

## Jaarplan 2019 Stichting Bibliotheek Rotterdam



Datum 14 juni 2018  
Versie 5  
Auteur(s) J. Naber

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Opdracht, missie en visie</b>	<b>4</b>
2.1	De opdracht	4
2.2	Overige uitgangspunten	5
<b>3.</b>	<b>Programma 2019 bibliotheek als platform: “Rotterdam Wide Web”</b>	<b>6</b>
3.1.	Pijler 1- Kernfuncties en programmering	7
3.1.1.	Kennis & Informatie	7
3.1.2.	Lezen & Literatuur	8
3.1.3.	Ontwikkeling & Educatie	9
3.1.4.	Ontmoeting & Debat	11
3.1.5.	Kunst & Cultuur	12
3.2	Pijler 2 - Aanwezigheidsbeleid	13
3.3	Pijler 3: Bibliotheek digitaal	17
<b>4.</b>	<b>Randvoorwaarden</b>	<b>19</b>
4.1	Collectie en distributiecentrum	19
4.2	Cultureel ondernemerschap	20
4.3	Marketing & communicatie	21
4.4	Personeel en organisatie	22
4.5	Klantcontactcentrum	23
4.6	ICT	24
4.7	Facilitair management	24
4.8	Governance	25
4.9	Finance en control	25
<b>5</b>	<b>Begroting 2019</b>	<b>27</b>
<b>6.</b>	<b>Prestatie-indicatoren</b>	<b>29</b>
	<b>Colofon</b>	<b>30</b>
	<b>Bijlage 1 Missie en visie</b>	<b>31</b>

## 1. Inleiding

Dit jaarplan 2019 van Bibliotheek Rotterdam is het derde in een reeks van vier in de meerjarenbeleidsperiode 2017-2020. De bibliotheek gaat verder op het pad dat in 2017 is ingeslagen. De Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen is daarbij richtinggevend.

De focus ligt onverminderd op de verdere ontwikkeling van een programmering die invulling geeft aan de kernfuncties van de openbare bibliotheek en zo maximale waarde biedt aan de samenleving. Het in 2017 ingezette beleid om het aantal fysieke vestigingen weer uit te breiden en waar nodig aan te passen, krijgt opnieuw veel aandacht. Pilots en tijdelijke voorzieningen worden geëvalueerd. In overleg met externe partijen (waaronder potentiële partners, verhuurders en stadsdeelcommissies) wordt bezien waar verdere ontwikkeling het meest wenselijk en efficiënt is. Ook de online aanwezigheid krijgt grote aandacht. De bibliotheek blijft zich sterk richten op de functies ontmoeten, ontdekken, ontwikkelen en ontspannen.

Programma's voor persoonlijke ontwikkeling, online producten, een brede programmering en ondersteuning van het educatieve, maatschappelijke en culturele aanbod van de stad staan opnieuw centraal. De bibliotheek innoveert om Rotterdammers bewuster, kritischer en actiever deel te laten nemen aan de steeds veranderende samenleving. Het jaarplan sluit aan op de uitgangspunten die de gemeente Rotterdam in 2016 voor de huidige beleidsperiode heeft geformuleerd.

De medewerkers zijn de sleutel tot de blije Rotterdammers die wij in onze plannen nastreven. Investeren in medewerkers is daarom cruciaal. Succesvolle veranderingen worden door de medewerkers gedragen. Daarom houden zij een belangrijke rol bij het (mee)bedenken, ontwikkelen en uitvoeren van de veranderingen. Een deel van de in 2017 ontwikkelde plannen voor de herinrichting van de centrale bibliotheek wordt in 2019 uitgevoerd. Het betreft vooral de meer 'cosmetische' aanpassingen aan de begane grond en de eerste etage.

In 2018 zijn al veel vernieuwingen ingezet en in 2019 staat opnieuw veel te gebeuren in Bibliotheek Rotterdam. Niet minder ambitieus dan in het meerjarenbeleidsplan beschreven, maar wel getoetst aan de realiteit van 2018. Onder het motto 'minder is meer' worden ambities aangescherpt en keuzes gemaakt. Met dezelfde middelen en mensen maakt Bibliotheek Rotterdam succesvolle veranderingen mogelijk, zonder risico's voor lopende successen. 2019 wordt een bijzonder jaar, Bibliotheek Rotterdam bestaat 150 jaar. Het succes komt samen met partners tot stand. Bibliotheek Rotterdam wenst iedereen veel energie en inspiratie toe.

## 2. Opdracht, missie en visie

### 2.1 De opdracht

#### **Wettelijk kader**

De Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) vormt het wettelijk kader voor bibliotheken. De wet, die 1 januari 2015 in werking trad, definieert de volgende kernfuncties:

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

Deze vijf kernfuncties dragen bij aan de persoonlijke ontwikkeling van het algemeen publiek en aan de verbetering van maatschappelijke kansen van het individu. De Wsob regelt ook de verhouding tussen de (openbare) bibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek (KB). Deze laatste is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en uitvoeren van een landelijk collectieplan (samenhang bewerkstelligen tussen de digitale en fysieke collecties van openbare bibliotheekvoorzieningen) en het ontwikkelen en toegankelijk maken van een landelijke digitale bibliotheek.

#### **Zelfstandige stichting met ANBI-status**

Bibliotheek Rotterdam is per 1 januari 2013 verzelfstandigd en is sedertdien een stichting met een Raad van Toezicht. Zij heeft een ANBI-status en heeft, om het publieke belang te borgen, de status van 'verbonden partij' gekregen. De relatie en de bevoegdheden tussen gemeente en Bibliotheek Rotterdam zijn in de statuten vastgelegd. Daarnaast heeft de gemeente grip op de stichting via de subsidievoorwaarden en de prestatieafspraken (zie hoofdstuk 6) die in dat kader worden gemaakt.

#### **Beleidsuitgangspunten vanuit de gemeente**

Het college van B&W heeft in 2016 uitgangspunten bepaald waaraan het beleidsplan 2017-2020 wordt getoetst. Dit jaarplan 2019 vloeit voort uit het beleidsplan 2017-2020 en hiervoor gelden derhalve dezelfde gemeentelijke uitgangspunten (voor een nadere toelichting op deze uitgangspunten: zie Beleidsplan 2017-2020).

In de bestaande opdracht werkt de bibliotheek met de volgende uitgangspunten:

- **Maatwerk bieden:** producten- en dienstenaanbod wordt afgestemd op de specifieke omstandigheden en behoeften van een wijk/gebied en doelgroepen;
- **Toegankelijkheid en bereikbaarheid:** ze is er voor zoveel mogelijk Rotterdammers door het hanteren van redelijke prijzen, ruime openingstijden en samenwerking met bijvoorbeeld de Huizen van de Wijk en/of andere partners in de stad;
- Het leveren van een bijdrage aan **gemeentelijke prioriteiten**, zoals

talentontwikkeling, participatie en integratie;

- Het zorgdragen voor behoud, beheer en ontsluiting van (lokaal) **erfgoed** (onder andere de Erasmuscollectie);
- **Flexibiliteit** om snel(ler) te reageren op ontwikkelingen;
- **Ondernemerschap en innovatie** om aanvullende 'markten' en fondsen aan te boren, producten en diensten te ontwikkelen en kosten te besparen.

Middels een set prestatieafspraken wordt getoetst of aan de voor de gemeente relevante onderwerpen voldoende invulling wordt gegeven. Het niet nakomen van afspraken kan tot gevolg hebben dat de gemeente een deel van haar subsidie terugvordert.

Omdat er nog geen nieuw college is bij het schrijven en vaststellen van dit jaarplan wordt ervan uitgegaan dat mogelijke aanscherpingen Naar aanleiding van nieuwe collegeplannen eind 2018 nog kunnen worden ingebracht.

## 2.2 Overige uitgangspunten

Voor de missie en visie, het Rotterdam Wide Web, de uitgangspunten voor doelgroepen, wat we doen en ons aanwezigheidsbeleid verwijzen wij kortheidshalve naar de bijlagen en voor nadere toelichting naar het beleidsplan 2017-2020.

### 3. Programma 2019 bibliotheek als platform: “Rotterdam Wide Web”

#### **Bereik van Bibliotheek Rotterdam in 2019**

Ten tijde van het opstellen van het meerjarenbeleidsplan verwachtte Bibliotheek Rotterdam in 2019 in totaal 3.425.000 bezoeken te trekken. De opbouw daarvan is als volgt:

- 1.880.000 bezoeken aan vestigingen;
- 115.000 bezoeken aan servicepunten;
- 950.000 bezoeken aan de website;
- 310.000 bezoeken via de Bibliotheek op school.

Het aantal bezoeken aan vestigingen is lager dan in 2018 omdat naar verwachting de verbouwing van de Centrale vestiging aan de Hoogstraat zal leiden tot minder bezoeken. Inmiddels is bekend dat de voorbereiding van deze verbouwing nog een aantal jaar zal kosten.

Bibliotheek Rotterdam onderscheidt haar primaire wegen om de bezoeken te genereren naar drie hoofdcategorieën:

- De (fysieke en digitale) locaties (laagdrempelige toegang tot een neutrale plek voor ontmoeting, kennis, informatie, leren/studeren/werken);
- De uitleenfunctie van materialen (boeken, tijdschriften dvd's, cd's, et cetera);
- De activiteiten en programma's voor specifieke doelgroepen.

De eerste twee categorieën trekken van oudsher de meeste bezoekers. Bibliotheek Rotterdam wil zich verder ontwikkelen in de eerste en laatste categorie. Hier is daarom in het meerjarenbeleidsplan 2017-2020 een 1-op-1 aansluiting gemaakt met de vijf kernfuncties, zoals beschreven in de Wsob.

