VOORTGANGSRAPPORT

Een terugblik op 2018

Cultuurconnect

CULTUUR
ZOALS MENSEN
DIE MORGEN
KUNNEN BELEVEN.
Maar liefst al vandaag.

Beleidskader 4

Voortgangsrapport 5

1. Het werkveld is zich meer bewust van de digitale uitdagingen en wil er actief mee aan de slag gaan 6
2. Het werkveld zoekt op een lokale schaal naar concrete oplossingen voor haar digitale uitdagingen 32
3. Lokale cultuuractoren beschikken over kwalitatieve bovenlokaal beheerde oplossingen voor hun digitale uitdagingen 64
4. Cultuurconnect realiseert haar opdrachten met oog voor efficiëntie, innovatie, kwaliteit, duurzaamheid en sociaal ondernemerschap. 98
5. Bestuur 108
6. Team 112
7. Financieel verslag 114

Beleidskader

A. SITUERING

Cultuurconnect is een organisatie van de Vlaamse overheid met als missie het lokale cultuurbeleid en haar instellingen te ondersteunen en te begeleiden in het scherpstellen en waarmaken van hun doelen in de digitale samenleving.

We werken samen met steden en gemeenten om innovatieve ideeën tot bovenlokale diensten te ontwikkelen. We nodigen cultuurprofessionals uit om digitale noden voor te leggen en er samen rond te experimenteren. Dit biedt kansen aan steden en gemeenten om bottom-up digitale vernieuwing te introduceren. De realisatie van de geselecteerde experimenten gebeurt door projectteams. Daarin bundelen we de krachten met de lokale indieners, interne en externe experten. Nadien evalueren we de schaalbaarheid van het projectresultaat. Is een opschaling realistisch en haalbaar, dan ontwikkelen we het projectresultaat tot een bovenlokale dienst voor alle Vlaamse steden en gemeenten. Daarnaast bieden niet-opschaalbare projecten heel wat inspiratie en leerpunten voor de sector, waarover we actief communiceren.

B. MISSIE

We stimuleren en ondersteunen het lokale cultuurbeleid bij het versterken van mensen en gemeenschappen in een digitale samenleving. Samen werken we ideeën en experimenten uit tot bovenlokale diensten die mensen aanzetten om binnen een digitale context op nieuwe manieren cultuur te ontdekken en te beleven.

C. ALGEMENE OPDRACHT

Cultuurconnect ondersteunt gemeenten bij de digitale uitdagingen van hun cultuurbeleid, met klemtoon op openbare bibliotheken, cultuur- en gemeenschapscentra en met aandacht voor sectoroverschrijdende verbindingen.
De organisatie neemt strategisch onderbouwde initiatieven met betrekking tot de ontwikkeling en exploitatie van digitale diensten. Deze diensten dragen bij aan de optimalisering, innovatie en rolvernieuwing van de publiekswerking en back-office werkprocessen van lokale cultuuractoren. Om deze opdracht tot een goed einde te brengen, kiest Cultuurconnect voor cocreatie met het werkveld en samenwerking met tal van partners binnen en buiten de ruime cultuursector.

(Beheersovereenkomst 2016-2018)

Voortgangsrapport

In dit rapport beschrijven we de voortgang van de acties, projecten, experimenten en diensten opgelijst per strategische doelstelling, zoals in de Beheersovereenkomst ‘Reguliere werking’ (2016-2018) en de Beheersovereenkomst ‘Beheer en consolidatie van de digitale bibliotheekomgevingen van de provinciebesturen’ (2018-2025) omschreven. We bespreken de acties, projecten, experimenten en diensten van 2018 op een kwalitatieve en kwantitatieve manier, en blikken waar relevant al even vooruit naar 2019.

Cultuurconnect ontwikkelt initiatieven met het oog op een aantal strategische doelstellingen en operationele doelstellingen, zoals vastgelegd in de beheersovereenkomsten met de Vlaamse overheid. Deze doelstellingen kaderen in een ruimere visie op de relatie tussen het lokale cultuurbeleid en digitalisering, zoals midden 2016 gepubliceerd in onze visietekst.

1.

Het werkveld is zich meer bewust van de digitale uitdagingen en wil er actief mee aan de slag.

We willen de drempels slechten die het werkveld ervaart met betrekking tot de digitale uitdagingen. We willen het werkveld versterken, opdat het de impact van digitalisering op de eigen rol en werking beter (h)erkent en sneller/gemakkelijker actie onderneemt.

De doelstellingen en bijpassende indicatoren die hieronder zijn opgenomen, werden geformuleerd voor 2018. Waar relevant reflecteren we alvast op een mogelijke aangepaste werking en indicatoren voor 2019 om onze opdracht met nog meer slagkracht te kunnen realiseren.

Cultuurconnect ontwikkelt een gevarieerd aanbod van inspiratie voor een innovatieve, digitale cultuurpraktijk, zodat het werkveld de uitdagingen beter kan verbeelden. Cultuurconnect voorziet leermomenten, zodat het werkveld haar competenties en vaardigheden met betrekking tot het digitale kan aanscherpen.

INDICATOREN

(OUTPUT) *Cultuurconnect bereikt vanaf 2018 met inspiratiemomenten jaarlijks minstens 50% van de bibliotheken en 30% van de cultuur- en gemeenschapscentra. Met inspirerende content in nieuwsbrieven haalt Cultuurconnect opgeteld een jaarlijks bereik van minstens 80% van de bibliotheken en 80% van de cultuur- en gemeenschapscentra. Voor de website realiseert Cultuurconnect jaarlijks minstens 100.000 kliks op inspirerende content.*

(OUTCOME) *Cultuurconnect realiseert jaarlijks een groeiende bewustwording bij de actoren van het lokaal cultuurbeleid op het vlak van digitalisering. Deze groeiende bewustwording wordt gemeten aan de hand van een jaarlijkse survey waarin 10% van de actoren aangeeft dat de blik verruimd is en 5% van de actoren aangeeft dat ze effectief de stap zetten naar het gebruik van tools, methodieken, organisatie van activiteiten, indienen van projectvoorstellen als gevolg van de gevolgde inspiratiesessies.*

(OUTPUT) *Cultuurconnect realiseert vanaf 2018 een jaarlijkse participatie aan haar leeromgevingen van minstens 25% van de bibliotheken en 10% van de cultuur- en gemeenschapscentra.*

(OUTCOME) *Cultuurconnect realiseert jaarlijks een groei van de digitale vaardigheden bij de actoren van het lokaal cultuurbeleid. Deze groei wordt gemeten aan de hand van een jaarlijkse survey waarin 10% van de actoren aangeeft dat de competenties en vaardigheden met betrekking tot het digitale zijn aangescherpt in een leeromgeving van Cultuurconnect en 5% van de actoren aangeeft dat ze dit concreet hebben ingezet in de eigen lokale context.*

(BEHEERSOVEREENKOMST 2016-2018)

A.
Cultuurconnect organiseert inspiratie- en leermomenten

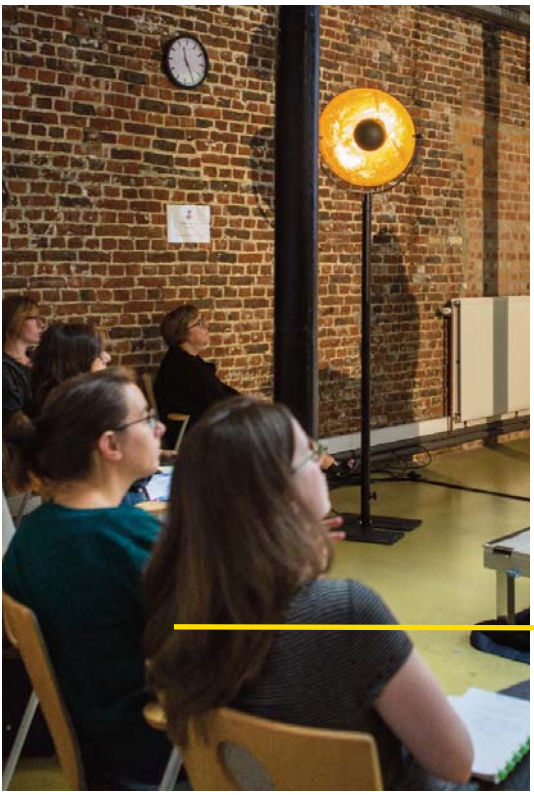
De inspiratie- en leermomenten van Cultuurconnect kennen in de praktijk een grote overlap of sluiten naadloos op elkaar aan. Op het inspiratiefestival Dig It Up krijgen deelnemers bijvoorbeeld inspiratie tijdens inhoudelijke voordrachten (keynote en andere talks), terwijl ze in workshops concreet aan de slag kunnen met deze informatie. Zo trachten we vaak om op events niet louter leermomenten aan te bieden, maar om deelnemers aan te zetten - als het kan, de dag zelf nog - om in een oefening de vertaalslag te maken naar de praktijk. In die optiek bundelen we zowel inspiratie- als leermomenten in dit onderdeel.

In 2018 bereikten we met onze inspiratie- en leermomenten cultuurprofessionals in 77% van de steden en gemeenten in Vlaanderen en Brussel. Wat onze kerndoelgroep (bibliotheken, cultuur-en gemeenschapscentra en cultuur- en vrijetijdscoördinatoren) betreft, bereikten we collega's uit 76% van de steden en gemeenten in Vlaanderen en Brussel.

We bereikten:

- 62% van alle bibliotheken
- 44% van alle cultuur- en gemeenschapscentra (enkel cultuurcentra: in totaal 84%)
- 35% van de cultuur- en vrijetijdsdiensten.

In de tabel op de volgende pagina vergelijken we het bereik in 2017 en 2018 en het totaal van die twee volledige werkingsjaren sinds de start van Cultuurconnect. We zien in het voorbije jaar een grote stijging voor alle doelgroepen. We kunnen dit verklaren door onze grotere aanwezigheid in het veld, de samenwerking met sectororganisaties zoals VVBAD, VVC en VVSG en natuurlijk door het feit dat onze werking tastbaarder is geworden, omdat de experimenten eerste concrete resultaten opleverden in 2018.



