

# De provinciale bibliotheeksystemen: het kikkerperspectief

Bruno Vermeeren

De provinciale bibliotheeksystemen zijn fel besproken. Er zijn voor- en tegenstanders, beiden even passioneel overtuigd van hun gelijk. De discussie woedde vorig jaar fel op diverse fora: Kenniskantoor, *Informatie aan Zee*, META. “Na de artikels over het streekgericht bibliotheekbeleid, vroegen de provincies META om een artikel te brengen over de provinciale bibliotheeksystemen,” schreven we in META 8 van vorig jaar. Het werkstuk dat we toen planden en dat zowel de lokale bibliotheken als de provincies, de VGC en Bibnet aan het woord liet, verscheen niet. Als we nu een nieuwe poging doen, is de insteek anders. We laten niet meer alle partijen aan het woord, maar kiezen voor de invalshoek van de lokale bibliotheken die we in het voorjaar bevroegen. De resultaten vatten we hier samen.

## PROVINCIALE BIBLIOTHEEKSYSTEMEN

Het is ondertussen al van 2002 geleden dat het provinciaal streekgericht bibliotheekbeleid startte met de voorbereidingen voor de provinciale bibliotheeksystemen (PBS). De PBS'en streven als bibliotheekautomatisering drie doelstellingen na: een innoverende en kostenefficiënte samenwerking, bibliotheken ontlasten van ICT-investeringen en zo een verbeterde dienstverlening naar het publiek mogelijk maken. In 2002 ging dit van start als proefproject voor enkele pilootbibliotheken. Tien jaar later is dit de stand van zaken:

Provincie	Aantal bibliotheken	Aantal PBS-bibliotheken
Antwerpen	69	44
Brussel	18	18
Limburg	43	29
Oost-Vlaanderen	64	45
Vlaams-Brabant	60	31
West-Vlaanderen	64	48

De aangesloten bibliotheken hebben geen individueel bibliotheekstelsel meer nodig. Via een centrale server zijn de provincies en de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) verantwoordelijk voor het beheer en het onderhoud van bestel-, uitleen- en lenersadministratie. Aparte bibliotheekcatalogussen werden geïntegreerd in één centrale catalogus. Bibnet staat in voor de metadata en alles wat daarmee te maken heeft: centrale catalogus, collectievorming, zoekomgeving op het internet ... Het werkingsgebied van de PBS-bibliotheken beslaat inmiddels ongeveer 4 miljoen Vlaamse (potentiële) gebruikers, ongeveer 64% van de bevolking.

Er zijn dus drie niveaus nodig om de provinciale bibliotheeksystemen efficiënt te besturen: de Vlaamse overheid (vertegenwoordigd door Bibnet), de provincies en de VGC, en de gemeenten. De PBS'en zijn hierdoor een ultieme oefening in samenwerking.

## TEVREDEN GEBRUIKERS

In het voorjaar van 2012 stuurde de VVBAD een enquête over de provinciale bibliotheeksystemen naar de openbare bibliotheken. 285

volledig ingevulde formulieren ontvingen we, verhoudingsgewijs meer van aangesloten bibliotheken (67% van de bibliotheken is aangesloten, van de respondenten is dat 72%). De resultaten voor Brussel zijn beperkt: daar reageerde minder dan de helft van de bibliotheken. De resultaten van Brussel vergelijken we dan ook niet met die van de provincies. Ook de kleinste bibliotheken zijn licht ondervertegenwoordigd. Omdat de enquête anoniem was, kan niet uitgesloten worden dat er meer dan één antwoord per bibliotheek kwam.

De redenen waarom een bib al dan niet zou moeten aansluiten, werden al vaak besproken. Het belang van een gezamenlijke bibliotheekinfrastructuur is zeker de belangrijkste reden voor de aangesloten bibliotheken (73%), de betere digitale dienstverlening voor de gebruiker (65%) en de publiekscatalogus (58%) volgen. Het bibliotheekstelsel zelf is maar voor een minderheid (21%) een belangrijke reden om aan te sluiten, dat wel iets meer uitgesproken bij de kleinste bibliotheken (34% bij de gemeenten tot tienduizend inwoners). Over het algemeen zijn de aangesloten bibliotheken tevreden

(72%) tot zeer tevreden (15%), ongeveer één op acht is ontevreden. De PBS'en van West-Vlaanderen (20%) en Vlaams-Brabant (23%) kennen de meeste ontevreden klanten. De grote bibliotheken zijn vaker ontevreden: 25% bij de gemeenten met meer dan 35.000 inwoners.