In het beleidsplan is uitgewerkt hoe Bibliotheek Rotterdam voor deze ontwikkeling bouwt aan drie strategische pijlers:

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

Elke pijler kent zijn eigen doelstellingen. Om de bijbehorende veranderprojecten te kunnen waarderen en wegen is gekozen om een aantal speerpunten te benoemen. Projecten – maar ook grotere klussen – dienen via het creëren van een of meerdere speerpunten bij te dragen aan het bereiken van deze doelstellingen.

De speerpunten zijn:

- Focus op gemak en efficiency
- Focus op digitaal
- Focus op waardevolle *third places*

Dit hoofdstuk beschrijft de plannen en activiteiten voor elk van deze drie pijlers.



### 3.1. Pijler 1- Kernfuncties en programmering

Om producten en diensten te blijven bieden die aansluiten bij de veranderende culturele, educatieve en maatschappelijke behoeften van Rotterdammers is Bibliotheek Rotterdam volop in beweging. De komende jaren bouwt zij met bijzondere aandacht voor de drie focusdoelgroepen (jeugd en ouders, jongeren en ouderen) verder aan een dynamisch platform waarbij de vier O's centraal staan: Ontwikkeling, Ontmoeting, Ontspanning en Ontdekking.

Binnen de strategische pijler 'Kernfuncties en Programmering' wordt invulling gegeven aan de vijf kernfuncties uit de Wsob (zie pagina 4). Met de zeer uitgebreide collectie van fysieke en digitale materialen en bronnen bedient de bibliotheek van oudsher vele Rotterdammers. Daarnaast bezoeken steeds meer Rotterdammers de bibliotheek voor culturele en educatieve activiteiten en evenementen.

De programmering is in de afgelopen jaren is gegroeid. Bibliotheek Rotterdam is voor veel Rotterdammers een belangrijke plek voor activiteiten en evenementen. Programmeren is echter arbeidsintensief. De komende tijd wordt onderzocht hoe de effectiviteit vergroot kan worden.

Groei wordt vooral gezocht in het vergroten van bereik en impact: met grofweg dezelfde middelen meer deelnemers bedienen met een hoge kwaliteitsbeleving. Voor een aantal kernfuncties blijft het aantal activiteiten gelijk. Voor de kernfuncties 'Kennis & Informatie' en 'Ontwikkeling & Educatie' wordt een lichte toename van activiteiten voorzien, vanwege het verder versterken van deze domeinen die voor het realiseren van de maatschappelijke waarde zo belangrijk zijn.

Deze focus wordt geoperationaliseerd in 2018 en 2019 door (1) de programmaliijnen te verstevigen (helder, klantgericht aanbod dat past bij de bibliotheek en haar missie, waarbij het Kader Programmering leidend is); (2) door de samenwerking en synergie te versterken tussen de centrale en decentrale programmering (slimmer, efficiënter en effectiever organiseren); (3) door de samenwerking met partners binnen de kernfuncties van de bibliotheek (met name onderwijs, educatie, welzijn en cultuur) te verstevigen en uit te breiden; en (4) door stelselmatig kwantitatieve en kwalitatieve gegevens over bereik en waardering te verzamelen om zo keuzes te maken in de programmering en bij te sturen waar nodig.

Hieronder wordt bij elk van de vijf kernfuncties uit de Wsob kort toegelicht wat de belangrijkste aandachtspunten zijn in 2019.

#### 3.1.1. Kennis & Informatie

*Brede en diepe collectie:* de bibliotheek houdt voor de verspreiding van informatie en kennis een grote fysieke en digitale collectie aan. Feitelijke kennis is (ook) te vinden op internet, maar er bestaat nog steeds een grote behoefte aan geconcentreerde informatie in boeken, tijdschriften en online bestanden. Naast een

brede, actuele collectie zijn een goede catalogus, diverse databanken en digitale producten als de verhalentafel en de Pressreader ook van belang.

*Content bij evenementen:* de collectie moet optimaal aansluiten bij evenementen. Bij elk evenement wordt ook de collectie of andere inhoudelijke content beschikbaar gesteld, in welke vorm dan ook. In 2019 ligt hier nog meer nadruk op. Een goed voorbeeld: voor activiteiten binnen het programma 'Focus op Jongeren' worden themacollecties ontwikkeld.

*Digitale content:* Conform de Wsob wordt digitale content voor openbare bibliotheken centraal ingekocht door de KB. De KB werkt volgens haar jaarplan aan uitbreiding van de digitale content – waaronder de e-bookscollectie – en aan het verbeteren van de gebruikservaring. Omdat de (Rotterdamse) bevolking nog onvoldoende bekend is met deze collectie, richt de bibliotheek zich in 2019 op het breder onder de aandacht brengen ervan. Ook op de eigen website worden (fysieke en digitale) collecties (nog) beter vindbaar en toegankelijk gemaakt.

*Theaterprogramma:* In het Bibliotheektheater delen experts hun kennis en informatie over tal van onderwerpen met de bezoekers. In samenwerking met Hogeschool Rotterdam wordt in 2019 bijvoorbeeld de succesvolle serie Bibliotheekcolleges georganiseerd (actuele en Rotterdamse thema's) en de serie Girlboss (inspiratiesessies voor jonge ondernemende vrouwen).

### 3.1.2. Lezen & Literatuur

*Voorlezen:* Om het voorlezen door ouders met (jonge) kinderen te stimuleren worden wekelijks in nagenoeg alle vestigingen gratis toegankelijke voorleeshalftuurtjes georganiseerd. De uitvoering ligt bij vrijwilligers en/of bibliotheekmedewerkers. Regelmatig schuiven experts aan met kennis en informatie over voorlezen, jeugdliteratuur, gezondheid of opvoeding. In samenwerking met ProBiblio wordt de community Jonge Ouders bij de 'Slimme baby-sessies' met elkaar in contact gebracht.

Ook in 2019 besteden alle districten aandacht aan de Nationale Voorleesdagen (CPNB). Zo lezen bijvoorbeeld al dan niet bekende Rotterdammers voor aan jonge kinderen.

De samenwerking met Heart for Hands rond voorlezen in gebarentaal (ook zeer geschikt voor horende kinderen) wordt gecontinueerd.

*Kinderboekenweek:* Tijdens de Kinderboekenweek vinden er diverse activiteiten en events plaats, waarbij het jeugdboek en jeugdschrijvers centraal staan.

*Jeugdtheater:* Jeugdliteratuur en kinderverhalen staan ook centraal bij de vele jeugdtheatervoorstellingen die worden georganiseerd in het Bibliotheektheater.



Deze voorstellingen worden steevast door een groot aantal enthousiaste kinderen (en hun ouders) bezocht.

*Young Adult community:* Dat (een deel van de) jongeren veel plezier aan lezen beleeft, blijkt uit het feit dat community van Young Adults steeds meer (actieve) deelnemers trekt. Deze community wordt versterkt door onder meer bijeenkomsten te organiseren rond jongvolwassenen literatuur.

*Verhalenwedstrijd:* In samenwerking met Sweek, een online platform voor verhalen, wordt de verhalenwedstrijd 'Rotterdam Schrijft' georganiseerd, met medewerking van boekhandel Donner. Wegens het succes en de goede samenwerking wordt 'Rotterdam Schrijft' voortgezet.

*Stadsdichter:* In opdracht van de gemeente coördineert Bibliotheek Rotterdam de activiteiten van de stadsdichter – zes stadsgedichten, waarvan enkele grote gevelgedichten. De stadsdichter wordt zoveel mogelijk betrokken bij de activiteiten van de bibliotheek. De evaluatie van het fenomeen stadsdichter in 2018 levert mogelijk specifieke actiepunten op voor 2019.

### 3.1.3. Ontwikkeling & Educatie

Binnen de kernfunctie 'Ontwikkeling & Educatie' is het bedienen van het Primair Onderwijs het belangrijkste. Inmiddels worden diensten verzorgd op zo'n 140 schoollocaties. Dat zal in 2019 niet verder toenemen. Bibliotheek Rotterdam heeft de afgelopen periode ingezet op het ontwikkelen en versterken van doorlopende leerlijnen voor taal en digitaal. De focus ligt op het borgen en verstevigen van deze twee leerlijnen. Hieronder wordt nader toegelicht welke acties worden ondernomen.

*Versterken expertise:* Om te professionaliseren en het rendement te verhogen wordt de transitie 'van uitvoeren naar ambassadeurschap' vervolgd. Leesconsulenten en leesbevorderaars worden begeleid om meer coachend en adviserend te handelen. Daarnaast speelt het ontwikkelen van specifieke kennis en competenties een belangrijke rol, bijvoorbeeld op het gebied van mediawijsheid. Voor deze transitie is tot eind 2018 een tijdelijke functionaris aangesteld. In 2019 zullen deze taken worden herbelegd bij de verantwoordelijke teammanager en zal externe expertise worden ingekocht binnen het opleidingsbudget.

*Boekstart voor baby's:* De stijging van het aantal nieuwe babyleden vakt af. Door de nauwere samenwerking met het CJG – dat mogelijk intrekt in de Centrale Bibliotheek – en door het werken met een Boekstartcoach op andere locaties van het CJG wordt opnieuw een stijging verwacht.

*Programma Voorschools:* Middels een nieuwe subsidieaanvraag Boekstart in de Kinderopvang krijgen zeven kinderopvanglocaties een boekenhoek en worden de pedagogisch medewerkers getraind. Door eerder getrainde instellingen te blijven voorzien van informatie en uit te nodigen voor goed bezochte netwerkbijeenkomsten

ontstaat een langdurige relatie. In samenwerking met de MBO-opleiding 'pedagogisch medewerker' worden studenten als ambassadeur voor het programma ingezet. Zo wordt de bekendheid vergroot en worden meer deelnemers geworven.