Periode	2017	2018	2017-2018
Aantal bereikte steden & gemeenten, bibliotheken, cultuurhuizen en cultuurdiensten			
Bereikte steden en gemeenten (cultuurprofessionals uit alle sectoren (lokaal, kunsten, erfgoed, socio-cultureel) in steden en gemeenten in Vlaanderen en Brussel)	50% (163/327 gemeenten)	77% (251/327 gemeenten)	82% (268/327 gemeenten)
Bereikte steden en gemeenten (cultuurprofessionals uit bibs, cc/gc's, cultuur- en vrijetijds-diensten in steden en gemeen-ten in Vlaanderen en Brussel)	48% (156/327 gemeenten)	76% (248/327 gemeenten)	81% (266/327 gemeenten)
Bibliotheken	36% (114/313 gemeenten)	62% (195/313 gemeenten)	73% (230/313 gemeenten)
Cultuurcentra (gebaseerd op vroegere lijst decreet lokaal cultuurbeleid)	50% (35/70 cultuurcentra)	84% (59/70 cultuurcentra)	89% (62/70 cultuurcentra)
Cultuur- en gemeenschapscentra (in totaal)	20% (56/287)	44% (127/287)	45% (129/287)
Cultuur- en vrijetijdsdienst	11% (35/287 gemeenten)	35% (100/287 gemeenten)	38% (110/287 gemeenten)
Aantal bereikte cultuurprofessionals per sector (alle activiteiten samengeteld)			
Uniek aantal deelnemers aan alle activiteiten	733	1435	1950
Cultuurprofessionals die meer dan één keer per jaar aan onze activiteiten deelnamen	113 (15%)	330 (23%)	371 (19%)
Totaal aantal deelnemers aan alle activiteiten	882	1900	2782
Lokale cultuurprofessionals ◆ bibliotheken ◆ cultuur- en gemeenschaps-centra ◆ cultuur- en vrijetijdsdiensten	52% (456/882) 26% (232/882) 18% (158/882) 7% (66/882)	65% (1240/1900) 31% (596/1900) 26% (487/1900) 8% (157/1900)	61% (1696/2782) 30% (828/2782) 23% (645/2782) 8% (223/2782)
Kunst	14% (125/882)	4% (73/1900)	7% (198/2782)
Erfgoed	1% (7/882)	1% (21/1900)	1% (28/2782)
Socio-cultureel (jeugd en volwassenen, amateurkunsten)	4% (39/882)	6% (110/1900)	5% (149/2782)
Onderwijs	5% (42/882)	3% (66/1900)	4% (108/2782)
Media en film	0% (3/882)	1% (22/1900)	1% (25/2782)
Andere (beleid, bovenbouw ...)	24% (210/882)	19% (368/1900)	21% (578/2782)

Eind 2017 creëerden we een aantrekkelijke branding voor onze inspiratie-events om herkenbaarheid uit te stralen als bron van inspiratie voor de sector. We doopten het ‘Uncovered, de inspiratiesessies van Cultuurconnect’. Uncovered ondersteunt cultuurprofessionals het hele jaar door met inspiratiesessies rond nieuwe vormen van creativiteit, kunst en cultuur in combinatie met digitale technologie. Er zijn reeds veel cultuurhuizen, steden of regio's die samen met hun publiek deze nieuwe kunst- en cultuurbeleving onderzoeken en omarmen. Samen houden we de vinger aan de pols. Op verschillende manieren willen we ervoor zorgen dat cultuurprofessionals voldoende knowhow in huis hebben om te experimenteren met digitale cultuurbeleving:

UNCOVERED INSPIRATIESESSIES

We nemen cultuurprofessionals mee naar festivals rond digitale kunst en cultuur en maken steeds de vertaalslag naar de lokale context, zodat ze naar huis gaan met nieuwe vaardigheden, een netwerk aan contacten, technologische tools, goede praktijken, enzovoort.

DIG IT UP INSPIRATIEFESTIVAL

Tijdens ons eigen jaarlijkse inspiratiefestival komen cultuurspelers te weten wat leeft op vlak van digitale kunst en cultuur. We bieden een waaier aan mogelijkheden voor digitale creativiteit en visieontwikkeling, zowel voor beleidsmakers als cultuurhuizen.

OPLEIDINGSTRAJECT MAKERSPACES UNCOVERED

Tijdens een vierdaagse opleiding zoeken we samen met cultuurhuizen uit hoe ze kunnen inspelen op de cultuur van makerspaces.

NIEUWSITEMS

Als kenniscentrum proberen we zoveel mogelijk kennis en interessante praktijken te delen via online nieuwsitems, nieuwsbrieven en sociale media.

BEGELEIDING OP MAAT

Cultuurprofessionals kunnen in regioverband begeleiding op maat aanvragen over hoe ze digitale innovatie kunnen inpassen in hun organisatie. Wij bieden inspirerende voorbeelden en een klankbord voor het lokaal en regionaal cultuurbeleid.

CULTUURHUIZEN EN BIBLIOTHEKEN

Bibliotheken bereiken we gemakkelijker, omdat we voor deze doelgroep al een grote dienstverlening uitbouwden. De betrokkenheid van deze sector is heel groot, zowel bij onze events, onze experimenten als de diensten die we aanbieden. Om deze doelgroep zo goed mogelijk te blijven bereiken met onze inspiratiesessies kiezen we ervoor om deze sessies in de toekomst te blijven koppelen aan reeds bestaande en nieuwe sectormomenten, zoals ons eigen event Connect & Co. en de vakbeurs Informatie Aan Zee (organisatie van VVBAD).

In 2018 investeerden we in de minder makkelijk te bereiken doelgroep van cultuur-en gemeenschapscentra. Dit proces vraagt tijd, aangezien onze diensten voor hen nog in ontwikkeling zijn. In 2019 zetten we hier verder op in, onder meer door nauw samen te werken met VVC en door sterk aanwezig te zijn op sectormomenten.

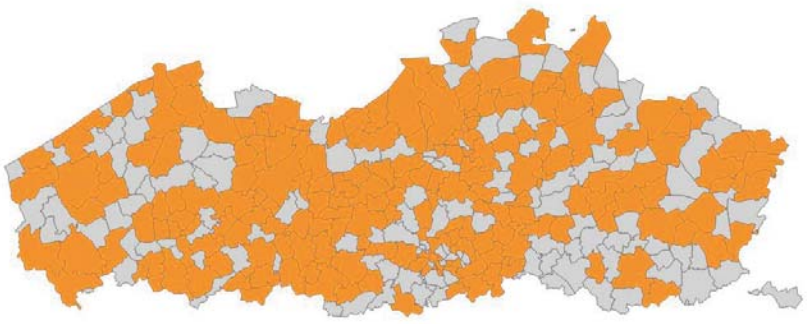
Ook al richtten we ons in een eerste fase primair op bibliotheken, cultuur- en gemeenschapscentra, toch bereiken we al 35% van de cultuur- en vrijetijdscoördinatoren.
De stijging in 2018 is vooral te verklaren door samenwerking met partners zoals VVSG en regionale culturele samenwerkingsverbanden.

Naast onze kerndoelgroep (van bibliotheken, cultuur- en gemeenschapscentra en cultuur- en vrijetijdsdiensten) slagen we erin om sectordoorbrekend en -verbredend te werken, aangezien we ook collega's uit kunsten, erfgoed en de socio-culturele sectoren bereiken. De werking van Cultuurconnect sluit duidelijk aan op noden uit andere culturele deelsectoren. Dit biedt perspectief met het oog op een eventuele verbreding van de werking.

Bijeenkomsten, stuurgroepen en infosessies over de diensten van Cultuurconnect werden niet meegenomen in deze percentages, maar kennen wel een grote opkomst en worden telkens gekoppeld aan inspiratie- en leermomenten. Bijvoorbeeld tijdens de dienstendag Connect & co. werd een inspiratiesessie georganiseerd rond de Bib op School. De mediacoach-opleiding, waar we partner in zijn, namen we niet mee in deze cijfers. Het netwerk van mediacoaches is niettemin heel relevant voor onze werking en zien we regelmatig terugkomen op onze activiteiten.

BEREIKTE CULTUUR- EN GEMEENSCHAPSCENTRA IN 2018.

BEREIKTE BIBLIOTHEKEN IN 2018.

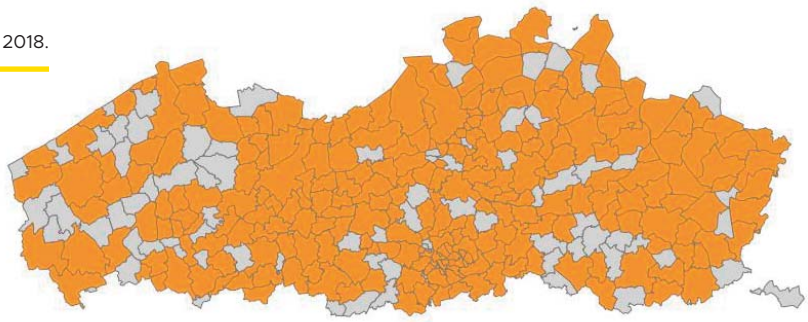


PROFIELEN

In totaal bereikten we in 2018 meer dan 1400 unieke cultuurprofessionals verspreid over 26 activiteiten

65% van de deelnemers is actief in het lokale cultuurveld. De profielen die we bereiken, zijn heel divers: directie, vrijetijds- en cultuurbeleidscoördinatoren, beleidsmedewerkers, educatieve medewerkers, programmatoren, technische en/of IT-profielen. Vaak hangt het af van de persoonlijke affiniteit met digitale uitdagingen. Opvallend is dat we geleidelijk aan een groep van pioniers bereiken die we meer dan eens per jaar op onze activiteiten of events zien (bijna een kwart van de deelnemers). Binnen deze groep onderscheiden we veel mediacoaches, professionals die een voorstel indienden op een van de projectoproepen en lokale cultuurprofessionals die zelf veel experimenteren met nieuwe belevingsvormen. M.a.w. een groep die gemotiveerd is om de digitale kansen voor kunst en cultuur grondig te onderzoeken. Een klein deel ervan heeft dit zelfs specifiek als functieomschrijving, de eerste “beleidsmedewerkers digitale innovatie” en “programmatoren digitale kunsten” dienen zich aan. Al is deze evolutie nog pril en geen evidentie, gezien de vele andere uitdagingen. Daarnaast valt ook op dat - voornamelijk bij bibliotheken - veel (regionale) samenwerkingsverbanden actief zijn die een projectmatige of structurele werking opzetten rond digitale uitdagingen en/of mediawijsheid.

BEREIKTE LOKALE CULTUURPROFESSIONALS IN 2018.



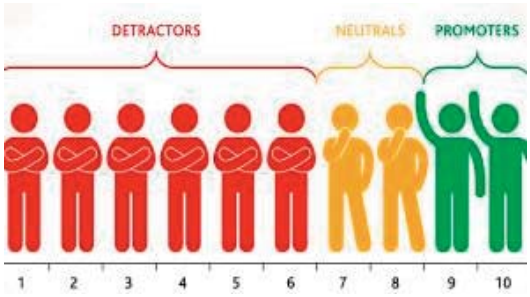
IMPACT

Methode

In 2018 stuurden we evaluatiesurveys per event en een éénmalige survey naar alle deelnemers van events over het hele jaar om te peilen naar de impact van onze events en opleidingen en we voerden kwalitatief blindevlekkenonderzoek:

- Een collega volgde een korte opleiding rond het gebruik van de Impactwizard van de Sociale Innovatiefabriek en nam deel aan de intervisiegroep binnen de ruime socio-culturele sector o.l.v. de Sociale Innovatiefabriek en de Verenigde Verenigingen.
- 1 student van de UGent en 3 studenten van de KU Leuven werken tijdens het academiejaar 2018-2019 aan de impactmeting onze events en opleidingen. We opteerden voor een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve methodologieën: via bevragingen en online surveys enerzijds en diepte-interviews anderzijds.