Opvallend is dat ongeveer twee derde (63%) van de niet-aangesloten bibliotheken ook niet van plan is om aan te sluiten. De meeste vinden dat ze lokaal een identieke of zelfs betere dienstverlening hebben uitgebouwd. “Ze (niet-aangesloten bibliotheken) vinden samenwerking belangrijk en willen die niet uit de weg gaan, maar samenwerking kan enkel en wanneer dit niet leidt tot een mindere kwaliteitsvolle dienstverlening dan de huidige ...”, zo klonk het nog in april 2011 op Kenniskantoor.

Andere redenen komen minder vaak voor: gebrek aan inspraak in het ICT-beleid, maar ook een voorkeur voor het eigen bibliotheekstelsel dat niet dat van de provincie is. Vijf respondenten vermelden expliciet dat ze vasthouden aan Bidoc, maar ook Vubis en Brocade hebben uitgesproken fans. Slechts een enkeling geeft als reden om uit het PBS

## Werkingsgebied



PBS: 3.990.799  
niet-PBS: 2.260.804

## Aangesloten bibliotheken

Enquête



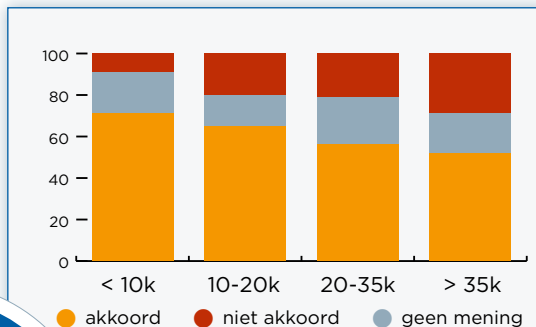
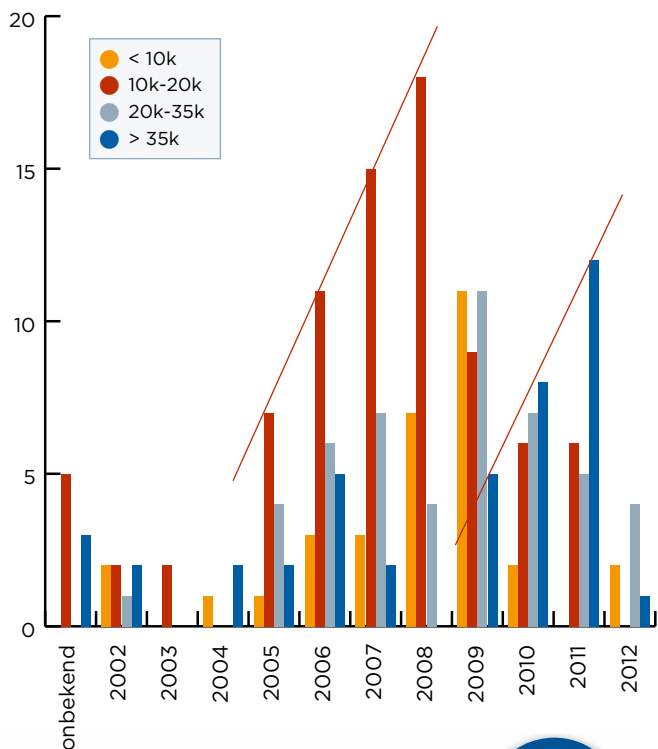
PBS: 72%  
niet-PBS: 28%