*Primair onderwijs:* Het programma 'de Bibliotheek op school' wordt herzien na kwalitatief onderzoek van bureau Next Value naar de behoefte van het onderwijs. In 2019 wordt het laaghangend fruit geplukt en de 21ste-eeuwse vaardigheden en kerndoelen (herkenbaar) verweven in het aanbod. Hierdoor blijft het aanbod aansluiten op de behoefte van het primair onderwijs en blijft Bibliotheek Rotterdam de logische partner in leesbevordering.

Door de toegenomen kennis van Mediawijsheid en nieuwe producten als de e-bookchallenge en Maakplaats 010 – waar onderzoekend leren centraal staat – wordt Bibliotheek Rotterdam een steeds interessantere partner voor het digitale onderwijs.

*Speciaal onderwijs:* In 2018/19 wordt voor het eerst gewerkt met de methode speciaal onderwijs. Hiermee wordt het werk in het speciaal onderwijs efficiënter en effectiever. Bibliotheek Rotterdam verwacht een toename van de interesse voor deze methode in het land, zodat collega-bibliotheken de methode kunnen gaan afnemen via de accountmanagers.

*Voortgezet onderwijs:* Bibliotheek Rotterdam heeft de wens en de ambitie om de dienstverlening aan het voortgezet onderwijs verder uit te breiden. In 2019 zal het programma uitgebreid worden en medewerkers worden getraind in het uitvoeren van het aanbod. Voor de benodigde externe financiering worden een subsidieaanvraag en fondsenaanvragen voorbereid. Daarnaast wordt in 2018 een business case opgesteld voor het leveren van boekencollecties aan het voortgezet onderwijs. Mocht dit leiden tot een concreet project, dan zal ook hiervoor externe financiering worden gezocht, omdat hierin niet is voorzien in de begroting.

*Basisvaardigheden:* Vanwege de zeer grote vraag is het aantal taalcafés de afgelopen jaren sterk gegroeid tot 17 keer per week. De ontwikkeling van andere producten in het kader van taalbevordering is daardoor enigszins geremd. In een aantal vestigingen wordt na een proef in de Centrale Bibliotheek gestart met een leescafé. Deelnemers leren lezen als vervolg op het spreken van de Nederlandse taal.

Op het gebied van digitale vaardigheden wordt onverminderd doorgedaan met de programma's 'Klik en Tik' en 'Digisterker', inclusief de training Windows 10. De focus ligt op het samenvoegen van het aanbod taal en digitaal tot een integraal programma basisvaardigheden. Het taalinformatiepunt wordt uitgebreid tot een 'digitaalhuis', dat in meerdere vestigingen terug komt. Een nieuwe brochure brengt het integrale aanbod onder de aandacht. Dankzij de synergie groeit het aantal partners en deelnemers aan de activiteiten.

*Maakplaats010:* Maakplaats010 is de fysieke plek waar alle Rotterdammers kennis kunnen maken met apparatuur en onderzoekend leren (wetenschappelijke houding), ontdekken, onderzoeken, ontwerpen en ontwikkelen. De activiteit is voor het onderwijs aantrekkelijk omdat hij naadloos aansluit op het ontwikkelen van de 21ste -eeuwse vaardigheden

In 2019 wordt verder ervaring opgedaan met het aanbieden van activiteiten vanuit Maakplaats010 en wordt daarnaast een mobiele variant ontwikkeld die op verschillende vestigingen kan worden ingezet. Producten en diensten van Maakplaats010 worden verzorgd door een nieuw, enthousiast team van medewerkers van verschillende teams. De verdere ontwikkeling van dit team loopt parallel met de ontwikkeling van het programma.

#### 3.1.4. Ontmoeting & Debat

*Ontmoeting en debat:* In het najaar van 2018 start een nieuwe serie ECHT!, die in 2019 wordt voortgezet. Tijdens ECHT! vertellen mensen in de intieme setting van de filmzaal op de 4e etage mooie, bijzondere of grappige verhalen die ze zelf hebben meegemaakt, gepresenteerd door dichter en beeldend kunstenaar Peggy Verzett. De bibliotheek zet de serie 'Filosofie en Erasmus' voort. Deelnemers gaan met elkaar in gesprek over actuele thema's. Ook het succesvolle programma 'Human Library' wordt voortgezet. In samenwerking met stichting Lokaal worden opnieuw publieksdebatten gehouden in de bibliotheek.

*Focus op Jongeren:* Het programma 'Focus op Jongeren' wordt voortgezet. Ontmoeting, debat en het werken aan soft skills staan centraal, zowel op de Centrale als in de vestigingen. Het programma wordt verstevigd en gebundeld op de Centrale, zodat zoveel mogelijk jongeren elkaar ontmoeten tijdens verschillende activiteiten op de vrijdagmiddagen, waaronder job-events, muziek, spoken word en gaming. In de vestigingen Overschie en IJsselmonde ligt de nadruk op skills en job-events. Naast de samenwerking met bestaande partners, worden nieuwe partners verkend. Een regiegroep jongeren, bestaat uit een representatieve vertegenwoordiging van diverse afdelingen en vestigingen, is begonnen. Ontmoetingen vinden plaats tijdens interactieve gaming sessies gekoppeld aan job-events, waarbij in de Centrale Bibliotheek ook de link worden gelegd met de Maakplaats010. Hiphop en spoken word zijn in Rotterdam niet weg te denken. De bibliotheek haakt hierop in, en werkt hiervoor samen met diverse Nederlandse en Belgische bibliotheken, culturele podia en ProBiblio.

*Ouderen:* Het G4-programma 'Ouderen in de Wijk' maakt en houdt oudere Rotterdammers actief, zodat zij zo lang mogelijk kunnen deelnemen aan de maatschappij (bevorderen van zelfredzaamheid). De ervaring uit de afgelopen twee jaren laat zien dat deze doelgroep (erg) moeilijk te bereiken en te activeren is. Om het bereik en de impact binnen deze doelgroep zo hoog mogelijk te maken is samenwerking met de verschillende vestigingen, programmeurs, collega's van de afdelingen Educatie en Communicatie van groot belang, evenals de samenwerking met de vele partners in de stad. Bibliotheek Rotterdam wil vooral een informatiepunt en een veilige, laagdrempelige ontmoetingsplek zijn. Zij verzorgt in haar vestigingen

een helder aanbod van activiteiten voor deze doelgroep, maar verwijst juist ook door naar het reeds bestaande aanbod van partners in de stad (bijvoorbeeld van de welzijnsorganisaties).

Naast de activiteiten binnen 'Ouderen in de Wijk' vormen oudere Rotterdammers in de breedte een belangrijke focusdoelgroep van Bibliotheek Rotterdam. De bestaande bibliotheekcolleges in de Centrale Bibliotheek zijn niet alleen een middel om actuele kennis en informatie te delen, maar ook steeds meer een ontmoetingsplek voor ouderen. Na het college is er gelegenheid tot verdieping van de thema's.

*Ondernemers:* In 2018 zijn Bibliotheek Rotterdam, MKB Rotterdam-Rijnmond en St. Rotterdamse Uitdaging het initiatief Rotterdamse Stadsondernemer gestart. Jan-Hein Boos, de eerste Rotterdamse Stadsondernemer, maakt verbinding met de vele startende en/of kleinere ondernemers in de stad die af en toe worstelen met het ondernemen. Hij bedenkt welke activiteiten of ondersteunende diensten Bibliotheek Rotterdam hen zou kunnen aanbieden, zoals het faciliteren van ontmoetingen waarin kennis en ervaring wordt gedeeld. Daarnaast kan de bibliotheek met samenwerkingspartners voor inhoudelijke programma's zorgen. Met dit initiatief ondersteunt Bibliotheek Rotterdam ondernemers en realiseert zo maatschappelijke waarde voor deze belangrijke economische doelgroep.

### 3.1.5. Kunst & Cultuur

*Erasmus Experience:* De Erasmus Experience wordt op een aantal punten doorontwikkeld. Via interactieve gespreksstoelen (de Erasmus Experience) wordt het gedachtegoed van Erasmus ook buiten de Centrale Bibliotheek in de belangstelling geplaatst. Daarnaast wordt de ruimte vóór de Erasmus Experience beter geschikt gemaakt voor het organiseren van onder meer workshops en groepsontvangsten. Scholen (klassenbezoek) en cultureel geïnteresseerden vormen de focusdoelgroepen in 2019. Hiervoor zoekt de bibliotheek de samenwerking met Museum Rotterdam en de Laurenskerk. Tevens wordt een nieuwe samenwerking aangegaan met KCR en 'Woorden Worden Zinnen'. Schoolklassen krijgen een workshop 'Schrijven bij de Erasmus Experience' en op basis van het thema Erasmus schrijven ze een verhaal, dat ze vervolgens voordragen op school.

*Programming Bibliotheektheater:* Het Bibliotheektheater is een belangrijke locatie voor activiteiten en evenementen. Het aantal voorstellingen wordt niet uitgebreid. Wel wordt gestreefd naar een zo hoog mogelijke bezettingsgraad. Om theater voor iedereen toegankelijk te maken werkt de bibliotheek samen met onder andere het KCR (schoolvoorstellingen) en organiseert ze twee keer per jaar 'Theater voor een Prikkie'. Voorstellingen voor € 1,- worden gepromoot onder doelgroepen die gewoonlijk geen geld hebben om naar het theater te gaan. In samenwerking met Islemunda en Theater Zuidplein vindt het peutertheaterfestival plaats in Bibliotheek IJsselmonde en de Centrale Bibliotheek.