Er werd een klankbordgroep in het leven geroepen. In het kader van het coöperatieve bestuursmodel van Cultuurconnect boog de klankbordgroep zich op 21 september 2018 over onze events en opleidingen en de ingediende uitdagingen. De klankbordgroep telt 17 cultuurprofessionals uit diverse bibliotheken, cultuur- en gemeenschapscentra. Zij wierpen tijdens de eerste bijeenkomst een kritische blik op de events en opleidingen van Cultuurconnect en formuleerden verwachtingen voor de toekomst. Hun feedback namen we mee bij de uitwerking onze Uncovered inspiratie-events.



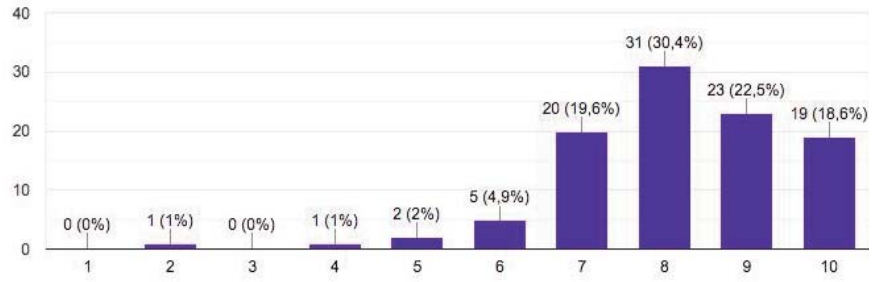
Impactanalyse 2018

In januari 2019 peilden we bij de deelnemers aan onze evenementen en opleidingsmomenten uit 2018 naar hun tevredenheid en de impact. De gegevens die we voor deze analyse gebruiken, werden verzameld door middel van een online survey die we naar alle deelnemers van onze evenementen en opleidingen verstuurden. We ontvingen antwoorden van 100 respondenten, waarvan 64 bibliotheekmedewerkers en 17 medewerkers van cultuur- of gemeenschapscentra en 19 van een ander type instelling.

De Net Promotor Score van onze events is positief (+13). Een goede indicatie over het groeipotentieel en klantenloyaliteit tegenover onze events en opleidingen.
De Net Promoter Score (NPS) wordt berekend door één vraag voor te leggen: *Hoe waarschijnlijk is het dat u ons aanbeveelt aan een vriend of collega?* De NPS is een kritische meting om na te gaan in hoeverre een product/merk zichzelf 'verkoopt' doordat de bestaande gebruikers spontaan optreden als ambassadeurs van het product. De score wordt als volgt berekend: NPS = % promoters - % detractors, en moet hoger liggen dan 0%.

Hoe waarschijnlijk is het dat u ons aanbeveelt aan een vriend of collega?

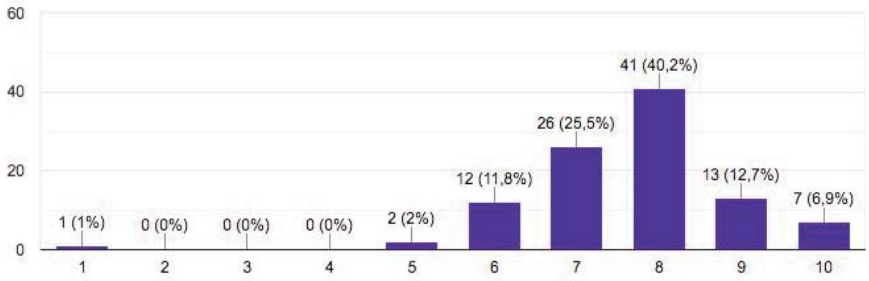
102 ANTWOORDEN



In welke mate hebben deze activiteiten jouw blik verruimd?

102 ANTWOORDEN

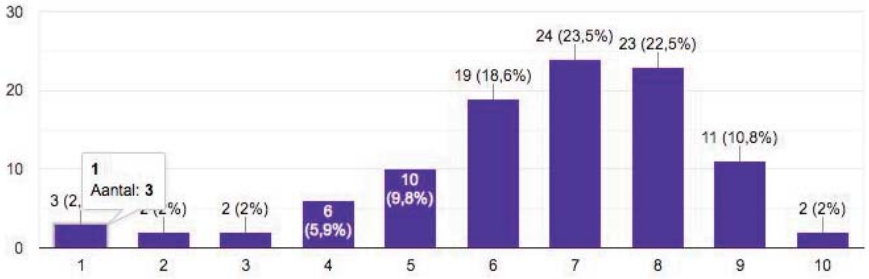
99% van de respondenten geeft aan dat onze activiteiten hun blik verruimden. Daarmee behalen we ruimschoots onze vooropgestelde indicator van 10%.



Hebben de activiteiten jouw digitale vaardigheden en competities kunnen aanscherpen?

102 ANTWOORDEN

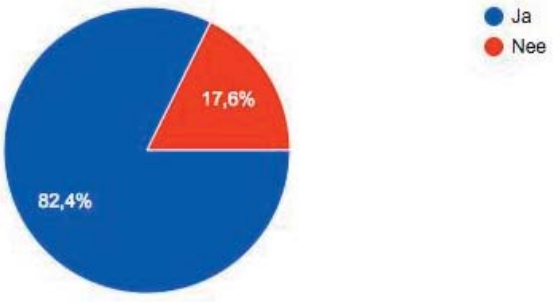
78% van de respondenten bevestigt dat de activiteiten hun digitale vaardigheden en competenties hebben kunnen aanscherpen. Hiermee behalen we ruimschoots het vooropgestelde resultaat van 10%.



Ben je aan de slag gegaan met deze inspiratie/informatie in jouw organisatie?

102 ANTWOORDEN

82% zegt aan de slag te zijn gegaan met de inspiratie en informatie die tijdens de activiteiten werd aangeboden. Dat is meer dan het vooropgestelde doel van 5% van de actoren die aangeeft dat ze effectief de stap zetten tot het gebruik van tools, methodieken, organisatie van activiteiten en indiening van projectvoorstellen als gevolg van de gegeven inspiratiesessies.



De resultaten van deze grootschalige impactmeting bevestigen de resultaten van evaluaties van deelnemers na elk event. Deelnemers geven in die evaluaties aan dat ze geïnspireerd werden en dat hun blik werd verruimd. Een groot deel van hen gaat aan de slag met de info die we hen aanreiken.

SOORTEN INSPIRATIEMOMENTEN

Bij onze inspiratiemomenten hebben we steeds aandacht voor een goede geografische spreiding over Vlaanderen en Brussel. In 2018 waren we in Antwerpen, Brussel, Kortrijk, Gent, Hasselt, Oostende, Leuven, Dendermonde, Ninove, Waregem en Londerzeel voor grote en kleine inspiratie- en leermomenten. We gingen één keer internationaal: een collega trok naar Rotterdam voor een inspiratiemoment op de klantendag van OCLC|HKA (leverancier van het nieuwe Bibliotheeksysteem).

1/ DIG IT UP

Eén keer per jaar organiseert Cultuurconnect in samenwerking met JEF, Stad Antwerpen, De Ambrassade, Creative Europe Culture & Media Desk een inspiratie-event voor cultuurprofessionals en beleidsmakers.

DATUM: 19 en 20 februari
THEMA: digitale kunst- en cultuurbeleving
VORM: inspiratie-en-netwerkdag, prospectie
PARTNERS: JEF, Stad Antwerpen, De Ambrassade, Creative Europe Culture & Media Desk, Vitamine C
LOCATIE: Zuiderpershuis & M HKA, Antwerpen
270 deelnemers

2/ UNCOVERED

Onze Uncovered-sessies geven een dieper inzicht in digitale cultuurthema's. We gaan actief op zoek naar kennisbehoeften die leven bij de sector, zodat we hier met onze Uncovered-evenementen op kunnen inspelen. Anderzijds delen we in deze sessies de expertise die we verzamelen in R&D-experimenten.

EVENTS

- Livestream Uncovered
  - DATUM: 26 januari
  - THEMA: livestreaming in cultuur- en kunsthuizen
  - VORM: inspiratiedag
  - PARTNERS: hetpaleis
  - LOCATIE: hetpaleis
  - 72 deelnemers

- Digital Arts Uncovered - Werkbezoek kunstenorganisaties in Brussel
  - DATUM: 19 april & 16 mei
  - THEMA: digitale kunsten programmeren
  - VORM: werkbezoek
  - PARTNERS: Gluon, iMal, CREW, KVS
  - LOCATIE: Brussel
  - 25 deelnemers

- Digital Marketing Uncovered - Inspiratiedag digitale marketing
  - DATUM: 24 april
  - THEMA: digitale communicatie en marketing
  - VORM: inspiratiedag
  - PARTNERS: Cultuur- en Kunstenoverleg Kortrijk, PubliQ
  - LOCATIE: CC Kortrijk & Buda, Kortrijk
  - 90 deelnemers

- Digitale Cultuureducatie Uncovered - Inspiratiedag rol jeugdprogrammatoren
  - DATUM: 5 mei
  - THEMA: rol jeugdprogrammatoren op vlak van digitale kunst- en cultuurbeleving
  - VORM: inspiratie-en-netwerkdag, prospectie
  - PARTNERS: KOPERGIETERY, VVC, collegagroep jeugd
  - LOCATIE: KOPERGIETERY, Gent
  - 59 deelnemers

- Café Connect - Terugblik op de projecten | Vooruitblik op de toekomst
  - DATUM: 21 juni
  - THEMA: digitale innovatie, experimenten cultuursector
  - VORM: inspiratie-en-netwerkdag
  - LOCATIE: De Priem, Brussel
  - 188 deelnemers

- Inspiratiesessies tijdens Connect & Co. - De dienstendag van Cultuurconnect
  - DATUM: 2 oktober
  - THEMA: digitale innovatie, nieuwe diensten en mogelijkheden voor cultuursector, samenwerkingsmodel, inspiratie en uitwisseling
  - VORM: netwerkdag
  - LOCATIE: De Zoo, Antwerpen
  - 318 deelnemers

- Digital Arts Uncovered - Werkbezoek IMPACT - CCHa
  - DATUM: 6 november
  - THEMA: digitale kunsten programmeren, prospectie
  - VORM: werkbezoek
  - PARTNERS: CC Hasselt
  - LOCATIE: CC Hasselt
  - 22 deelnemers

