireren, begeleiden, enzovoorts. Content is een sociaal middel om gevonden te worden (op internet), relaties te bevorderen en te onderhouden, te verleiden tot interactie (gesprek).
<i>Context</i>	De context is de totale omgeving waarin iets zijn betekenis krijgt. De omgeving kan bestaan uit mensen, plaatsen, gebeurtenissen, een specifieke situatie.
<i>CRM</i>	Customer Relationship Management, ofwel klantrelatiebeheer. De werkwijze en de technologie waarbij het optimaliseren van alle contacten met de klant centraal staat. Het streven is elke klant een individuele waardepropositie aan te bieden gebaseerd op zijn of haar wensen.
<i>Customer journey</i>	Ook wel: klantreis. De weg die een (potentiële) klant aflegt tot aan het afnemen van een product of dienst. De inrichting van dit 'klantproces', de interactie tussen klant en organisatie, is mede bepalend voor het succes van een bedrijf.
<i>Datamining</i>	Het gericht zoeken naar (statistische) verbanden in gegevensverzamelingen met als doel klantprofielen op te stellen. Aan de hand van deze profielen kunnen de informatie, producten en diensten beter toegesneden worden op de behoeften van de klant.

<i>Flexibel netwerk</i>	Een netwerk van verschillende partijen die zich inzetten voor de bibliotheek met gesloten beurzen of tegen een beperkte vergoeding. Bijvoorbeeld vrijwilligers, non-profit partners, stagiairs, leer-werk bedrijven en werkervaringskandidaten (zgn. WEP'ers).
<i>Governance</i>	De wijze van besturen en het toezicht op de organisatie. Hieronder vallen ook instrumenten om prestaties te verifiëren.
<i>Governance Code Cultuur</i>	Een instrument voor goed bestuur en toezicht in de cultuursector.
<i>Groene wereld</i>	Het Rotterdamse publiek dat belemmeringen ervaart bij het deelnemen aan de samenleving. Dit kunnen belemmeringen zijn op het gebied van taal, rekenen, digitale vaardigheden en algemene sociale uitdrukingsvaardigheden. Hiertoe behoren de laaggeletterden en digibeten.
<i>Makerspace</i>	Een ruimte waar mensen bij elkaar komen om dingen te ontwerpen en vervolgens te programmeren en te maken. Er wordt veel kennis gedeeld, vaardigheden ontwikkeld en er zijn verschillende tools en gereedschappen, zoals elektronica, spullen om te lassen, 3D-printers.
<i>Mobiele squad</i>	Een klein team dat naar mensen toe gaat en daar activiteiten aanbiedt.
<i>Narrowcasting</i>	Het door middel van audiovisuele displays benaderen van een of meer specifieke doelgroepen, op een specifieke plaats en op specifieke momenten. De bedoeling is dat de content zo veel mogelijk op maat is gesneden voor de ontvanger. De term is het tegengestelde van broadcasting.
<i>Programmering</i>	Ontwikkeling en uitvoering van activiteiten op het gebied van leesplezier & literatuur, educatie, (nieuwe) media, zorg & welzijn, cultuur en (Rotterdams) erfgoed.
<i>Servicepunt</i>	Een kleinschalige bibliotheekvoorziening met beperkte functies bij of in nauwe samenwerking met een partner. Hieronder vallen een klein pick-up point voor het ophalen van reserveringen, inleveren van boeken; een middelgroot uitleenpunt met een kleine snuffelcollectie en (gezamenlijke) activiteiten in een pand van een ander; grotere servicepunten, bestaande uit een bibliotheekhoek met een leestafel, studieplekken, computers, cursusruimte e.d.
<i>Stakeholders</i>	Alle personen en ondernemingen die betrokken zijn bij Bibliotheek Rotterdam. Denk aan personeelsleden, bezoekers, gemeente, partners, leveranciers, belastingbetalers en aandeelhouders.
<i>Streaming lezen</i>	Lezen met behulp van digitale devices, waarbij de informatiebron via streaming is ontvangen (bijvoorbeeld het lezen van een e-book, dat is gedownload op een e-reader).
<i>Third places</i>	Een third place is de plek waar iemand -naast woning, werk of school- naar toe gaat om te ontspannen, iets te beleven en deel uit te maken van het sociale leven.
<i>Wearables</i>	Kleding en accessoires die met een computer verbonden kunnen worden, zoals een smartwatch of slimme sokken die snelheid, afstand en calorieverbruik meten.

<i>Warehouse</i>	Distributiecentrum.
<i>21e eeuwse vaardigheden</i>	Generieke vaardigheden en daaraan te koppelen kennis, inzicht en houdingen die nodig zijn om te functioneren in en bij te dragen aan de toekomstige samenleving. Creativiteit, kritisch denken, probleemoplosvaardigheden, communiceren, samenwerken, digitale geletterdheid, sociale en culturele vaardigheden en zelfregulering. Bij digitale geletterdheid gaat het om een combinatie van ICT-(basis)vaardigheden (kunnen omgaan met ICT en computational thinking), informatievaardigheden en mediawijsheid.
<i>KB</i>	Koninklijke Bibliotheek.
<i>KCC</i>	KlantContactCentrum.
<i>KPI</i>	Key Performance Indicator of Kritieke Prestatie Indicator. Dit is een maatstaf (uitgedrukt in een getal) om prestaties van een organisatie te analyseren.
<i>RWW</i>	Rotterdam Wide Web.
<i>Wsob</i>	Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen.

Colofon

Uitgave van Bibliotheek Rotterdam

Dit beleidsplan 2017-2020 is tot stand gekomen in de periode juli 2015 – juni 2016. Vele medewerkers, partners en stakeholders hebben hieraan hun bijdrage geleverd.

Dit beleidsplan is vastgesteld door de Raad van Toezicht op 28 juni 2016 en is najaar 2016 ter besluitvorming aangeboden aan de gemeente Rotterdam.

Vormgeving: Koduijn ontwerpers

Redactie: Communicatiebureau Podium,
Bibliotheek Rotterdam, afdeling Marketing en Communicatie

Eindredactie: Annerie Brenninkmeijer, Jannet Wiersma,
Jaap Naber, Paul Adels, Theo Kemperman

Rotterdam, juni 2016

Onze missie:

“Bibliotheek Rotterdam biedt alle Rotterdammers toegang tot informatie, kennis, taal en cultuur via diverse media.

Het is een uitnodigende ontmoetingsplek, zowel fysiek als online, waar Rotterdammers graag vertoeven.

In Bibliotheek Rotterdam verkrijgen zij kennis, ontwikkelen zij vaardigheden en beleven zij plezier.

Hiermee kunnen zij bewust, kritisch en actief deelnemen aan de Rotterdamse samenleving.”

**Samen bouwen
aan de bibliotheek
waar Rotterdam
blij van wordt!**