In 2019 vinden 30 jeugdvoorstellingen plaats. Verder worden acht 'Grote Namen', tien Bibliotheekcolleges en acht Girlbosses georganiseerd. Het Talktheater wordt voortgezet, een serie waarin diversiteit en cultuur centraal staan en waarbij de nadruk ligt op verteltheater (onder meer een Molukse theateravond).

*Grote events:* Enkele keren per jaar vinden er grote events plaats. In 2019 wordt een nieuw festival neergezet tijdens de Boekenweek, deels als alternatief voor het Lezersfeest, dat in 2017 voor de laatste keer is georganiseerd. Het nieuwe festival richt zich met name op de doelgroep 20-35 jaar, waarbij taal, muziek en crossovers centraal staan.

*Exposities:* In de Centrale Bibliotheek en op een aantal locaties zijn jaarlijks diverse kleine en grotere exposities belangrijke publiekstrekkingen. In 2019 zijn zes grote exposities gepland, waaronder tentoonstelling 'SCHAAK!'. Schaken is een metafoor voor ontmoeting; om samen te schaken hoef je niet dezelfde taal te spreken. Het spel verbindt jong en oud. 'Palet van Verzet' is een expositie over moedige vrouwen van toen en nu met portretten van onder meer Hedy d'Ancona, Liesbeth Zegveld, Farah Karimi en Ebru Umar. Aansluitend op de Rotterdamse Maand van de Architectuur in juni toont een mega stadsmaquette van MVRDV en de gemeente Rotterdam hoe Rotterdam er in de toekomst uit gaat zien. Hierop kunnen ook de vestigingen goed aansluiten. In september start de expositie 'Een halve eeuw in Nederland: 50 jaar Turkse en Marokkaanse migratie in Nederland', een foto-expo in samenwerking met Atlas Cultureel Centrum. In november is er de jongerenexpo 'Breaking the bubble' in samenwerking met het Grafisch Lyceum.

*Aanwezigheid bij festivals:* In 2019 zal de nieuwe Booktruck in gebruik worden genomen (de opvolger van de Bibliobus). De nieuwe truck heeft een uitklapbaar podium en is tevens geschikt voor kleinere activiteiten, zoals voorlezen. Bibliotheek Rotterdam kan hiermee ook aanwezig zijn tijdens festivals op locatie, zoals Djemnaa el Fna en de Pleinbioscoop.

### **3.2 Pijler 2 - Aanwezigheidsbeleid**

In het beleidsplan voor 2017-2020 is het streven vastgelegd om de fysieke toegankelijkheid en bereikbaarheid van Bibliotheek Rotterdam te vergroten. Met een groter netwerk van laagdrempelige bibliotheken in de wijken worden meer Rotterdammers bereikt en verleid om te lezen, zichzelf te ontwikkelen en anderen te ontmoeten.

De strategische uitgangspunten van het aanwezigheidsbeleid zijn:

1. Bereikbaarheid en toegankelijkheid;
2. Maatwerk;
3. Flexibiliteit.

*Bereikbaarheid en toegankelijkheid* omhelst het openen van meer bibliotheekvoorzieningen dicht bij de mensen en het verruimen van de openingsuren.

De sfeer van een bibliotheek, de inrichting van de faciliteiten en de gastvrijheid en behulpzaamheid van de medewerkers zijn eveneens belangrijk om de toegankelijkheid te vergroten. Ook samenwerking met partners en vrijwilligers vergroten het bereik van de bibliotheek.

*Maatwerk* betekent dat de inrichting, collectie en activiteiten toegespitst worden op de behoeften van de wijk. Om maatwerk mogelijk te maken is gekozen voor een netwerk van bibliotheekvoorzieningen waarin middelgrote vestigingen en kleine servicepunten elkaar afwisselen in de stad. In het hart van het netwerk van wijkbibliotheken ligt de grote Centrale Bibliotheek.

*Flexibiliteit* betekent dat de inrichting flexibel is en kan wisselen per dag, bijvoorbeeld door de boekenkasten opzij te schuiven voor een grote activiteit. Het betekent ook dat de contractuele huurverplichtingen zo kort mogelijk zijn, zodat er – indien nodig – soepeler gewisseld kan worden van locatie.

Halverwege de beleidsperiode 2017-2020 lijkt het aanwezigheidsbeleid al haar eerste vruchten af te werpen. Het aantal bibliotheken is eind 2018 met 20% gestegen ten opzichte van 2015. Het aantal openingsuren is sterk verruimd met meer dan 80%. Als gevolg van het aanwezigheidsbeleid, de actieve programmering en samenwerking met partners is het aantal bezoeken met 8% gestegen, ondanks de daling in het aantal uitleningen met 16%. Uit het stijgende aantal bezoeken blijkt het groeiende belang van de bibliotheken als waardevolle *third place* in de maatschappij (naast thuis en school of werk).

	2015 Realisatie	2018 Prognose	Groei 2018 vs 2015	2019 KPI	2019 Plan
<b>Aantal Rotterdamse bibliotheken</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>+20%</b>	<b>20-25</b>	<b>20</b>
Vestigingen	14	13	-7%	11	11-13
Servicepunten	1	5	+400%	9-14	7-9
<b>Aantal openingsuren</b>	<b>443</b>	<b>809</b>	<b>+83%</b>	<b>675</b>	<b>850</b>
<b>Aantal lees-, studie- en werkplekken</b>	niet gemeten	<b>1616</b>	gestegen	<b>1100</b>	<b>1600</b>
<b>Aantal bezoeken aan de bibliotheken</b>	<b>2.132.396</b>	<b>2.300.000</b>	<b>+8%</b>	<b>1.995.000</b>	<b>2.325.000</b>

In 2019 zal het aantal bibliotheken verder stijgen van 18 naar 20 locaties. De geraamde openingsuren, lees- studie- en werkplekken en bezoeken aan de fysieke bibliotheken liggen ruim boven de prestatieafspraken voor 2019 zoals vastgesteld in het meerjarenbeleidsplan.

De stijging van het aantal locaties in 2019 lijkt relatief eenvoudig te realiseren door de opening van twee nieuwe servicepunten:

- Een servicepunt in **Afrikaanderwijk** in 't Klooster – begin 2019;
- Een servicepunt in het **Oude Noorden** op een nog te identificeren locatie – eind 2019.

In werkelijkheid zijn de uitdagingen op het gebied van aanwezigheid in 2019 veel groter dan alleen het openen van twee locaties. Bestaande vestigingen moeten omgebouwd



worden tot kleine servicepunten om financiële middelen vrij te maken voor de opening van de nieuwe servicepunten. Vestigingen die op de rol staan om te sluiten in 2019 en in de buurt te heropenen als servicepunten of veel kleinere vestigingen zijn:

- Vestiging **Nesselande**
- Vestiging **Lombardijen**
- Vestiging **Rozenburg**

De exacte timing van deze projecten is afhankelijk van de partners, vastgoedeigenaren en het gemeentelijk beleid:

- De plannen voor Rozenburg zijn bijvoorbeeld afhankelijk van het gemeentelijke beleid voor maatschappelijk vastgoed in Rozenburg en van de mogelijkheden van de vastgoedeigenaar om het pand te verkopen. Verkleining van Rozenburg kan afhankelijk van diverse scenario's plaatsvinden in 2019, 2020, 2021 of zelfs 2022;
- De plannen voor Nesselande zijn afhankelijk van de SOR (vastgoedeigenaar) en Buurt Werk (partner);
- Lombardijen is afhankelijk van De Catamaran (partner), de gemeente en Havensteder (vastgoedeigenaar).

De sterk aangetrokken bouwmarkt maakt het lastig om projecten goed te plannen en te begroten.

Er zijn ook projecten die gerealiseerd moeten worden in 2020, maar de nodige voorbereiding vergen in 2019. Hierbij gaat het om:

- Opening van de nieuwe vestiging **Zuidplein** in het kunstenpand;
- De verkleining van vestiging **Charlois** die daaraan gekoppeld is.

Enkele vestigingen zijn na jaren intensief gebruik toe aan vernieuwing, te weten:

- Vestiging **Ommoord** in de Romeynshof
- De **Centrale Bibliotheek**

Ten tijde van het schrijven van het jaarplan 2019 zijn de plannen voor beide laatste vestigingen zeer onzeker en grotendeels afhankelijk van de gemeente, die het beheer van de Romeynshof wil afstoten. Na mislukte pogingen in 2016-2018 is het plan nu om het gebouw over te dragen aan een nieuwe Stichting Bewoners Beheer Rotterdam. Mocht dat mislukken, dan is het mogelijk dat het gebouw de Romeynshof gesloten wordt door de gemeente, waardoor de Bibliotheek op zoek moet naar een alternatieve locatie in Ommoord.