Reëel

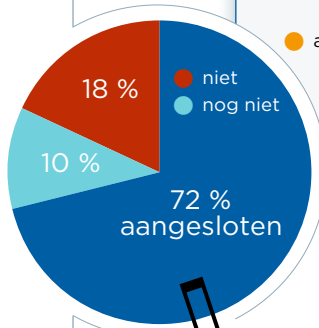


PBS: 67%  
niet-PBS: 33%

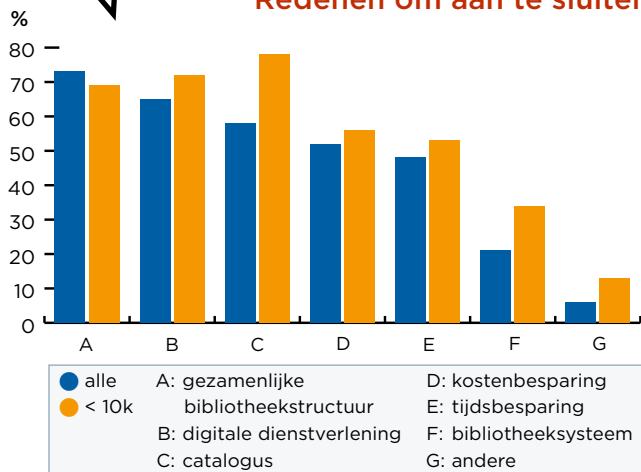
## Jaar van aansluiting



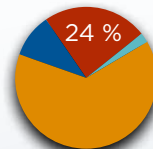
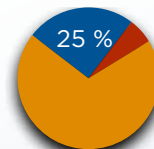
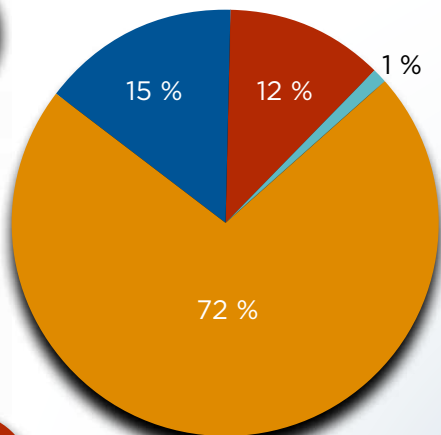
**De PBS'en zijn onmisbaar voor de realisatie van de digitale bibliotheek**



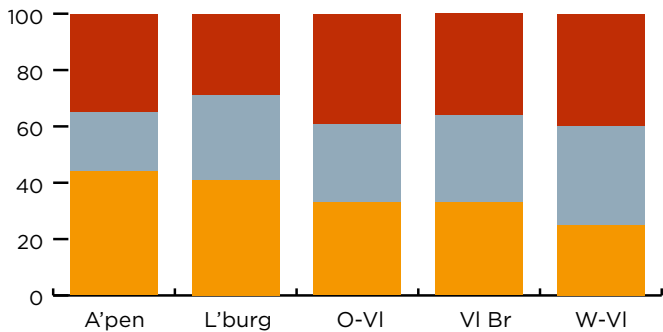
## Redenen om aan te sluiten



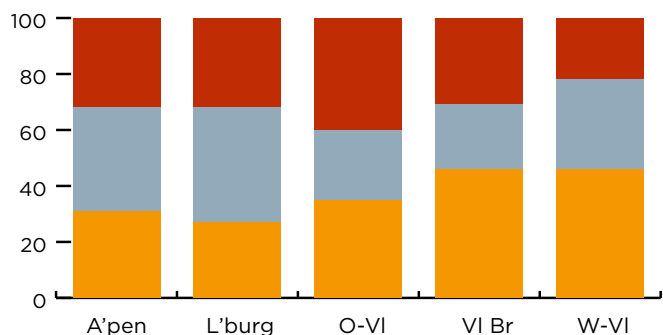
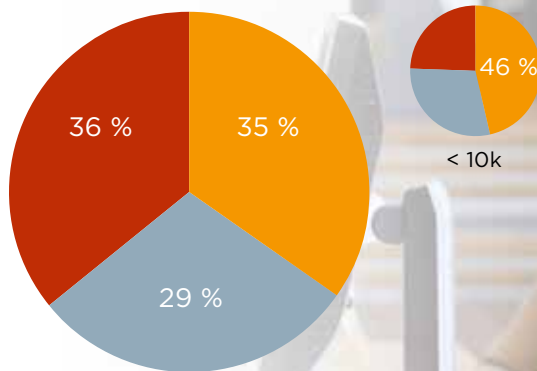
## Bent u een tevreden gebruiker?