- Mixed Reality Uncovered - Inspiratiedag mixed reality
  - DATUM: 20 november
  - THEMA: augmented, extended, mixed, related, virtual reality
  - VORM: inspiratie- en netwerkdag, prospectie
  - PARTNERS: CC De Grote Post, VRT Sandbox
  - LOCATIE: CC De Grote Post, Oostende
  - 103 deelnemers

- Mutation Festival Uncovered - Inspiratiedag digitale transformatie voor cultuurhuizen
  - DATUM: 7 december
  - THEMA: nieuwe rol cultuurprofessionals & cultuurhuizen in digitale tijden
  - VORM: inspiratie-en-netwerkdag, festival
  - PARTNERS: Nerdlab, Cultuur Gent, LUCA School of Arts
  - LOCATIE: Chinafabriek, Gent
  - 209 deelnemers

OPLEIDINGEN

- Digital Storytelling Uncovered
  - DATUM: januari - juni
  - THEMA: digital storytelling
  - PARTNER: I Like Media, Relaas
  - LOCATIE: De Priem, Brussel & Gent & Leuven
  - 49 deelnemers aan de hele reeks
  - 70 deelnemers aan de startdag
  - (de startdag kon apart gevolgd worden zonder deel te nemen aan de hele reeks)
- Makerspaces Uncovered
  - DATUM: start december 2018 (vervolgtraject in 2019)
  - THEMA: makerscultuur
  - PARTNER: Bulb, FabLab Factory, Ingegno, Nerdlab
  - LOCATIE: Leesdijk, Dendermonde
  - (opleidingen zoveel mogelijk op maat van regio's en steden)
  - 15 deelnemers
- Mediacoach
  (niet meegerekend in de analyse van de cijfers hierboven, wel inhoudelijke en praktische ondersteuning en coaching vanuit Cultuurconnect)
  - DATUM: september - juni (cultuurseizoen/schooljaar)
  - THEMA: mediawijsheid
  - PARTNER: Mediawijs, Mediaraven, Linc vzw
  - LOCATIE: Antwerpen, Gent, Leuven
  - 85 deelnemers

3/ ON DEMAND SESSIES

We gaan actief op zoek naar interessante externe sectorevenementen, beurzen, expertengroepen edm. waar onze doelgroepen aanwezig zijn. We bieden er inspiratiesessies op maat aan. We lijsten hieronder op waar we zulke inspiratiesessies gaven en vermelden hoeveel mensen eraan deelnamen (aan de sessie, niet aan het event).

- Inspiratiedag VGC
  - DATUM: 6 maart
  - THEMA: digitale kunst- en cultuurbeleving
  - VORM: inspiratiesessies
  - ORG.: VGC, Brussel
  - LOCATIE: VGC, Brussel
  - 90 deelnemers

- Publiek 18
  - DATUM: 20 maart
  - THEMA: digitale communicatie en marketing
  - VORM: inspiratie-en-netwerkdag
  - ORG.: Publiek Centraal en vele anderen
  - LOCATIE: Minard Schouwburg, Gent
  - 61 deelnemers

- Bibart 'Gluren bij de Buren'
  - DATUM: 24 mei
  - THEMA: werking Cultuurconnect en digitale innovatie in bibliotheken
  - VORM: inspiratiesessie
  - ORG.: bibregio Bibart
  - LOCATIE: bibliotheek Ninove
  - 49 deelnemers

- VVSG - Lerend netwerk vrijetijdscoördinatoren
  - DATUM: 31 mei
  - THEMA: digitale innovatie en strategie voor lokaal cultuurbeleid
  - VORM: inspiratiesessies
  - ORG.: VVSG
  - LOCATIE: Huis van het Nederlands, Brussel
  - 83 deelnemers

- Studiedag VVBAD
  - DATUM: 28 juni
  - THEMA: nieuwe rollen en digitale innovatie in bibliotheken
  - VORM: inspiratiesessie
  - ORG.: VVBAD
  - LOCATIE: hogeschool UCLL, Leuven
  - 14 deelnemers uit openbare bibliotheken

- Regio Noordrand - Uitwisseling
  - DATUM: 5 juli
  - THEMA: digitale leesbevordering en leescommunity's
  - VORM: inspiratiesessie
  - ORG.: Vlabra'ccent, regio Noordrand
  - LOCATIE: Kasteel van Gaasbeek (Lennik)
  - 34 deelnemers

- Regio Zuidwest - Medewerkersdag
  - DATUM: 4 september
  - THEMA: digitale kunst- en cultuurbeleving
  - VORM: inspiratiesessie
  - ORG.: bibregio Zuidwest
  - LOCATIE: bibliotheek Waregem
  - 102 deelnemers

- Sectordag VVC
  - DATUM: 18 oktober
  - THEMA: digitale innovatie voor cultuur- en gemeenschapscentra en de werking van Cultuurconnect
  - ORG.: VVC
  - LOCATIE: Vlaams Parlement, Brussel
  - 87 deelnemers

- Klantendag OCLC|HKA
  - DATUM: 11 oktober
  - THEMA: experiment en digitale innovatie in bibliotheken
  - VORM: inspiratiesessie
  - ORG.: OCLC|HKA
  - LOCATIE: Rotterdam
  - 100-tal Nederlandse bibliotheekcollega's

- Amusée Vous Labs van Mooss
  - DATUM: 22 oktober
  - THEMA: digitale innovatie in kunst en cultuur voor jonge ondernemers
  - VORM: inspiratiesessie
  - ORG.: Mooss
  - LOCATIE: OPEK, Leuven
  - 25 deelnemers

- De Ambrassade - Collegagroep vorming
  - DATUM: 5 november
  - THEMA: digitale innovatie binnen lokaal cultuurbeleid en de werking van Cultuurconnect
  - VORM: inspiratiesessie
  - ORG.: De Ambrassade
  - LOCATIE: De Priem, Brussel
  - 21 deelnemers

- #DaaromLeeslk - Festival over leesplezier in De Krook
  - DATUM: 23 november
  - THEMA: leesplezier en leesbevordering
  - VORM: inspiratiesessie over leescommunity's en leesbevorderingsnetwerken
  - PARTNERS: Iedereen Leest, UGent Cultuur & Onderwijs, De Krook
  - LOCATIE: De Krook, Gent
  - 16 deelnemers

- Vlabra'ccent - Tweedaagse
  - DATUM: 26-27 november
  - THEMA: digitale kunst- en cultuurbeleving en digitale innovatie voor cultuurhuizen (sessie op 27/11)
  - PARTNERS: Vlabra'ccent
  - LOCATIE: De Berg, Londerzeel
  - 26 deelnemers

- FabLib - Conferentie
  - DATUM: 29 november
  - THEMA: makerspaces
  - VORM: inspiratiesessie
  - PARTNERS: Utopia Aalst, FabLab Factory
  - LOCATIE: Utopia Aalst
  - 36 deelnemers

- Bibliotheekschool Gent
  - DATUM: 13 december
  - THEMA: digitale innovatie in bibliotheken
  - VORM: gastcollege/inspiratiesessie
  - PARTNERS: Bibliotheekschool Gent
  - LOCATIE: Bibliotheekschool Gent
  - 15-tal deelnemers

B.
Cultuurconnect in de media

Via artikels in nieuwsmedia en vakbladen inspireerden en informeerden we onze doelgroepen over digitale thema's, experimenten, projecten en diensten van Cultuurconnect.

Medium	Datum
Het Nieuwsblad (regionaal)	10 januari
Het Laatste Nieuws (regionaal)	16 januari
META 2018/2	Publicatie op de website 6 maart
Het Nieuwsblad (regionaal)	24 april
META 2018/4	Publicatie op de website 2 mei
Het Nieuwsblad (regionaal)	20 september
Het Laatste Nieuws (regionaal)	13 juni
META 2018/6	Publicatie op de website 21 augustus
META 2018/7	Publicatie op de website 2 oktober
De Standaard Cultuur	21 september
META 2018/9	Publicatie op de website 10 december
Het Laatste Nieuws Limburg	6 februari

Titel	Link(s)
Bibliotheek mikt op wel erg jonge lezers: gratis knisperboekje voor elke baby	https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20180626_03581608
Kinderen leren programmeren in bibliotheek	https://www.hln.be/regio/dendermonde/kinderen-programmeren-bij-coderdojo-a4002a95/
De bib als gids in de digitale transformatie	https://www.vvbad.be/meta/meta-nummer-20182/de-bib-als-gids-de-digitale-transformatie
Bibliotheekklanten kunnen jaar lang gratis films streamen op Dalton.be	https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20180424_03480509 https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20180425_03481914
Hoe ziet de nieuwe bibliotheekwebsite eruit?	https://www.vvbad.be/meta/meta-nummer-20184/hoe-ziet-de-nieuwe-bibliotheekwebsite-eruit
Bibliotheek wil kostbare erfgoedkennis digitaal ontsluiten	https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20180919_03766717
Den Beuk streamt concert Barbara Dex	https://www.hln.be/regio/boom/den-beuk-streamt-concert-barbara-dex-a70d211a/
Nieuw bestuursmodel voor Cultuurconnect	https://www.vvbad.be/meta/meta-nummer-20186/nieuw-bestuursmodel-voor-cultuurconnect
Digitale Week 2018, een injectie van mediawijsheid en digitale cultuur in jouw werking	https://www.vvbad.be/meta/meta-nummer-20187/digitale-week-2018-een-injectie-van-mediawijsheid-en-digitale-cultuur-jouw
Eén ticketsysteem voor heel Vlaanderen?	http://www.standaard.be/cnt/dmf20180920_03770571
Nadenken over de toekomst • Verslag NEXT Library Berlin 2018	https://www.vvbad.be/meta/meta-nummer-20189/nadenken-over-de-toekomst-verslag-next-library-berlin-2018
Genk voert als eerste centrumstad nieuw uitleensysteem voor bibliotheek in	https://www.hln.be/regio/genk/genk-voert-als-eerste-centrumstad-van-vlaanderen-nieuw-uitleensysteem-in-ad15a9cd/

C.
Cultuurconnect creëert en faciliteert inspirerende content

Onze website www.cultuurconnect.be werd afgelopen jaar 100.053 keer bezocht door 48.044 unieke gebruikers. Zij bezochten in het totaal 249.132 pagina's, waarvan meer dan 140.000 pagina's uniek over inspirerende content (over ons, projecten, nieuwsitems, events). De cijfers lopen ongeveer gelijk met 2017 (respectievelijk 98.933 keer bezocht, 47.744 unieke gebruikers, 250.642 pagina's, meer dan 150.000 pagina's uniek over inspirerende content).

We delen op regelmatige basis kennis en inzichten uit onze inspiratiesessies, experimenten, projecten en diensten op onze website. In 2018 schreven we 68 nieuwsitems. Dat zijn er 4 meer dan in 2017.