Voor de **Centrale Bibliotheek** wordt grootscheepse vernieuwing van het beeldbepalende pand onderzocht onder leiding van de gemeente door middel van een grondig haalbaarheidsonderzoek en een scenarioverkenning. Eind 2018 moet het nieuwe College van Burgemeester en Wethouders beslissen hoe verder te gaan met deze omvangrijke plannen. Aangezien deze plannen veel tijd en inspanning vergen,

wordt een aantal belangrijke deelelementen al gerealiseerd in 2019. Het gaat hierbij om:

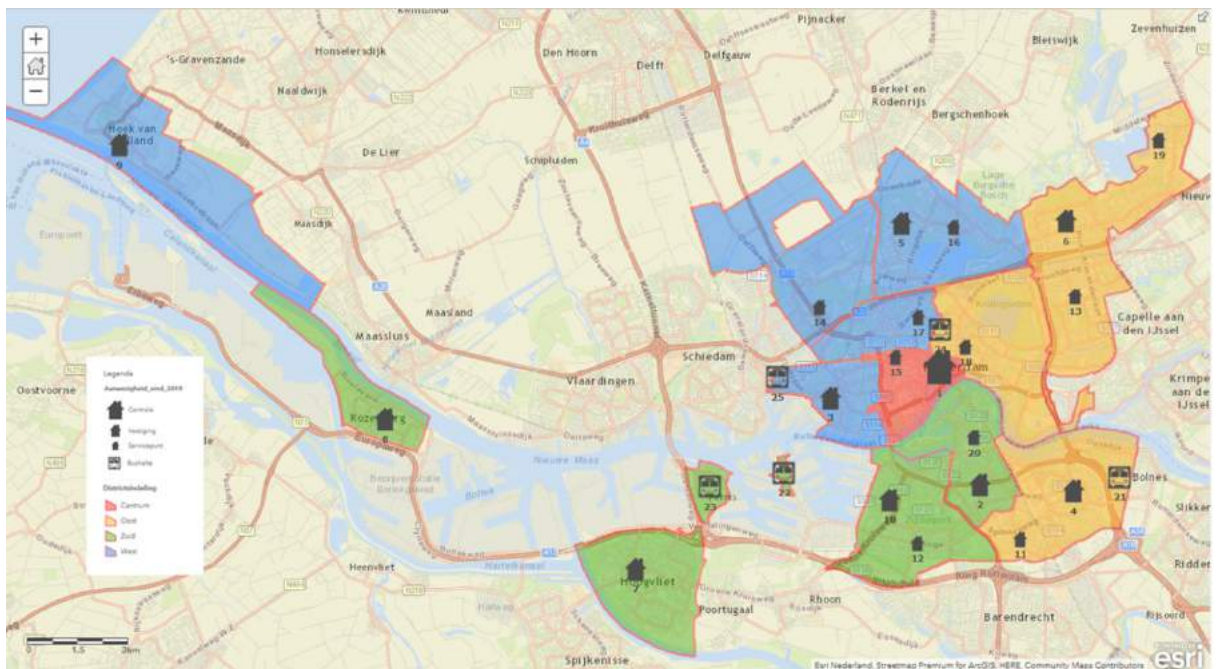
- Aanpassing van de begane grond en eerste verdieping;
- Herinrichting van de jeugdafdeling.

In het meest vergaande scenario worden er in 2019 in totaal drie vestigingen gesloten, twee heringericht en worden er vijf nieuwe servicepunten geopend. In dat geval wordt 2019 het drukste jaar tot heden in het aanwezigheidsbeleid.

Naast de uitdagingen in 'bakstenen' is aandacht voor de menselijke kanten van deze enorme ontwikkeling onontbeerlijk. De rol van medewerkers op de vloer verandert. Ze leren samenwerken met een sterk groeiend aantal vrijwilligers en partners. Het werven van nieuwe partners en het uitwerken van samenlevingsvormen met die partners vergen bovendien veel tijd. De omslag van zelfstandig functioneren als bibliotheek naar samenwonen en ondernemen met partners is ingrijpend. Het geeft veel energie en mogelijkheden maar gaat niet vanzelf. De tabel hieronder geeft een beeld van hoe divers en vergaand de omslag naar samenwonen met partners is:

#	Locatie van de Bibliotheek	Ingangsjaar	Samenwonende partner	Soort partner
1	Charlois	2008	Dock	Huis van de Wijk
2	Feijenoord	2012	Pameijer	Welzijn
3	Ijsselmonde	2014	Ijsselmunda	Theater
4	Delfshaven	2017	WMO Radar	Huis van de Wijk
5	Zuidwijk/Pendrecht	2017	Dock	Huis van de Wijk
6	Overschie	2018	WMO Radar	Huis van de Wijk
7	Rozenburg	2018	DIA	Huis van de Wijk
8	Ommoord	2018	Buurt Werk	Huiskamer van de Wijk
9	Afrikaanderwijk	2018	Humanitas	Huis van de Wijk
10	Nesselande	2019	Buurt Werk	Huis van de Wijk
11	Bibliotheek op het Station	2018	NS	OV
12	Hillegersberg Noord	2018	AH	Supermarkt
13	Kralingen West/ Oud Crooswijk	2018	Melanchthon	School
14	Lombardijen	2019	De Catamaran	School
15	Oude Noorden	2019	N.t.b.	N.t.b.
16	Bibliotheek To Go in de centrale	2019	N.t.b.	Boekhandel en horeca
17	Zuidplein	2020	Theater Z	Theater

De geplande spreiding van vestigingen, servicepunten en bibliobushaltes voor eind 2019 ziet er in het meest vergaande scenario als volgt uit:



### 3.3 Pijler 3: Bibliotheek digitaal

Bibliotheek Rotterdam wil optimaal gebruik maken van de mogelijkheden die de digitale wereld biedt om haar dienstverlening aan Rotterdammers zo relevant en aantrekkelijk mogelijk te maken. Dit geldt voor zowel fysieke locaties als online. Concreet gaat het over digitale producten en diensten, over het verbeteren, vernieuwen en innoveren van dienstverlening en over optimale marketing en communicatie, waarmee het Rotterdam Wide Web vorm krijgt. Bibliotheek Rotterdam onderscheidt de volgende taken in het digitale domein:

- Rotterdammers helpen wegwijs te worden in het sterk veranderende digitale informatieaanbod;
- Een uitgebreide collectie digitale producten en diensten bieden (catalogi, boeken, kranten en tijdschriften, e-learning tools, webinars, content etcetera);
- Rotterdammers digitaal vaardig(er) maken;
- Rotterdammers helpen bij het ontwikkelen van hun 21ste-eeuwse vaardigheden;
- (digitale) Platforms en communities creëren, waar Rotterdammers elkaar ontmoeten en kennis uitwisselen.

#### Programma 'Bibliotheek Digitaal'

Om nu en in de toekomst invulling aan die taken te geven en zoveel mogelijk Rotterdammers te bereiken is in 2017 het programma 'Bibliotheek Digitaal' gestart met drie programmalijnen:

1. De digitale klantreis: Het zo persoonlijk en relevant mogelijk maken van de dienstverlening aan bezoekers en gasten;

2. **De digitale vestiging:** Het via diverse digitale kanalen aanbieden van producten en diensten van Bibliotheek Rotterdam zelf, van partners of ontwikkeld in co-creatie. Zowel via eigen platforms (de website en social media als Facebook en YouTube) als via kanalen van andere partijen;
3. **De digitale stadstuin:** Een fysieke plek, waar alle Rotterdammers kunnen leren omgaan met digitale media, leren programmeren of kennis delen met anderen. Creatieve ondernemers werken samen met de bibliotheek in de digitale stadstuin om invulling te geven aan het Rotterdam Wide Web.

'Bibliotheek Digitaal' is georganiseerd als programma, *vooral gericht op verbinden, versterken en enthousiasmeren*. Doel is het sterker maken van de beweging in het digitale domein. Het eigenaarschap voor de klussen of projecten binnen dit programma zijn en blijven zoveel mogelijk belegd in 'de lijn'. Voor een beperkt aantal complexe klussen met grote impact wordt een project gestart.

In een multidisciplinaire programmagroep zijn verschillende teams vertegenwoordigd. De teammanager ICT is programmamanager van 'Bibliotheek Digitaal'. De programmagroep verzamelt initiatieven en ideeën die passen binnen het programma, ondersteunt en faciliteert bij het (laten) ontwikkelen van specifieke digitale zaken en heeft een eigen budget dat zij hiervoor kan inzetten.

***Flexibiliteit en wendbaarheid is een ander belangrijk principe.*** Daarom werkt de programmagroep met een dynamische activiteitenlijst. Vanuit de organisatie en de werkgroep worden het hele jaar door ideeën en initiatieven ingediend. Via intranet en de werkgroepleden wordt de achterban op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen. Ideeën worden verzameld en beoordeeld op haalbaarheid en succes. Uiteindelijk maakt de werkgroep een keuze. Het budget voor 2019 bedraagt in totaal € 175.000.

De programmagroep 'Bibliotheek Digitaal' heeft voor 2019 de volgende speerpunten geformuleerd:

***Het spelend (ontdekkingsgericht) leren.*** Dit onderwerp wordt steeds belangrijker en sluit goed aan op diverse competenties binnen de 21ste-eeuwse vaardigheden. Spelen en ontdekken met behulp van digitale producten zoals robots heeft een positieve invloed op het ontwikkelen van vaardigheden die kinderen (en deels ook volwassenen) nodig hebben om nu en in de toekomst goed te kunnen functioneren in de maatschappij. Binnen het programma worden projecten en klussen op het gebied van spelend leren verbonden en versterkt, zodat hiervoor zowel in de Centrale Bibliotheek als in de overige vestigingen een aantrekkelijk, inspirerend aanbod wordt gerealiseerd. Concrete voorbeelden voor 2019: het in samenwerking met partners verder uitwerken van het concept Speel-o-theek voor spelend leren en het realiseren van een mobiel aanbod rond maakonderwijs voor vestigingen (fase 2 van het project Maakplaats010).

**Digitaal aanbod voor alle Rotterdammers.** De digitale stadstuin krijgt in 2019 steeds meer vorm en inhoud. De Maakplaats010 (permanent in de Centrale, mobiele variant voor de vestigingen) is de plek waar alle Rotterdammers terecht kunnen om te leren omgaan met digitale maaktechnieken of om kennis te delen met anderen. Een stevig aanbod van activiteiten is nodig om een aantrekkelijke dienst te kunnen aanbieden aan alle doelgroepen. Dit wordt vanuit de digitale pijler ondersteund en versterkt (ook financieel).