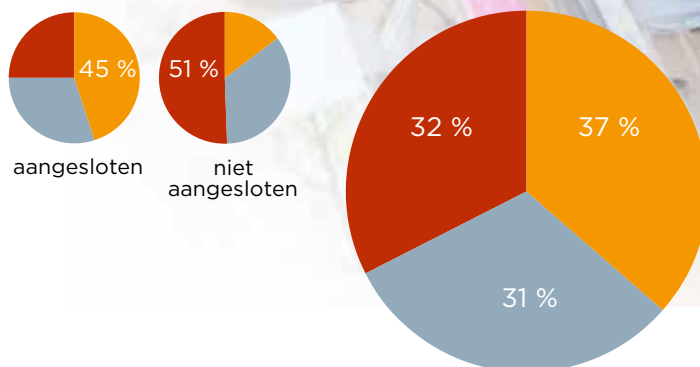
zeer tevreden (blue), tevreden (orange), ontevreden (red), zeer ontevreden (light blue)



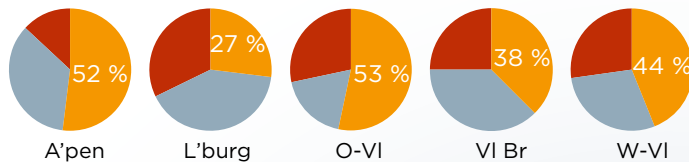
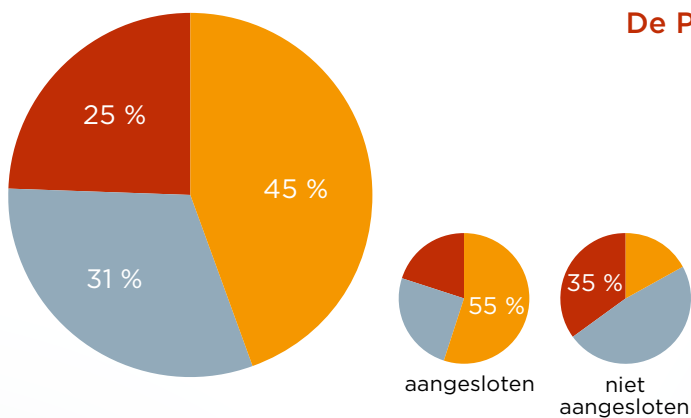
### De PBS'en hebben oog voor lokale keuzes



### Er is heldere communicatie rond PBS'en



### De PBS'en staan garant voor een continue kwaliteit

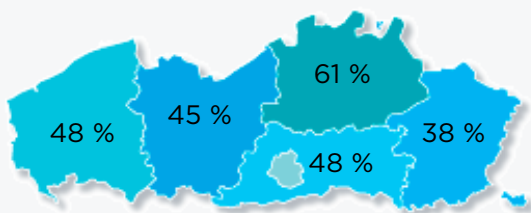


Gemeenten met:

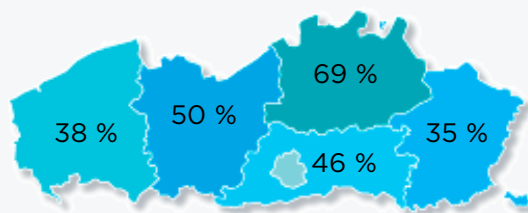
- minder dan 10.000 inwoners: < 10k
- 10.000 tot 20.000 inwoners: 10-20k
- 20.000 tot 35.000 inwoners: 20-35k
- meer dan 35.000 inwoners: > 35k

● akkoord ● niet akkoord ● geen mening

### De kwaliteit van de dienstverlening is voldoende



### De kwaliteit van de catalogus is voldoende



## “DE PROVINCIALE BIBLIOTHEEK-SYSTEMEN VOLDOEN WEL, MAAR GROOT ENTHOUSIASME ROEPEN ZE TOCH NIET OP.”

te blijven de vervuilde catalogus op, of het verlies van lokale autonomie of lokale data. Ook aspecten zoals het eigendomsrecht van digitale bestanden en lenersgegevens en de inhoud van het ‘service level agreement’ (SLA) tussen provincie en gemeente spelen een rol in de weigering om aan te sluiten.