Via onze socialemediakanalen en nieuwsbrieven verspreiden we actief inspiratie over digitale innovatie in de cultuursector om bewustwording te stimuleren. We suggereren inspirerende evenementen, goede praktijken in de sector, eigen inspiratiemomenten en eigen nieuws, inspiratie en informatie over onze experimenten, projecten en diensten, enzoverder.

De Facebookpagina van Cultuurconnect kende een gezonde groei in omvang van 30% met 476 nieuwe volgers in 2018. Het totale aantal volgers stond op 31 december op 1.600. Cultuurconnect postte 224 Facebookberichten. Hiermee bereikten we 282.629 mensen, genereerden we 3.542 likes, 178 comments, 393 shares en klikten 3.392 gebruikers door naar onze website.

De Twitteraccount van @cultuurconnect kende een groei van 15%, met 164 nieuwe volgers in 2018. Op 31 december stonden er 1.009 volgers op de teller. Cultuurconnect postte 302 tweets. Hiermee bereikten we 200.605 mensen, genereerden we 220 retweets en 766 likes en 651 gebruikers klikten op een link in een post.

Kenniskantoor is een sociaal medium voor cultuurprofessionals in Vlaanderen en Brussel en wordt gehost door Cultuurconnect. Wij aanvaarden nieuwe gebruikers en modereren waar nodig de gesprekken. Het platform geeft cultuurprofessionals de mogelijkheid om feedback te vragen aan elkaar over uiteenopende inhoudelijke thema's (niet enkel over digitale innovatie). Kenniskantoor telde 3.120 leden in december 2018, werd afgelopen jaar 70.775 keer bezocht, door 45.293 gebruikers. Zij bezochten in totaal 165.658 pagina's.

NIEUWSBRIEVEN

Connected is onze tweewekelijkse nieuwsbrief (e-mail). In 2018 telden we 308 nieuwe inschrijvingen voor de nieuwsbrief Connected. We stuurden 29 nieuwsbrieven uit met een zeer hoge gemiddelde openratio van 37% en klikratio van 12%. De nieuwsbrieven werden in totaal 38.825 keer geopend en er werd 13.022 keer doorgeklikt naar inspirerende content. De e-maillijst telt 3.940 cultuurprofessionals, waarvan

- 2.104 bibliotheekmedewerkers,
- en 1.894 medewerkers uit cultuur- en gemeenschapscentra, cultuurbeleids-coördinatoren en andere cultuur-professionals.

Aan de hand van de mailadressen weten we slechts van een deel van onze abonnees exact in welke bib, cc of gc ze werken. Ze vinken enkel hun werkveld aan in het inschrijfformulier, waardoor we dus geen exact percentage van bereikte bibliotheken, cultuur- en gemeenschapscentra kunnen berekenen. Daarom zullen we vanaf 2019 onze gewenste resultaten op een andere manier meten.

Cultuurconnect stuurt een Connected met inspirerende content op maat van bibliotheek-medewerkers en een met inspirerende content op maat van medewerkers van cultuur-, gemeenschapscentra en cultuurdiensten. Op de eerste nieuwsbrief zal Cultuurconnect 2.000 ingeschreven abonnees realiseren, met een gemiddelde openratio van minstens 40% en een klikratio van 20% bij deze doelgroep. Op de tweede nieuwsbrief realiseert Cultuurconnect 1.800 ingeschreven abonnees, met een gemiddelde openratio van minstens 25% en een klikratio van 8%.

We stuurden 2 nieuwsbrieven naar beleidsmakers: 950 schepenen van cultuur en vrije tijd, burgemeesters, gemeentesecretarissen en cultuurbeleidscoördinatoren. We maakten speciaal voor hen inspiratiesessies en inspirerende content aan. Beide mails werden in totaal 534 keer geopend (respectievelijke openratio van 32,6% en 24,4%) en er werd in totaal 58 keer doorgeklikt (respectievelijke klikratio van 5% en 1,2%) naar inspirerende content.

PODCAST

In 2018 maakten we een eerste podcastreeks, getiteld ‘Aan het woord’. In elke aflevering voerden we een gesprek over een digitaal thema met telkens twee gasten van binnen of buiten de cultuursector. We willen de sector hiermee inspireren, nieuwe inzichten bieden en concrete tips geven om de digitale werking van cultuurhuizen te boosten. In totaal werden de podcasts 635 keer beluisterd, met gemiddeld 160 luisteraars per podcast.

De reeks bestaat uit vier afleveringen.

1. Krist Biebauw en Nathalie De Neve van bibliotheek De Krook aan het woord over leescommunity's.
2. Koen Van Bockstal, directeur van het Vlaams Fonds voor de Letteren, en Sylvie Dhaene, directeur van ledereen Leest, aan het woord over de (digitale) toekomst van het boek en lezen.
3. Peter Van den Eede, programmator van het boekenprogramma Uitgelezen van Vooruit, en Mathieu Charles van het Minderhedenforum aan het woord over hoe cultuurhuizen kunnen omgaan met en jongeren en diversiteit.
4. Techneut en ondernemer Wouter Van den Bosch en futuroloog Catherine Van Holder aan het woord over de mogelijkheden voor cultuurhuizen in de toekomst.

De podcasts staan op onze website (zie https://www.cultuurconnect.be/nieuws), op het platform Anchor (anchor.fm/cultuurconnect) en op elke podcast-app voor Android of iOs.

CULTUURCONNECT-MAGAZINE

In 2018 publiceerden we de eerste editie van ons jaarlijkse Cultuurconnect-magazine. In dit inspirerende magazine bespreken we de digitale uitdagingen voor de cultuursector in Vlaanderen en Brussel en beschrijven we in behapbare artikels wat Cultuurconnect doet, waarvoor je bij ons terecht kan. Het gaat over innoveren, digitale creativiteit, trends, digitaal cultuurbeleid en nog veel meer. Inhoudelijk en vormelijk behelst het magazine een breed scala aan formats en topics (vaak terug te brengen op onze diensten, experimenten en evenementen).
We verspreiden dit op papier en digitaal (op ISSUU) naar alle bibliotheken, cultuur- en gemeenschapscentra en gemeentebesturen in Vlaanderen en Brussel, stakeholders en bovenbouworganisaties.

We stuurden begin 2018 onze nieuwsbrief "Connected Extra" uit om het nagelnieuwe magazine in de kijker te zetten en uit te nodigen om het magazine online te lezen.
De nieuwsbrief had een hoge openratio van 38% en klikratio van 12%.

INDICATOREN

(OUTPUT) *Cultuurconnect handelt tegen eind 2018 minstens 90% van vragen naar doorverwijzing succesvol af.*

(BEHEERSOVEREENKOMST 2016-2018)

Cultuurconnect verbindt het werkveld met een sectordoorbrekend netwerk van interessante partners voor digitale innovatie in het lokaal cultuurbeleid, zodat zoveel mogelijk expertise laagdrempelig ter beschikking staat.

In 2018 ontving de servicedesk van Cultuurconnect (via het nieuwe helpdesksysteem Zendesk) **9.332** vragen. 9.226 werden opgelost. De tickets die in 2018 nog als onopgelost stonden aangegeven, werden opgelost begin 2019.

Daarnaast kregen de collega's van onze servicedesk heel wat rechtstreekse vragen binnen, waarop we rechtstreeks antwoordden. Op de website staan bij elke dienst en project steeds de contactgegevens van de betreffende project- of dienstleider, daardoor komen de vragen niet uitsluitend via de servicedesk binnen en komen mensen rechtstreeks bij de juiste contactpersoon terecht. Dit zijn bv. vragen naar inspiratie, goede praktijken. Deze vragen worden niet geregistreerd door onze servicedesk.
In 2018 beantwoordde team Connect 120 adviesvragen.

Er werd verder werk gemaakt om alle adviesvragen te registeren via onze servicedesk. Eind 2018 is de workflow hierrond op punt gezet. Vanaf 2019 registreren we dus zoveel mogelijk adviesvragen via de Cultuurconnect-servicedesk, wat ons zal toestaan meer gedetailleerd te kunnen rapporteren over (de behandeling van) dit soort vragen.

120 adviesvragen in totaal, meer specifiek over volgende thema's:

- 18 presentatie
- 12 tools
- 9 livestream
- 8 toekomstvisie
- 8 cultuureducatie
- 6 communicatie en marketing
- 6 creatie en productie
- 6 cultuurbeleid
- 5 gaming
- 5 experimenten
- 5 cultuurprofessionals (over functiebeschrijvingen m.b.t. digitale innovatie in de kunst- en cultuursector)
- 4 makerscultuur
- 4 campagnes
- 4 infrastructuur
- 3 muziek
- 3 digitale systemen
- 2 samenwerking
- 2 mixed reality
- 2 juridisch advies
- 2 film
- 2 participatie
- 4 andere

Cultuurconnect bouwt de Digitale Week uit als publiekscampagne en platform om te inspireren, leren, netwerken en experimenteren rond de creatieve mogelijkheden van het digitale.

INDICATOREN

(OUTPUT) *Cultuurconnect realiseert een jaarlijkse groei van 5% van het aantal activiteiten van bibliotheken, cultuur- en gemeenschapscentra en andere lokale cultuuractoren in het kader van de Digitale Week.*

(OUTCOME) *Cultuurconnect tekent tegen eind 2018 een groei op van minstens 20% van het aantal activiteiten tijdens de Digitale Week met een meer creatieve/ artistieke invalshoek en een groei van het publieksbereik met minstens 5%.*

(BEHEERSOVEREENKOMST 2016-2018)

De Digitale Week-campagne liep in 2018 van 19 oktober tot en met 4 november. Deze campagne brengt mensen digitale vaardigheden bij, maakt hen mediawijzer en laat mensen genieten van de mogelijkheden van digitale cultuurbeleving en -creatie. Lokale partners die activiteiten organiseren in het kader van de Digitale Week zijn bibliotheken, OCMW's, welzijnsverenigingen, het volwassenenonderwijs ...

Aantal activiteiten

In 2018 werden er in de UiTdatabank 327 activiteiten geregistreerd met de tag 'Digitale Week', tegenover 823 activiteiten in 2017 en 794 activiteiten in 2016. Dit is een forse daling, maar voor een groot deel te verklaren door het feit dat in 2016 en 2017 veel andere activiteiten met de tag 'digitaal' (verkeerdelijk) werden meegeteld.
We zien dat het aantal activiteiten rond digitale thema's zich minder en minder beperkt tot de periode van de Digitale Week, maar baseerden ons voor de telling van 2018 toch uitsluitend op de afgebakende periode van de 2 weken Digitale Week.
We weten dat een groot deel van de activiteiten niet wordt geregistreerd in de UiTdatabank, omdat ze niet bedoeld zijn voor een breed publiek, dit zijn bijvoorbeeld activiteiten van armoedeverenigingen, activiteiten uit een onderwijscontext en nog veel meer. Maar ook grotere organisaties zoals Digipolis en enkele bibliotheken geven aan dat ze vooral lokaal inzetten op communicatie en promotie. Registratie in de UiTdatabank is dan overbodig.
Al bij al merken we een daling van het aantal activiteiten binnen de afgebakende opzet en timing van de Digitale Week.