**Online video.** De inzet van video als communicatie-instrument voor online media wordt steeds belangrijker. Zeker voor bibliotheken die kennis willen (helpen) overdragen en verhalen willen vertellen en delen. In een nieuwe content strategie wordt gewerkt met 'influencers' en instructiefilms, waarbij medewerkers video's leren maken. Binnen het programma wordt deze ontwikkeling multidisciplinair ingezet, waarbij de afdelingen Communicatie, ICT/techniek, Collectie en Dienstverlening met elkaar optrekken.

**Herinrichting Centrale.** In 2019 staat de verbouwing en herinrichting van de begane grond en eerste verdieping van de Centrale gepland. Bibliotheek Rotterdam ziet dit als een grote kans om het concept van de digitale stadstuin verder in te vullen. Op verschillende plekken kunnen Rotterdammers van alle leeftijden kennis maken met de huidige digitale mogelijkheden en worden zij gestimuleerd om hun digitale vaardigheden (verder) te ontwikkelen.

## 4. Randvoorwaarden

Doordat diverse afdelingen een aantal randvoorwaarden invullen, kunnen de hiervoor benoemde doelstellingen bereikt worden. Deze afdelingen zijn in hoge mate gericht op het vergroten van gemak en efficiency, zowel voor de externe als de interne klant. De afdelingen zijn primair gericht op het ondersteunen van het primaire proces.

Daarnaast blijven de diverse teams zich de komende jaren inzetten voor het op orde brengen en continu verbeteren van de basistaken. Daar waar van toepassing zullen zij professionele bijzonderheden delen met de rest van de organisatie.

### 4.1 Collectie en distributiecentrum

#### *Collectie*

Klanten van Bibliotheek Rotterdam hebben behoefte aan een actuele, steeds wisselende collectie in de vestiging waar zij lenen. De brede actuele collectie en de verschillende bibliotheekvoorzieningen vragen om efficiënt gebruik. Daarom wordt de module Bibliotheek-Collectie-Beheer (BCB) ingevoerd. Alle collecties worden gedeeld, zodat vraag-en-aanbod op de beste wijze bij elkaar worden gebracht.

#### *Distributiecentrum*

Bibliotheek Rotterdam beschikt sinds vier jaar over een eigen distributiecentrum (met een collectie van ruim 180.000 boeken en 134 scholen), dat functioneert als



distributiecentrum voor met name 'de Bibliotheek op school' (dBos). Het distributiecentrum is opgezet als werkleerbedrijf en levert wissel- en webcollecties aan basisscholen. Naast deze collecties zijn er de afgelopen jaren andere producten bijgekomen, zoals themakisten voor het speciaal onderwijs, inspiratiecollecties voor de voorschoolse instellingen en producten voor het voortgezet onderwijs. In 2019 wordt de logistieke dienstverlening voor wisselcollecties voor het voortgezet onderwijs verder ontwikkeld op basis van een behoeftepeiling en een business case.

Inzet van stagiairs maakt de continuïteit bij het uitbreiden van doelgroepen en collecties onzeker. Een verbreding van het leerwerkbedrijf naar meer inzet van mensen die werkervaring moeten opdoen, of die in het kader van de Participatiewet voor hun uitkering moeten werken, is gewenst.

#### **4.2 Cultureel ondernemerschap**

De bibliotheek wil de afhankelijkheid van de gemeentelijke exploitatiesubsidie verkleinen. Daarom worden baten gezocht op een aantal terreinen.

**Verhuur van ruimtes:** De ambitie is om € 204.000 aan inkomsten te realiseren door onderhuur aan partners in de Centrale Bibliotheek. Nieuwe, potentiële partners zijn de CJG, een tweede horecapartner en een boekhandel.

**Zaalverhuur:** De zalen en het theater worden steeds actiever verhuurd. De ambitie is om 5% extra te verhuren, van vijf naar zes verhuringen per week. De financiële doelstelling is om € 115.000 aan inkomsten uit zaalverhuur te realiseren.

**Kaartverkoop:** Voor een aantal activiteiten georganiseerd door Bibliotheek Rotterdam wordt entree geheven. De financiële doelstelling is hiermee € 42.000 aan inkomsten te realiseren.

**Barterdeals** (samenwerkingspartners): Bibliotheek Rotterdam hecht eraan om door samenwerking (nog) méér maatschappelijke waarde te realiseren. Door slim samenwerken wordt uiteindelijk méér werk verzet. De bibliotheek is er trots op dat in driekwart van de activiteiten een vorm van samenwerking zit met culturele, maatschappelijke of educatieve partners – hoofdzakelijk met gesloten beurzen. Sprekers in bibliotheekcolleges werken bijvoorbeeld kosteloos, de bibliotheek levert de techniek en faciliteiten. Sweek organiseert een verhalenwedstrijd en de bibliotheek levert wederom de faciliteiten. Voor en tijdens het Kinderboekenweekfeest en andere jeugdevents bekostigen uitgeverijen de aanwezigheid van schrijvers. Stichting Lokaal verzorgt de inhoud van debatten en levert de sprekers. Er wordt zoveel mogelijk kostendekkend gewerkt.

**Werving fondsen en subsidies:** De regie en coördinatie voor fondsenwerving en subsidiewerving is geïntegreerd en centraal belegd bij de Adviseur Fondsen- en Subsidiewerving. Voor fondsenwerving en partnerwerving voor specifieke projecten kan door de verantwoordelijke projecteigenaar een beroep worden gedaan op de



inhuur van een externe fondsenwerver. Werving van middelen richt zich op de volgende zaken:

- Het (helpen) verwerven van structurele financiering voor elementen uit het komende collegeakkoord die te maken hebben met basisvaardigheden (onder meer taal en e-overheid), talentontwikkeling bij jongeren en toeleiding naar werk voor jongeren. Dit ook vooruitlopend op de nieuwe strategische beleidsperiode 2021-2025;
- Middelen voor de realisatie van programmaonderdelen in het kader het programma 'Focus op Jongeren';
- Opzetten van partnerships en het (helpen) aanboren van subsidiemogelijkheden voor het doorontwikkelen en uitvoeren van het programma Basisvaardigheden voor volwassenen (particulieren en werknemers via bedrijven). Hierbij hoort ook het onderzoeken en realiseren van mogelijkheden op de arbeidsmarkt;
- Het (helpen) verwerven van subsidies voor het onderzoeken naar en het doorontwikkelen en uitvoeren van nieuwe educatieve producten en diensten voor jeugd en/of jongeren. Dit zal zeker nodig zijn voor het realiseren van de plannen voor de nieuwe dienstverlening aan het voortgezet onderwijs.
- Het verwerven van fondsen voor de ontwikkeling en realisatie van specifieke projecten en activiteiten. Concrete kansen: doorontwikkeling Maakplaats010; nieuw literair festival; Kinderboekenweekfeest; business workshops in de Stationsbibliotheek met financiële steun van ProBiblio en inhoudelijke steun van Universiteit Nyenrode, plus bijdragen van de Cultuurscouts voor extra lokale programmering in de wijken;
- Het realiseren van permanente geldstromen van nieuwe strategische samenwerkingspartners, die inhoudelijk en/of financieel specifieke projecten of activiteiten helpen realiseren. Concrete kansen: net als bij derde geldstromen doorontwikkeling Maakplaats010; programma 'Focus op Jongeren';
- Het verwerven van fondsen en/of subsidies voor het realiseren van specifieke projecten in het kader van het aanwezigheidsbeleid. Zo heeft ProBiblio de nieuwe Stationsbibliotheek mogelijk gemaakt met een subsidie van € 90.000. In 2018-2020 wordt de nieuwe school/wijkbibliotheek in Kralingen West plus programmering in Oud Crooswijk gefinancierd door een bijzondere gemeentelijke subsidie van € 225.686.

#### **4.3 Marketing & communicatie**

*Online* sluit Bibliotheek Rotterdam aan op veranderend mediagebruik van de klant en de bezoeker. Dat gaat om de website en – steeds meer een verschuiving naar – social media, blog, en online video (waaronder live-streaming). Online ligt de focus op relevante aanwezigheid en vindbaarheid, onder meer door middel van een heldere navigatie op de website. In de online strategie maakt Bibliotheek Rotterdam gebruik van een goede mix van paid (onder andere advertising), owned en earned media. Resultaten worden zichtbaar door een toename van delen en liken, maar bovenal door betekenisvolle conversatie. Na de contentkalender (2017) en de invoering van een

nieuwe contentstrategie (2018) wordt 2019 het jaar waarin de kwalitatieve relevante content continu gemeten en gemonitord wordt en op basis daarvan wordt bijgestuurd.

De nadruk voor *corporate communicatie* komt te liggen op het (verder) stroomlijnen van de corporate identity en communicatie(boodschappen). Welke informatie breng je wanneer onder de aandacht van de focusdoelgroepen? Juiste boodschap, juiste toon, bij de juiste persoon op het juiste moment. Via welk middel en via welk kanaal kan de doelgroep het beste worden bereikt? Free publicity en een goed en relevant contact met de pers zijn daarbij belangrijk. De 'ik bieb' campagne krijgt wederom een vervolg. Waar de campagne tot nu in het teken stond van kennis en houding (vergroten van de bekendheid van Bibliotheek Rotterdam), komt de campagne in 2019 (meer en meer) in het teken te staan van het beïnvloeden van gedrag. Met als doel meer *betalende* leden en een toename van het gebruik van de producten en diensten van Bibliotheek Rotterdam. De aanbevelingen uit het campagneonderzoek worden meegenomen in het uitwerken van de campagne van 2019.