### OF TOCH NIET?

Van de gebruikers is 87% tevreden. Is er dan nog wel een probleem? Als we wat dieper doorvragen, merken we dat maar 45% van de respondenten vindt dat de PBS'en garant staan voor een continue kwaliteit. Als we de PBS-bibliotheken eruit filteren, dan stijgt dat tot net over de helft (55%). Maar van die aangesloten bibliotheken is één op vijf het daar niet mee eens. Opgedeeld per provincie, kunnen alleen Oost-Vlaanderen (53%) en Antwerpen (52%) een kleine meerderheid overtuigen, West-Vlaanderen (44%) en Vlaams-Brabant (38%) slagen daar niet in. Limburg bengelt achteraan met 27%. Over de kwaliteit van de dienstverlening is 48% tevreden, al stijgt dat aantal tot 61% bij de aangesloten bibliotheken. Per provincie bekeken, haalt alleen Antwerpen meer dan de helft. Doorheen de hele enquête valt wel op dat de optie ‘geen mening’ vaak gekozen wordt. “De bevraging kon naar mijn gevoel niet genuanceerd genoeg beantwoord worden”, schrijft iemand in het commentaarveld. In elk geval: de provinciale bibliotheeksystemen voldoen wel, maar groot

enthousiasme roepen ze toch niet op.

De discussie rond de provinciale systemen lijkt vaak over de catalogus te gaan. De meningen zijn hier inderdaad uitgesproken. Met de voorzichtige stelling ‘de kwaliteit van de catalogus voldoet’ gaat slechts 48% akkoord, 32% niet, 20% heeft geen mening en dat is één van de laagste percentages onbeslist in de enquête. Antwerpen haalt 70%, Oost-Vlaanderen net de helft. De andere provincies blijven daaronder. De kritiek op de catalogus wordt wel eens afgedaan als commentaar van bibliothecarissen die te veel met de catalogus en te weinig met de gebruikers begaan zijn. In elk geval is het onmogelijk om iedereen tevreden te houden. “Veel te veel mogelijkheden die een openbare bib niet nodig heeft”, schrijft iemand over Brocade, terwijl een ander opmerkt: “Wij weten uit ervaring voor onze aansluiting dat de software van Brocade meer mogelijkheden heeft dan het PBS er van gebruikt”. Maar wat als de gebruikers hun weg niet meer vinden? “Veel van onze klanten vinden de huidige ISIS-catalogus met aquabrowser niet duidelijk”, is een commentaar, “Materialen worden niet teruggevonden, beschrijvingen kloppen niet met de aanwezige materialen, ... De klant EN het personeel worden er soms moedeloos van”, een ander. Een derde maakt het concreter: “te grote schermen, geen overzicht, altijd scrollen, verschillende edities die overschreven worden zodat je vaak als eerste titel een anderstalig werk ziet, als leek ga je er vanuit dat er geen Nederlandstalig werk is.” Het is ook niet erg prettig als je moet vaststellen dat “(s)inds onze toetreding tot PBS (...) de wachtrijen aan onze balie dan ook langer (zijn)”. En hoe erg is het als er lokale data verloren dreigen te gaan, zoals “plaatselijke, specifieke trefwoorden uit geschiedkundige documenten”?

Een respondent betreurt het dat de enquête niet opgedeeld is in twee delen. De catalogus is wel in orde, maar “als aansluiting bij het PBS impliceert dat je als lokaal bestuur niet bewust kan kiezen voor een dienstreglement op maat van de bevolking en de visie van die gemeente dan is dit voor ons zoals de kaarten nu liggen een onoverkomelijke hindernis”. Het opgelegde gratis lidmaatschap in sommige provincies voor bibliotheken die aansluiten, ligt hier en daar moeilijk. Het druipt in tegen de lokale autonomie en beïnvloedt het kostenplaatje. De kwestie verdeelt de sector. 35% van de respondenten vindt dat de provincies oog hebben voor de lokale keuzes, maar evenveel (36%) vindt dat het niet zo is. Bij de kleine bibliotheken (minder dan 10.000 inwoners) ligt de verhouding wat beter (46% vs. 24%). Oost-Vlaanderen (33% vs. 38%), Vlaams-Brabant (33% vs. 35%) en vooral West-Vlaanderen (25% vs. 40%) liggen onder het gemiddelde. Het zal dan ook niet verwonderen dat de vraag of de bib voldoende inspraak heeft, even verdeelde reacties oproept: 32% vindt van wel, 34% niet en 34% weet het niet. Te veel inspraak heeft ook zijn nadelen. “Er wordt binnen het PBS te veel gedraald, te veel overleg gepleegd en ‘democratisch’ beslist en te weinig nagedacht over de echt belangrijke aspecten van dienstverlening en digitalisering”, luidt een commentaar.