> Steeds meer ontwikkelen lokale actoren een programma van digitale activiteiten dat het hele jaar beslaat.

Dit bevestigt onze keuze om de Digitale Week in 2019 niet meer als een apart campagne-format verder te zetten.

Publieksbereik

Het is onmogelijk om het publieksbereik van de Digitale Week in te schatten. We meten het publieksbereik door aan organisaties te vragen hoeveel deelnemers zij bereikten met hun Digitale Week-campagne. De reacties op deze bevraging zijn te beperkt (de evaluatie werd slechts door een 6-tal organisaties ingevuld, tegenover 30 in 2017) om relevante uitspraken te doen over het bereikte publiek. We bereikten meer dan 300.000 mensen met de socialemediacampagne, kregen meer dan 5.000 likes en meer dan 3.000 mensen klikten op de posts.

Bij de voorbereiding van de campagne voor najaar 2018 onderzochten we mogelijke pistes om meer traditionele media-aandacht te genereren en op die manier het publieksbereik nog te verhogen. Helaas waren de voorziene budgetten en de nieuwswaarde van het thema niet toereikend om een stevige publiekscampagne op radio en tv te voeren.

Trend 1: Digitale cultuur

Het aandeel lokale organisatoren dat inzette op creatieve digitale competenties stijgt in 2018 aanzienlijk. Het was onderdeel van onze strategie om meer te focussen op de mogelijkheden van digitale cultuurbeleving en -creatie dan uitsluitend op digitale vaardigheden. In 2016 ging 8% van de activiteiten over digitale culturele onderwerpen of vaardigheden. In 2017 was dat 46,6% van het totale aantal activiteiten. Uit de analyse van de activiteiten ingevoerd in de UiTdatabank stellen we vast dat het - wat betreft de lokale culturele actoren - ondertussen over 50% van het totale aantal activiteiten gaat. We zien ook sterke overeenkomsten in het aanbod van creatieve activiteiten tijdens de Digitale Week en het aanbod tijdens onze inspiratiemomenten (zoals bijvoorbeeld virtual reality). Het thema digitale cultuur wordt dankbaar opgepikt door de organisatoren, vooral bibliotheken en andere lokale cultuurspelers, en het publiek. Andere thema's die aan bod kwamen tijdens de Digitale Week zijn competenties als knoppenkennis en in iets mindere mate mediawijsheid.

Trend 2: Aandacht voor digitalisering het hele jaar door

De opvallendste trend is dat aandacht voor digitale thema's niet langer beperkt blijft tot de Digitale Week, maar dat het bij veel lokale actoren - zeker bij bibliotheken - structureel in hun werking wordt verankerd met het hele jaar door aandacht voor het digitale thema.

De Digitale Week

Conclusie

Als bovenlokale campagne heeft de Digitale Week duidelijk haar verdiensten gehad de voorbije jaren door het brede digitale thema (digitale geletterdheid, e-inclusie, digitale creativiteit, cultuur en kunst) op het programma te zetten en structureel in te bedden in de werking van veel lokale cultuurhuizen. De campagne zelf is echter steeds minder zichtbaar - mede door het opbod van andere campagnes en (internationale) dagen en weken, zoals Code Week, Week van de Mediawijsheid en andere. Steeds meer cultuurspelers trekken vooral de kaart van een eigen campagne of eerder plaatselijke themadagen, digitale verwendagen of digitale doebeurzen met een lokaal karakter.

Toekomstpiste

Gezien deze ontwikkelingen kozen de partners Cultuurconnect, Linc en kenniscentrum Mediawijs, die de Digitale Week samen organiseerden, om niet langer in te zetten op een bovenlokale campagne, maar volop de kaart te trekken van het ondersteunen van lokale besturen, organisaties en cultuurprofessionals om een sterk lokaal digitaal (cultuur)beleid op te zetten.

2.

Het werkveld zoekt op een lokale schaal naar concrete oplossingen voor haar digitale uitdagingen.

Cultuurconnect gaat via een projectoproep op zoek naar relevante experimenten met betrekking tot lokale digitale uitdagingen.

INDICATOREN

(OUTPUT) *Cultuurconnect lanceerde begin 2016 een projectoproep. Voor de ontsluiting van het proces van deze projectoproep via haar nieuwsbrieven haalt Cultuurconnect een bereik van minstens 80% van de bibliotheken en 80% van de cultuur- en gemeenschapscentra. Wanneer Cultuurconnect binnen het tijdskader van deze overeenkomst een nieuwe projectoproep zal lanceren, dan realiseert Cultuurconnect een participatie van minstens 80 deelnemende instanties (bibliotheken, cultuurcentra, gemeenschapscentra, andere lokale cultuuractoren) aan oproep, selectieproces en omringende acties.*
(OUTCOME) *Cultuurconnect zet tijdens het proces van de projectoproep in op kwaliteit en diversiteit qua digitale uitdaging, inhoudelijk thema, doelgroep en werksoort en kan daardoor een gevarieerde selectie aan kwalitatieve experimenten weerhouden.*

(BEHEERSOVEREENKOMST 2016-2018)

De hamvraag van de oproep in 2018 was: Op welk ei broed jij? Oftewel: Welke hedendaagse uitdaging waar je organisatie mee te maken krijgt, smeekt volgens jou om een digitale oplossing?

De digitalisering zorgt ervoor dat het publiek zijn weg zoekt én vindt in een steeds digitaler aanbod. Dit vormt een grote uitdaging voor de lokale cultuursector: hoe bieden we ons publiek een digitale meerwaarde aan? Hoe moeten cultuuractoren aan de slag met de innovatie, kansen en uitdagingen die de digitalisering met zich meebrengt? Met deze projectoproep ondersteunen we lokale cultuurprofessionals om vanuit digitaal perspectief te experimenteren.

- Start communicatie oproep: 3 mei 2018
- Deadline van indienen: 15 juli 2018
- Aantal ingediende uitdagingen: 38
- Aantal cultuurspelers die een uitdaging indienden: 30

Op welk ei broed jij?

WAARIN VERSCHILT DE PROJECTOPROEP VAN 2018 MET DE PROJECTOPROEP VAN 2016?

Een belangrijke les die we leerden uit onze vorige projectoproep in 2016 is niet te vertrekken vanuit concrete oplossingen, maar vanuit de effectieve noden van je gebruikers. Bij de eerste oproep in 2016 vroegen we cultuurprofessionals om een idee in te dienen. We ontvingen er 100. Na een aantal masterclasses selecteerde een jury 16 ideeën die we in cocreatie met lokale partners zouden onderzoeken. De meeste waren echter al te concreet gericht naar een oplossing. Zo sla je een aantal belangrijke stappen over. Wat je eerst wil weten, is of de uitdaging de moeite waard is om te onderzoeken. Welk probleem willen we oplossen? Is het iets waar veel cultuurprofessionals/gebruikers mee te maken krijgen? Eens dit bevestigd wordt door gebruikersonderzoek, interviews, enquêtes, deskresearch gaan we idealiter pas op zoek naar mogelijke oplossingen.

Bij de tweede oproep in de zomer van 2018 pakten we het bijgevolg anders aan. We vroegen cultuurprofessionals om een uitdaging in te dienen. Intern konden de collega's van Cultuurconnect een uitdaging indienen waar zij bv. in hun projecten of tijdens overlegmomenten met cultuurprofessionals tegenaan kijken. We ontvingen 38 uitdagingen, waaruit deze keer wel bleek wat het probleem was en voor wie. We pasten ook ons selectieproces aan.

HET SELECTIEPROCES

Samengevat

38 ingediende uitdagingen door 30 verschillende cultuurspelers (zowel bibliotheken als cultuur- en gemeenschapscentra)

8 uitdagingen werden niet weerhouden op basis van formele criteria

20 uitdagingen werden onderworpen aan een mini-onderzoek bij gebruikers en bij de sector

16 uitdagingen gaan door naar de shortlist voor het online stemmen door de sector en beoordeling door de klankbordgroep

5 uitdagingen werden geselecteerd als nieuw R&D-experiment

STAP 1: RAPID EVALUATION

In deze eerste stap keken we naar onze formele algemene voorwaarden en criteria, zoals online gepubliceerd bij de projectoproep.

38 uitdagingen werden ingediend. Het Rapid Evaluation Team maakte een eerste selectie.

- 8 ingediende uitdagingen gingen niet door. De indieners ontvingen elk een motivatie.
- 10 ingediende uitdagingen werden samengevoegd met een andere uitdaging omdat ze raakvlakken vertoonden.
- 20 uitdagingen gingen door naar de volgende fase in het selectieproces: Rapid Problem Validation (RPV).

Redenen waarom sommige uitdagingen niet weerhouden werden in deze fase:

- Formeel: indiener is geen actor bib, cc, lokaal cultuurbeleid of vrije tijd;
- Uitdagingen zijn te breed of vaag geformuleerd:
  de indieners kregen suggesties van Cultuurconnect en werden doorverwezen naar inspiratie(dagen) en organisaties opdat ze hun uitdaging scherper zouden krijgen;
- Uitdagingen worden (deels) al opgenomen door Cultuurconnect: indieners werden doorverwezen naar de respectievelijke collega's die al bezig waren met het topic;
- Uitdagingen worden opgenomen door een andere partner:
  indieners werden doorverwezen (bv. naar publiq).

STAP 2: RAPID PROBLEM VALIDATION (RPV)

Elke uitdaging formuleerden we in hypotheses. Per hypothese noteerden we concrete onderzoeksstappen.

We toetsten de hypothesen van de ingediende uitdagingen af:

... aan de hand van deskresearch:

- Welke inzichten halen we uit eerdere studies en onderzoeken?
- Zijn er bestaande relevante initiatieven of praktijkvoorbeelden te vinden?

... met de sector:

- Interviews met 17 bibliotheken en 6 cc's
- Online vragenlijst bibliotheken (n=101)
- Interactie op Kenniskantoor over 5 topics

... met (niet-)bezoekers van bibliotheken en cultuurcentra:

- 44 interviews
- 4 online vragenlijsten
- Het Zomerpanel

Het Zomerpanel:

- 253 leden
- Online vragenlijsten en interviews
- Tijdelijk engagement
- Vragenlijst profilering (n=103)
- Vragenlijst met inhoudelijke vragen (n=95)
- Interviews (n=23)

Na de Rapid Problem Validation kon team R&D per ingediende uitdaging valideren of er m.b.t. de ingediende uitdaging een reële behoefte is bij de (toekomstige) bezoeker van bibliotheken en cultuur- en gemeenschapscentra.