Voor *marketingacties* ligt de focus op het behoud van het totaal aantal (betalende en niet betalende) leden in de focusdoelgroepen. Daarnaast wordt in toenemende mate 1-op-1 gecommuniceerd via Direct Emails en Customer Value Relationship Management. De ingezette beweging wordt hiermee verder ontwikkeld. In de plannen wordt gebruik gemaakt van ervaringen en evaluatie van marketingacties uit 2017 (focus op werven) en 2018 (focus op werven en ledenbehoud), alsmede van de berekening van potentie in de focusdoelgroepen. Per actie worden vooraf de te behalen doelstellingen bepaald in overleg met de (unit)manager. Pricing wordt als instrument ingezet voor behoud (en werven) van nieuwe leden.

**Promotie van evenementen:** Programmering is een belangrijke manier om invulling te geven aan de wettelijke kernfuncties. Het realiseren van zoveel mogelijk bereik en impact vraagt om een specifieke, gerichte promotieaanpak en de inzet van een brede middelenmix: social media, blogs, prints en advertorials. Daarbij wordt zoveel mogelijk meegelift op de communicatiekanalen van anderen (bijvoorbeeld de instagramprofielen van 'influencers'). In 2018 is in het derde kwartaal de middelenmix herzien op basis van het gehouden publieksonderzoek en de ingezette communicatiemiddelen. Dit houdt in: minder maatwerk en meer aansluiting zoeken bij de communicatiekanalen die de focusdoelgroepen gebruiken. Dat betekent onder andere minder drukwerk in de bibliotheek zelf, en meer gebruik van de narrowcastingkanalen. Een efficiencyslag moet meer armslag bieden.

#### **4.4 Personeel en organisatie**

##### ***Veranderstrategie***

De verschuiving van traditionele dienstverlening naar klantgerichtheid en 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 op het gebied van cultuur, structuur en competentieniveau. Aan deze drie punten wordt gewerkt.

##### ***MD-traject door middel van co-creatie***

De bibliotheek kiest ervoor om niet een voorgeschreven MD-programma te verzorgen met de deelnemer als consument, maar om het programma met elkaar te ontwikkelen en uit te voeren. De gekozen opgaven komen voort uit de verschillende praktijksituaties, welke belangrijke ingrediënten bevatten voor het leren binnen de algehele organisatieontwikkeling.

#### *De juiste persoon op de juiste plaats op het juiste moment*

Per team wordt gekeken of medewerkers op de juiste plek zitten en over de juiste competenties beschikken voor nu en in de toekomst. Zowel voor de organisatie als de medewerker is dit belangrijk in het kader van duurzame inzetbaarheid. Kernvraag is telkens: is de medewerker voldoende in staat om zelf invulling te geven aan de functie en hier regie over te nemen? Medewerkers worden gesteund in het kunnen blijven voldoen aan de vereisten van de functie.

#### *Organisatie-ontwikkeling*

Naast de cultuur – die door de gekozen opgaves in het MD-traject wordt beïnvloed – en de ontwikkeltrajecten op medewerkersniveau, wordt waar nodig de structuur verbeterd om het gewenste effect te bereiken. Onderzocht wordt of een structuurwijziging kan helpen om de organisatiedoelstellingen beter en duurzamer te realiseren.

#### *Efficiënt en effectief*

Waar nodig en mogelijk wordt het kernsysteem Profit/Insite verder ontwikkeld om efficiënt en effectief standaardwerkzaamheden uit te voeren en managers en medewerkers maximaal digitaal van relevante kennis en informatie te voorzien. Naast de meer intern gerichte processen wordt onderzocht of ook Outside beter ontwikkeld kan worden om bovengenoemde doelstellingen te realiseren.

### **4.5 Klantcontactcentrum**

De focus ligt op het verhogen van gemak en efficiency door het eenvoudiger en efficiënter maken van processen en systemen. De bibliotheek maakt gebruik van een licht Lean methodiek.

Proactief over de afdelingsgrenzen heen verwacht de bibliotheek van medewerkers dat zij kansen zien en pakken vanuit intrinsieke motivatie en eigenaarschap tonen. Klantgedreven Samen Werken noemt de bibliotheek dat.

#### *Processen*

KCC wil de processen optimaliseren vanuit de missie van Bibliotheek Rotterdam. KCC wil haar rol organisatiebreed verbeteren door meer taken van de vestigingen over te nemen, waaronder de beantwoording van email en telefoon. Het KCC wil tevens steeds meer processen standaardiseren waardoor het niet uitmaakt waar de klant een vraag stelt om altijd op uniforme wijze een vergelijkbaar antwoord te krijgen. Door deze standaardisatie krijgen de medewerkers in de dienstverlening meer ruimte om maatwerk te leveren aan die klanten die dat nodig hebben en om complexere vragen te

beantwoorden. Het KCC wil de kanaalsturing zo inrichten dat klanten zoveel mogelijk diensten onafhankelijk van tijd en plaats zelf kunnen organiseren en regelen.

#### *Roosteraars*

Dit team ondersteunt teammanagers en collega's die in roosterdienst werken met een rooster waarin voldoende ruimte is voor iedereen, om flexibel ingezet te worden op diverse plekken in de diverse vestigingen. De bibliotheek streeft naar mee-roosteren waarbij de medewerkers meer eigenaarschap hebben over de mate van dienstverlening. Dit gebeurt door hun eigen inzet en rooster aan te passen aan de bezoekers, de activiteiten, het team en het eigenbelang. De inhuur van externen wordt geminimaliseerd.

#### **4.6 ICT**

In 2019 zal ICT de migratie van het bibliotheeksysteem Bicat naar de cloud afronden. Hiermee is in het kader van continuïteit voor alle bedrijfskritische applicaties uitwijk geborgd. Daarnaast blijft de focus op de optimalisatie van Bicat en Profit uit oogpunt van efficiëntie en gemak voor klant en medewerker. Voor Bicat wordt bijvoorbeeld het automatisch verlengen geïmplementeerd om de klant werk uit handen te nemen. Daarnaast zal ICT bij diverse trajecten – zo ook de aanwezigheidsprojecten – een bijdrage leveren. Afrikaanderplein zal worden opgeleverd en hoewel de oplevering van Zuidplein plaatsvindt in 2020, zal ICT daar in 2019 voorbereidend werk uitvoeren. ICT blijft gespist op kostenbeheersing en innovatie.

#### **4.7 Facilitair management**

Facilitair management zal de flexibiliteit van de bibliotheek optimaal afstemmen op de wijzigende behoeften van de bezoekers en blijft veranderen. De noodzaak voor deze verandering komt voort uit het feit dat er meer locaties geopend worden, het aantal onbemande openingsuren groeit en er minder vaste medewerkers op de locaties aanwezig zijn. De afdeling zal vanuit een andere blik en expertise de algehele huisvestingsstatus van een vestiging bewaken.

Om deze ambities waar te maken zal de afdeling in de komende jaren haar interne structuur, processen en werkwijzen aanpassen en haar vakinhoudelijke kennis verder vergroten. De afdeling zal meer regie-volwassen acteren dan ad hoc uitvoerend. De ambitie is om door te ontwikkelen naar een professionele adviserende afdeling die ondersteuning biedt aan de bibliotheek bij het realiseren van haar strategische doelen.

Gezien de snel veranderende omgeving en de ontwikkeling van nieuwe concepten en mogelijkheden, zal de afdeling nieuwe facilitaire concepten voorleggen aan medewerkers en bezoekers. Voor het vertalen van nieuwe concepten naar bruikbare voorstellen is groei in vakinhoudelijke kennis noodzakelijk.

Facilitair management zal zich samen met de afdeling Finance en control blijven richten op contractmanagement en –beheer en de daarmee gepaard gaande

kostenbeheersing (het beste uit de markt halen). Bij nieuwe ontwikkelingen wordt rekening gehouden met duurzaamheid, onder andere in de vorm van hergebruik en verlaging van energielasten. Op dit moment vormt veiligheid, naast de juiste huisvesting en inrichting, een belangrijk speerpunt. Voor 2019 staat de aanbesteding van het schoonmaakcontract op de rol.

#### **4.8 Governance**

Bibliotheek Rotterdam volgt sinds de verzelfstandiging in 2013 de Code Cultural Governance. In 2016 zijn nieuwe extra governance afspraken gemaakt tussen de gemeente en de verzelfstandigde instellingen, waaronder Bibliotheek Rotterdam. Bibliotheek Rotterdam is de beheerder van een belangrijk deel van de gemeentelijke erfgoedcollecties, namelijk de collectie historische boeken waaronder de wereldberoemde Erasmuscollectie. Gezien het belang van de verzameling en de overige maatschappelijke activiteiten van de bibliotheek, alsook de omvang van de subsidierelatie, valt Bibliotheek Rotterdam in het op een na hoogste regime. De Raad van Toezicht van Bibliotheek Rotterdam speelt een formele rol in het bewaken van deze relatie. Op grond van een statutenwijziging zal de Raad van Toezicht bestaan uit zeven personen. Dit is nodig om de volle breedte van terreinen, waarop de bibliotheek actief is, te kunnen bewaken. Het bestuur van de stad en het bestuur van Bibliotheek Rotterdam overleggen regelmatig over de inhoudelijke aspecten en strategische ontwikkelingen. De rekenkamer toetst jaarlijks de kwaliteit van de onderlinge verhoudingen. De accountant controleert de doorwerking binnen de organisatie.