Dat de communicatie stroef verloopt, is een opmerking die regelmatig weerkeert. Over de stelling ‘Er is een heldere communicatie rond de PBS'en’ is de sector opnieuw verdeeld. Ruim een derde (37%) is akkoord, 32% vindt van niet, 31% geeft geen mening. Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen doen het met 46% positieve reacties relatief goed, Antwerpen (31%) en Limburg (27%) blijven achter. Bij de aangesloten bibliotheken is 45% akkoord en een

kwart niet. Opvallend is de correlatie tussen de grootte van de bibliotheek en de antwoorden. Bij de kleine bibliotheken (minder dan 10.000 inwoners) is 60% akkoord en 24% niet, in de middencategorie (10.000-35.000) daalt dat tot 39% vs. 29% en bij de grote bibliotheken (meer dan 35.000 inwoners) is nog een bedroevende 14% akkoord terwijl 49% niet akkoord gaat met de stelling.

### DE DIGITALE BIBLIOTHEEK EN DE TOEKOMST

Het zijn ook vooral de kleinere bibliotheken (71%) die vinden dat de PBS'en onmisbaar zijn voor de realisatie van de digitale bibliotheek. Dat aandeel daalt tot 53% bij de grote bibliotheken. 29% van de bibliotheken uit gemeenten met meer dan 35.000 inwoners gaat niet akkoord. Het project Bibliotheekportalen bevond zich eind vorig jaar in het oog van de storm. Bibliotheekportalen wil alle bibliotheekcollecties van de Vlaamse openbare bibliotheken een herkenbare, gebruiksvriendelijke en gemeenschappelijke zoekomgeving bieden op het internet. De keuze om de toegang tot Bibliotheekportalen te koppelen aan een aansluiting op het PBS, maakte veel emoties los. De discussie over Bibliotheekportalen is daardoor onlosmakelijk verbonden met die over de voor- en nadelen van een aansluiting op het PBS. De sector heeft het daar moeilijk mee. 58% vindt dat Bibportalen ook open moet staan voor niet-aangesloten bibliotheken, 14% vindt dat niet. De anderen hebben geen mening. “Het is heel jammer om ofwel voor toekomstige applicaties te moeten kiezen die Bibnet aan het ontwikkelen is, of voor een jarenlang intern goed opgebouwd bibliotheekstelsel en zijn bijhorende dienstverlening,” schrijft een respondent.

Tweespalt tussen de aangesloten en de niet-aangesloten



bibliotheken over de toekomstvisie van de provincie. Er is een duidelijke toekomstvisie, vindt 64% van de aangesloten bibliotheken, maar slechts 20% van de niet-aangesloten. Oost- en West-Vlaanderen scoren het best (resp. 67% en 63%), Limburg bengelt achteraan met 27%, Antwerpen en Vlaams-Brabant blijven onder de helft (46%). Een bibliothecaris heeft alvast een duidelijke suggestie voor de toekomst: "De evolutie naar 1 catalogus voor alle openbare bibliotheken in Vlaanderen is heel belangrijk. Een provinciaal bibliotheekstelsel speelt slechts een rol als overgang." Een duidelijk pleidooi dus voor één Vlaams bibliotheekstelsel dat onderschreven wordt door een viertal andere respondenten. "Is er veel interactie tussen de PBS-en onderling?" vraagt een ander zich af: "Ze hebben elk een eigen (bibliotheek)stelsel (en reglement) en als je tegen de provinciegrens woont heb je als lener geen boodschap aan deze verschillen."

### BUSINESS AS USUAL?

De enquête heeft niet de pretentie om wetenschappelijk te zijn, ze geeft wel een indicatie over wat er leeft bij de openbare bibliotheken en biedt zo een basis om de discussie over de provinciale bibliotheeksystemen te objectiveren. Hoewel: "Nogal tendentieuze vragen soms hé ..." merkte een respondent op. De VVBAD probeerde vooral duidelijke vragen op te stellen. Dan nog duiden de antwoorden op veel aarzelingen en twijfels: geen enthousiaste omarming van de provinciale bibliotheeksystemen, geen radicale afwijzing.