Bij twijfel of onvoldoende argumentatie 'tegen' een uitdaging, ging de uitdaging door naar de shortlist. Slechts een viertal uitdagingen haalde de shortlist niet.

De meerwaarde van dit vooronderzoek is dat we inzichten verwierven in het perspectief van de (toekomstige) bezoekers van bibliotheken en cultuurcentra omtrent de ingediende uitdagingen. Deze kennis namen we mee in de communicatie over de shortlist en in het rapport dat elke indiener achteraf ontving, met een overzicht van de resultaten en motivatie.

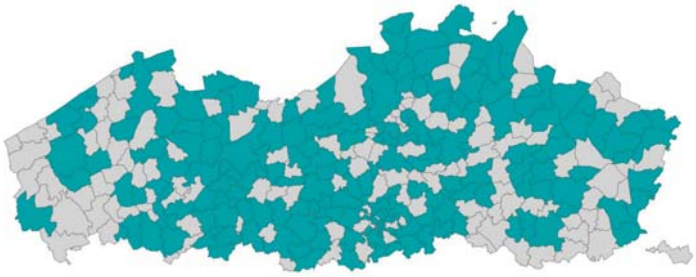
STAP 3: ONLINE STEMMING

Alle cultuurprofessionals konden stemmen op onze twee shortlists, één lijst met 10 uitdagingen voor bibliotheken en één lijst met 6 uitdagingen voor cultuurcentra. De uitdagingen werden kort beschreven, maar geanonimiseerd. De namen van de indieners werden niet gecommuniceerd om zoveel mogelijk focus te houden op de inhoud van de uitdaging. We vroegen aan zoveel mogelijk mensen uit de sector welke 3 uitdagingen zij (h)erkennen. Liefst 750 cultuurprofessionals uit 195 verschillende steden en gemeenten brachten hun stem uit op wat volgens hen de 3 meest prangende uitdagingen zijn. De stemming liep van 3 tot 25 september 2018.

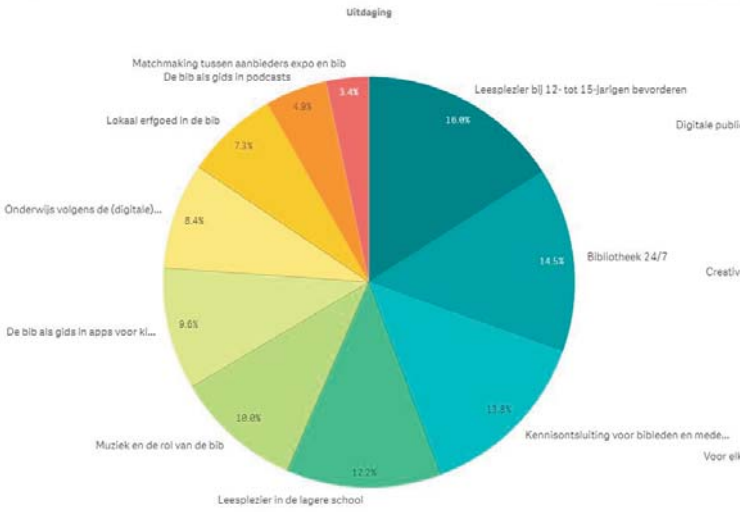
Het totaal aantal stemmen voor de uitdagingen van bibliotheken en cultuur- en gemeenschapscentra.

750
stemmen

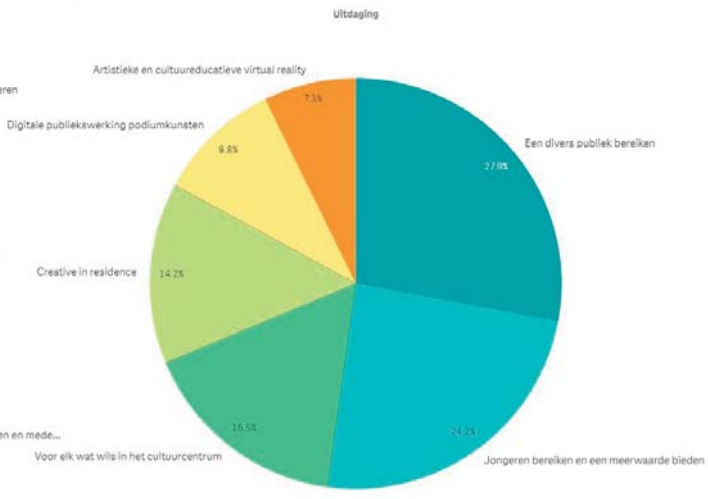
195
gemeenten



Resultaat stemming uitdagingen bibliotheken



Resultaat stemming uitdagingen cultuurcentra



De 16 uitdagingen van de shortlist in een notendop, met vermelding van de indiener(s):

1. Creative in residence

Cultuurcentra zijn op zoek naar nieuwe dynamieken en expertises op diverse vlakken. Langs de andere kant zijn er verschillende creatieven met deze expertises die op zoek zijn naar een inspirerende locatie, accommodatie en knowhow van cultuurcentra. Via welke digitale weg kunnen beide partijen elkaar vinden? Kan ook de bedrijfs- en ondernemerswereld een partner zijn?

Ingediend door CC Ternat en CC De Grote Post (Oostende)

2. Voor elk wat wils in het cultuurcentrum

Veel mensen hebben wel zin om naar een voorstelling te gaan, maar kunnen moeilijk een keuze maken in het ruime aanbod. Met welke digitale ondersteuning kunnen we ervoor zorgen dat iedereen zich aangesproken voelt om aan cultuur te participeren, bijvoorbeeld met voorstellen op maat?

Ingediend door CC De Grote Post

3. Bibliotheek 24/7

De openingsuren van de bibliotheek matchen niet altijd met het drukke leven van bezoekers en leden van de bib. Wat als de bib open blijft na de openingsuren, zonder personeel? Voor welke diensten van de bib kan dat nuttig zijn?

Ingediend door Bibliotheek Bree, Overijse, Hoeilaart, Halle, Muntpunt Brussel, samenwerkingsverband Bibliotheken Vlaamse Ardennen (Maarkedal, Ronse, Kluisbergen, Oudenaarde, Brakel en Wortegem-Petegem)

4. Muziek en de rol van de bib

Wat is de rol van de bibliotheek in muziekbeleving, in tijden van online streaming, playlists en aanbevelingen? Kan de bib lokaal nog een verschil maken, los van haar muziekcollectie?

Ingediend door Bibliotheek en Cultuurcentrum Wetteren

5. Lokaal erfgoed in de bib

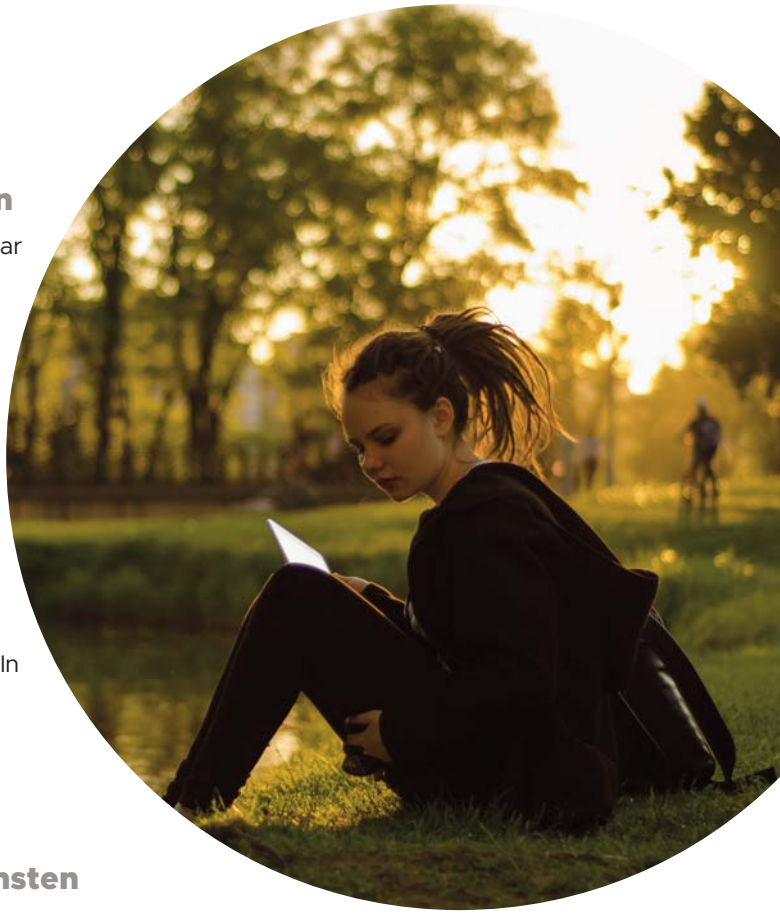
Hoe ontsluit je lokale kennis, geschiedenis en verhalen? Welke mogelijkheden biedt digitalisering voor bibliotheken om samen met de lokale bevolking kennis rond lokaal erfgoed te verzamelen en ontsluiten?

Ingediend door Regiobib Pajottenland-Zennevalei

6. Artistieke en cultuureducatieve virtual reality

Hoe kunnen lokale cultuurhuizen artistieke en cultuureducatieve inhouden aanbieden in mixed reality-formats? Wat bestaat er al? Op welke manier kan je bezoekers aantrekken met deze nieuwe vormen van programmering?

Intern ingediend (collega's van Cultuurconnect konden intern uitdagingen indienen omdat zij voeling hebben met het werkveld)



7. De bib als gids in apps voor kinderen

Hoe kan de bib ouders en kinderen tussen 3 en 14 jaar wegwijs maken in geschikte apps? Ouders hechten belang aan de kwaliteit van de apps die hun kinderen gebruiken. Momenteel neemt geen enkele instantie een centrale rol op in het aanbevelen van apps voor kinderen.

Ingediend Bibliotheek Park (Merksem)

8. Leesplezier bij 12- tot 15-jarigen bevorderen

Uitleencijfers tonen aan dat 12- tot 15-jarigen afhaken bij het lezen. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat deze doelgroep (opnieuw) graag boeken leest? In welke taal en via welke digitale kanalen bereiken we jongeren best? Hebben jongeren hier nood aan en waarom wel/niet?

Ingediend door Bibliotheek Kaprijke

9. Digitale publiekswerking podiumkunsten

Hoe kunnen we via digitale publiekswerking mensen met interesse in podiumkunsten prikkelen en meer verdieping aanreiken, voor of na een voorstelling in het cultuurcentrum? Hoe kunnen we de beleving rond podiumkunsten - een typisch live-gebeuren - verlengen?