#### **4.9 Finance en control**

Voor 2019 zal het team vooral bijdragen aan het verhogen van “Gemak en efficiency” door bijzondere aandacht te geven aan:

- Het helpen vergroten van de forecasting reliability van de verschillende teams via individuele coaching;
- Het ondersteunen van de teammanagers om qua inkoop het beste uit de markt te halen. Door de juiste processtappen te leren doorlopen en te werken met het nieuw ingerichte bestelproces (minder verrassingscrediteuren, minder correcties achteraf), alsmede contractbeheer (respecteren tekenbevoegdheid contracten ook via systeem geborgd) gestructureerd op te pakken kan de bibliotheek hier flinke stappen maken;
- Het bewaken dat de administratieve processen zo efficiënt en effectief mogelijk lopen en dat teammanagers zoveel mogelijk real time inzicht kunnen hebben in de uitnutting van hun budgetten, lopende orders en facturatie;
- Het inrichten van een systeem van kwaliteitsmanagement op basis van in 2018 neergelegde kaders;
- Het verfijnen van het bijgestelde systeem van risico management, door de werking van de mitigerende maatregelen te toetsen, de risico's blijvend te

wegen en het risicobewustzijn in de organisatie te vergroten. De compliance aan de AVG wetgeving maakt hiervan een belangrijk onderdeel uit;

- Het evalueren van de rol van de portefeuillehouder en het werken met de methode Prince 2 door workshops over relevante thema's met de verschillende roldragers binnen projectteams. Zo draagt de afdeling bij aan het optimaal inzetten van mensen en middelen door de gehele organisatie, alsmede aan het planmatiger werken;
- Procesverbeteringen (primaire en secundaire) te realiseren door relevante processen met alle spelers in kaart te brengen, te strippen van redundantie, rollen te beschrijven en eigenaren te benoemen die voor continue verbetering verantwoordelijk worden;
- Op het gebied van facilitaire zaken ingericht te zijn op het toenemend werken met partners die geen recht hebben op BTW verrekening;
- Daarnaast zorgt ze voor tijdwinst bij het maken van zakelijke afspraken met derden door eerder betrokken te raken: repareren van voor de bibliotheek nadelige afspraken kost onevenredig meer tijd dan het in één keer opstellen van juiste afspraken;
- Tenslotte is er nog een denkproces gaande over de controle op de salarisberekeningen. Deze is momenteel belegd bij HRM, maar zou wellicht in de toekomst (deels) richting de afdeling F&C kunnen.



## 5 Begroting 2019

### Staat van baten en lasten 2019

	<u>Begr. 2019 MJB</u>	<u>B-2019</u>
<b>Baten</b>		
Subsidies	19.238.805	19.514.000
Gebruikersinkomsten	1.364.443	1.173.000
Specifieke dienstverlening	840.061	929.048
Evenementen/activiteiten	25.785	12.000
Diverse baten	690.597	220.000
	<u><b>22.159.691</b></u>	<u><b>21.848.048</b></u>
<b>Lasten</b>		
Lonen en sociale lasten	10.944.720	10.924.086
Overige personeelslasten	865.659	852.915
Bestuur en organisatie	365.268	361.818
Huisvesting	5.136.413	4.965.546
Administratie	426.502	393.181
Transport	183.861	161.586
Automatisering	1.321.517	1.104.394
Collectie en media	1.924.262	2.075.892
Specifieke kosten	846.076	923.720
Overige kosten	148.630	223.630
	<u><b>22.162.908</b></u>	<u><b>21.986.768</b></u>
Financiële baten en lasten	-11.224	-19.000
<b>TOTAAL</b>	<u><b>-14.441</b></u>	<u><b>-157.720</b></u>

#### Toelichting aanpassing begroting 2019 versus meerjarenbegroting

De belangrijkste aanpassing is de verlaging van de diverse baten, waarin de opbrengsten uit fondsenwerving en sponsoring zitten. Dit is conform de lijn die vanaf medio 2017 wordt gevolgd.

Daarnaast nemen de contributiebaten verder af door het prudente incassobeleid en door een combinatie van verschuiving in de mix van betalende leden naar goedkopere abonnementen en hogere kortingen aan Rotterdampashouders.

Baten en lasten van specifieke dienstverlening gaan hand in hand, derhalve lopen de stijgingen in baten en lasten daar synchroon.

Dalende huisvestingslasten grosso modo door lagere afschrijvingen (minder investeringen), lagere beveiligingskosten, deels gecompenseerd door hogere lasten van huur en servicekosten en kleine inventarisaankopen (hogere investeringsgrens).

De kosten voor ICT zijn vooral lager door besparingen op datalijnen. Licentiekosten vallen echter hoger uit door meer in de 'cloud' te werken.

Collecties stijgen door inrekening van de collectie voor Zuidplein. Bij de meerjarenbegroting ging de bibliotheek nog uit van een algehele daling van de kosten van aanschaf van materialen, samenhangend met veranderend leengedrag.

De stijging van de overige kosten heeft vooral te maken met een algemene lastenbesparing die in de meerjarenbegroting onder die rubriek was verantwoord en die in de nieuwe begroting voor 2019 over alle lasten verdeeld is.

## 6. Prestatie-indicatoren

Bijgevoegd het overzicht van de indicatoren zoals afgesproken voor 2019 in de meerjarenbegroting:

Doelstelling	Kpi 2019
Totaal aantal bezoeken	3.255.000
Totaal aantal locaties	20-25
Aantal openingsuren per week	675
Totaal aantal fysieke materialen in de collectie	675.000
Totaal aantal uitleningen:	1.660.000
Aantal leerlingen dat via scholen wordt bereikt	37.750
Aantal studie-/werk-/en leesplekken	1.100
Oordeel audit t.a.v. beheer van de erfgoedcollectie	positief eindoordeel
Aantal activiteiten	1.415
Aantal deelnemers aan deze activiteiten	39.500
Gemeente afrekenbaar	
Gemeente niet afrekenbaar	

## Colofon

**Dit jaarplan 2019 is een uitgave van Bibliotheek Rotterdam.**

Het is tot stand gekomen in de periode april-juni 2018.

Veel medewerkers en met name de teammanagers en het MT hebben hieraan hun bijdrage geleverd.

Redactie: Afdeling F&C

Eindredactie: Managementteam

Rotterdam, juni 2018

## Bijlage 1 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 digitaal, 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 tot een dynamisch platform voor **ontdekken, ontwikkelen, ontmoeten en ontspannen**. Een platform dat deel uitmaakt van netwerken en dat communities met elkaar verbindt. Een onafhankelijke, laagdrempelige, publieke voorziening, die mensen inspireert en helpt in hun persoonlijke ontwikkeling, zodat zij volwaardig en zelfstandig aan de samenleving kunnen deelnemen.

Bibliotheek Rotterdam noemt dit dynamische platform het **‘Rotterdam Wide Web’ (RWW)**. Het RWW manifesteert zich zowel fysiek als digitaal en legt continu connecties tussen collectie, content en de Rotterdammers. Het is afgestemd op de specifieke context van de stad Rotterdam met al haar mogelijkheden en maatschappelijke vraagstukken. Met behulp van het platformconcept RWW geeft Bibliotheek Rotterdam de komende jaren vorm en invulling aan haar maatschappelijke opdracht en wettelijke kernfuncties. Zo realiseert zij zoveel mogelijk waarde voor de samenleving met de middelen die de gemeenschap haar ter beschikking stelt. Daarnaast wil Bibliotheek Rotterdam producten en diensten (die logisch aansluiten bij haar wettelijke kernfuncties) leveren aan de inwoners, organisaties en bedrijven in Rotterdam om zo extra eigen inkomsten te genereren.

### **Voor wie doet Bibliotheek Rotterdam het?**

Alle inwoners van de regio Rotterdam zijn van harte welkom in Bibliotheek Rotterdam. Daarnaast zijn ook bezoekers van buiten de stad welkom in de bibliotheek. 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**, vooral in de ‘groene wereld’.

### **Mate van zelfredzaamheid: blauwe en groene wereld**

Bibliotheek Rotterdam onderscheidt binnen haar publiek de Rotterdammers die zelfredzaam zijn en zij die zelfredzaam worden. Onder zelfredzaamheid wordt

verstaan het kunnen 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 worden de begrippen *blauwe wereld* voor de groep "is zelfredzaam" (denk aan veellezers en digi-voorlopers) en *groene wereld* voor de groep "wordt zelfredzaam" (denk aan laaggeletterden en digibeten) gehanteerd.

### ***Wat doet Bibliotheek Rotterdam?***

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 één 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:

1. *Publieke ruimte & platform;*
2. *Informatie- en leenfunctie;*
3. *Programmering.*

De belangrijkste ontwikkeling is dat er de komende jaren een verschuiving van focus en middelen plaatsvindt van de informatie- en leenfunctie naar de programmering.

### ***Waar doet Bibliotheek Rotterdam het?***

Bibliotheek Rotterdam verzorgt haar dienstverlening vanuit een krachtig, toegankelijk netwerk van fysieke locaties. De belangrijkste strategische uitgangspunten daarbij zijn:

1. Bereikbaarheid en toegankelijkheid;
2. Maatwerk;
3. Flexibiliteit.

Belangrijk onderdeel van het aanwezigheidsbeleid is het voorbereiden van de herinrichting en renovatie van de Centrale Bibliotheek, één van de iconische gebouwen in Rotterdam. Dit is onder andere vereist om op deze plek de stap te kunnen maken van collectie naar connectie. Naast de fysieke locaties levert Bibliotheek Rotterdam ook producten en diensten via internet. Zij ziet veel kansen in het aanbieden van producten en diensten via online kanalen. Hiervoor wordt de digitale Bibliotheek Rotterdam verder ontwikkeld. Daarbij is het uitgangspunt dat de virtuele en de fysieke bibliotheek elkaar gaan versterken bij het realiseren van de kernfuncties en de cultureel-maatschappelijke opdracht.