Er zijn twee reacties mogelijk. De eerste is de gemakkelijkste: 87% van de gebruikers is tevreden. Ongeveer vier op vijf is aangesloten of is van plan om aan te sluiten. Reden genoeg om voort te doen zoals men bezig is. Het is allemaal goed genoeg. Het vijfde dat niet wil aansluiten, moet het zelf maar weten.



Moet het niet de ambitie zijn van elk PBS om de best mogelijke dienstverlening mogelijk te maken voor iedereen?

We kunnen ons ook afvragen waarom de bibliotheeksystemen zo weinig echt enthousiasme oproepen, waarom de tegenstand van de minderheid die niet wil aansluiten zo fel is. Probleem is dan dat er overal wel wat schort. De accenten liggen anders, afhankelijk van de provincie, de grootte van de bibliotheek, de voorkeuren van de bibliothecaris en zijn team. Er is werk aan de catalogus, aan de inspraak, de communicatie, de dienstverlening vanuit de provincies. Er zijn vragen rond de politiek van Bibnet om alleen via de provinciale systemen te werken. Er is nood aan een duidelijke toekomstvisie. Niets dat we nog niet wisten.

Wie doet er iets aan? Wie wil er iets aan doen? Als in het decreet staat dat de bibliotheek een basisdienst is, "waar elke burger terecht kan met zijn vragen over kennis, cultuur, informatie en ontspanning", mogen we dan als sector niet de ambitie hebben om die burger de best mogelijke dienstverlening aan te bieden, ongeacht zijn woonplaats? Moet het niet de ambitie zijn van elk PBS om de best mogelijke dienstverlening mogelijk te maken voor iedereen? "Er moet te vaak gezocht

worden naar de grootste gemene deler", merkt iemand op. "Schaalvergroting is nodig, maar mag niet ten koste gaan van de mogelijkheid tot maatwerk. Schaalvergroting moet ook respect hebben voor grote bibliotheken die andere noden hebben dan kleine", is een andere opmerking. Nu de decreetgever in zijn wijsheid beslist heeft om de autonomie van elk bestuursniveau te beklemtonen, ligt er in het maatwerk en de lokale aanpasbaarheid een grote uitdaging voor de PBS'en. In diverse commentaren ventileren bibliotheken trouwens hun ongenoegen over de stroeve relaties met de leverancier. Waar men zou verwachten dat schaalvergroting meer druk legt op de leveranciers om de nodige aanpassingen te doen, lijkt eerder het omgekeerde het geval. De leverancier heeft een veilige monopoliepositie verworven. Een bibliothecaris schrijft: "Tekortkomingen worden toegeschreven aan 'het systeem', dit geeft de indruk dat het PBS niet zwaar genoeg weegt om voldoende druk uit te oefenen bij de systeemleveranciers/beheerders om er iets aan te doen" en een andere: "Deze firma en software heeft zo een monopoliepositie waardoor alle

aanpassingen en tussenkomsten heel lang aanslepen en handenvol geld kosten".

### PBS 2.0

De bevraging van de openbare bibliotheken wijst uit dat de provinciale bibliotheeksystemen voldoen. 72% van de gebruikers is tevreden, 15% zelfs zeer tevreden, 'slechts' 13% ontevreden. Wel blijkt dat de meerderheid (63%) van de bibliotheken die niet aangesloten is, dat ook niet van plan is. Tel dat op bij de ontevredenen, en dan blijkt dat een derde van de sector ernstige bedenkingen heeft bij de PBS'en. Als we doorvragen, blijkt er weinig enthousiasme te zijn: catalogus, inspraak, communicatie, dienstverlening, de systemen zelf: het kan allemaal beter. 'Goed genoeg' lijkt het motto te zijn en dat heeft allicht ook bijgedragen tot de snelle groei van de provinciale systemen. Die groei heeft zijn grenzen wel bereikt. Met een nieuw decreet dat meer dan ooit nadruk legt op lokale autonomie, zullen de provincies zich toch flexibeler moeten opstellen. Tijd voor een PBS 2.0. Wie legt de eerste steen? ■

Foto's p. 21 en 23: Katrijn Gonissen.