Intern ingediend (collega's van Cultuurconnect konden intern uitdagingen indienen omdat zij voeling hebben met het werkveld)

10. Leesplezier in de lagere school

Hoe kunnen we het praten over boeken in de klas meer eigentijds stimuleren? Veel scholen lenen boeken uit bij de bib. Kan je dit bibliotheekmateriaal digitaal versterken om in de praktijk bij te dragen tot leesplezier bij kinderen uit het lager onderwijs?

Ingediend door LCB Stad Antwerpen en De Bib Leuven

11. Kennisontsluiting voor bibleden en medewerkers

Vaak kennen bibliotheekmedewerkers heel goede online bronnen, maar deze kennis geraakt zelden tot bij het publiek of bij collega's in andere vestigingen.

Ingediend door LCB Stad Antwerpen

12. Onderwijs volgens de (digitale) wereld van jongeren

Als jongere wijs omgaan met (nieuwe) media en als leerkracht je lessen aanpassen aan de nieuwe vaardigheden: dé uitdagingen van onze informatie-maatschappij. Hoe kan de bib leerlingen en leerkrachten ondersteunen om deze uitdagingen samen aan te gaan?

Ingediend door Bibliotheek Kortrijk en Bibliotheek Lommel

13. Jongeren bereiken en een meerwaarde bieden

Deelnemen aan culturele activiteiten vormt voor sommige jongeren een drempel, doordat ze niet weten wat leeft en soms vooroordelen hebben. Kan een cultuurcentrum op een alternatieve, digitale manier meerwaarde bieden aan jongeren die niet geïnteresseerd zijn in het "klassieke" aanbod van een CC?

Intern ingediend (collega's van Cultuurconnect konden intern uitdagingen indienen omdat zij voeling hebben met het werkveld)

14. Een divers publiek bereiken

Onze samenleving wordt alsmaar diverser, maar dit trekt zich nog niet (helemaal) door in het publieksbereik van onze cultuurhuizen. Welke digitale kansen zijn er in projectwerking, programmering en communicatie om een diverser publiek te bereiken en te betrekken?

Ingediend door GC Vaartkapoen (Molenbeek) en CC Het Bolwerk Vilvoorde

15. De bib als gids in podcasts

Hoe kan je als bibliotheek op een aantrekkelijke en eenvoudige manier podcasts aanbieden? Vlamingen zijn benieuwd naar podcasts, maar hebben nood aan een gids voor de toeleiding naar podcasts en inhoudelijke begeleiding.

Ingediend door Muntpunt Brussel

16. Matchmaking tussen aanbieders expo en bib

Via welke digitale weg vinden verantwoordelijke bibliotheek- en cultuurmedewerkers vlot en efficiënt een passende tentoonstelling om te programmeren?

Ingediend door samenwerkingsverband Biscuit (Brecht, Brasschaat, Kapellen, Schoten, Schilde, Stabroek)

STAP 4: KLANKBORDGROEP

Een zorgvuldig samengestelde klankbordgroep van digitale pioniers en experten uit de cultuursector kreeg haar zegje over de shortlist. De deelnemers wisselden context en informatie per uitdaging uit met elkaar en met ons. Zo kregen we een inhoudelijke motivering van (vertegenwoordigers van) de sector waarom bepaalde uitdagingen voor hen meer urgent of relevant zijn dan andere. Deze inhoudelijke motivering voegden we nadien toe aan het beknopte onderzoeksrapport van elke uitdaging, dat de indiener ontving.

Tijdens de klankbordgroep werd duidelijk dat uitdagingen die aanleunen bij de huidige werking de voorkeur genieten. Daarnaast bleek dat de ontvankelijkheid van innovaties samenhangen met de kennis over deze topics. Ook hier hebben we de uitdagingen geanonimiseerd, de indieners waren op het moment van de bijeenkomst niet bekend. De klankbordgroep uitte haar voorkeur onafhankelijk van de online stemming voor volgende uitdagingen:

- uit de shortlist van de uitdagingen voor cc's: Een divers publiek bereiken, Jongeren bereiken en een meerwaarde bieden, Creative in residence
- uit de shortlist van de uitdagingen voor de bibliotheken: Leesplezier bij 12- tot 15-jarigen bevorderen, Bibliotheek 24/7.

STAP 5: SELECTIE VAN DE 5 NIEUWE R&D-EXPERIMENTEN

We legden al deze waardevolle elementen samen: het mini-onderzoek, de online stemming, input van de klankbordgroep, en een finale toetsing van de resultaten door het managementteam en de Raad van Bestuur van Cultuurconnect aan de strategische doelen en de missie van Cultuurconnect.

De 5 experimenten die werden weerhouden om samen met lokale partners te onderzoeken (in willekeurige volgorde):

1. Creative in residence

CC De Grote Post (Oostende)

2. Bibliotheek 24/7

Bibliotheek Bree, Overijse, Hoeilaart, Halle, Muntpunt Brussel, samenwerkingsverband Bibliotheken Vlaamse Ardennen

3. Jongeren bereiken en een meerwaarde bieden

CC Lokeren ism jeugddienst

4. Leesplezier bij 12- tot 15-jarigen bevorderen

Bibliotheek Kaprijke

5. Een divers publiek bereiken

GC Vaartkapoen (Molenbeek) en CC Het Bolwerk Vilvoorde

Bij deze 5 uitdagingen hebben we getracht evenwicht en diversiteit na te streven in de geselecteerde uitdagingen, wat betreft de eindgebruikers, het aanbod en de partners, en de aard van de innovatie. Wat dit laatste betreft behandelen de geselecteerde uitdagingen zowel nieuwe projecten en de rolverandering van een cultuurhuis als vernieuwing binnen bestaande diensten. Bij de einddoelgroepen streven we diversiteit na: Bibliotheek 24/7 onderzoekt verbeteringseffecten van een bestaande dienstverlening bij bibliotheekleden, Creative in residence werkt met ondernemers en kunstenaars, we onderzoeken de meerwaarde van het cc voor jongeren en het leesplezier bij jongeren. De partners voor de geselecteerde experimenten zijn zowel kleine als grote cultuur- en gemeenschapscentra. Bij de selectie hanteerden we de verdeling van 2/3 van de experimenten voor cultuur- en gemeenschapscentra en 1/3 voor bibliotheken. Dit om in de toekomst voldoende kansen te creëren om diensten aan te bieden aan cultuur- en gemeenschapscentra.

Cultuurconnect gaat in labo-omgevingen samen met het werkveld op zoek naar concrete oplossingen voor de lokale digitale uitdagingen

INDICATOREN

(OUTPUT) *Cultuurconnect realiseert een participatie van minstens 40 deelnemende lokale cultuurwerkers (bibliotheken, cultuurcentra, gemeenschapscentra, andere lokale cultuuractoren) aan haar R&D-projecten. Voor de ontsluiting van het proces van de R&D-projectwerking via haar nieuwsbrief haalt Cultuurconnect een bereik van minstens 80% van de bibliotheken en 80% van de cultuur- en gemeenschapscentra. Voor de website realiseert Cultuurconnect jaarlijks minstens 100.000 kliks op content met betrekking tot de R&D-projecten.*
(OUTCOME) *Cultuurconnect rondt in 2018 minstens 90% van haar R&D-projecten succesvol af, hetzij omdat ze landen in gevalideerde oplossingen die lokaal inzetbaar zijn, hetzij omdat ze landen in gevalideerde oplossingen die klaar zijn voor opschaling, hetzij omdat ze in een vroege fase zijn stopgezet wegens een te beperkt potentieel maar zijn vertaald naar een set goed gedocumenteerde lessen voor het werkveld.*

(BEHEERSOVEREENKOMST 2016-2018)

In 2018 werkten we verder aan de projecten die we selecteerden naar aanleiding van een projectoproep in 2016. In het totaal waren er meer dan 181 lokale cultuurprofessionals betrokken bij alle experimenten en projecten (bibliotheken, cultuurcentra, gemeenschapscentra, andere lokale cultuurspelers).

Bij de 5 nieuwe experimenten zijn van bij de opstart 23 cultuurprofessionals betrokken vanuit 16 lokale cultuurinstellingen (bibliotheken, cultuur- en gemeenschapscentra).

Op www.cultuurconnect.be werd in 2018 meer dan 100.000 keer geklikt op content met betrekking tot R&D-projecten. We maakten 29 nieuwsitems over leerpunten en kennis die we haalden uit R&D-projecten (46% van alle nieuwsitems). Deze nieuwsitems worden actief gedeeld in onze nieuwsbrief Connected en op onze sociale media.

De 5 nieuwe experimenten gingen eind 2018 van start. Voor elk van de 5 uitdagingen organiseerden we een startoverleg met de lokale partner. Zo konden we per uitdaging de onderzoeksvragen beter kaderen en afspraken maken over het mogelijke engagement van ons en van de lokale partner(s). Op basis van alle informatie maakte team R&D een eerste plan van aanpak en een taakverdeling tussen de projectmanagers van het team. Daarnaast communiceerden we ook extern over de selectie van de 5 experimenten (via Connected, onze website, sociale media en partners)

Van een totaal van 18 R&D-projecten (sinds de projectoproep in 2016) hebben we beslist om 8 projecten op te schalen vanaf 2018. Dat is een succesratio van 45%. Dit ligt gemiddeld hoger dan studies over innovatie en faalratio aanhalen, waar men een succesratio hanteert tussen de 10% en 30%.

(Bron: According to Harvard Research on innovation models in global companies across diverse sectors, these types of projects fail between 70% and 90% of the time https://hbr.org/2013/11/a-new-model-for-innovation-in-big-companies)

GEBRUIKTE METHODIEKEN IN R&D

Cultuurconnect maakt gebruik van twee methodes om projecten 'succesvol af te ronden':

1. "Waarde Propositie Ontwerp" van Osterwalder. Producten en diensten leveren waar mensen op zitten te wachten, in 3 stappen. Problem-Solution Fit, Product-Market Fit en Business Model Fit.

2. "Lean Startup" van Eric Ries. Bij elke fase in het project starten met een simpel prototype om een aanname te testen met een klein team. Pas als er een product uitkomt waarvan met enige zekerheid valt vast te stellen dat het levensvatbaar is, is het moment aangebroken voor een grootschalige uitrol.

De combinatie van beide methodieken geeft ons de juiste middelen om projecten op drie manieren succesvol af te ronden:

1) Om te landen in gevalideerde oplossingen die lokaal inzetbaar zijn: Problem Solution Fit.
2) Om te landen in gevalideerde oplossingen die klaar zijn voor opschaling: Business model Fit.
3) Om ze in een vroege fase stop te zetten wegens een te beperkt potentieel. Deze projecten worden vertaald naar een set goed gedocumenteerde lessen voor het werkveld (via nieuwsitems en whitepapers).

EXPERIMENTEN IN OPSCHALING WORDEN NIEUWE DIENSTEN

In juni 2018 werden de R&D-trajecten van de eerste projectoproep afgerond. In totaal werden 9 experimenten klaar bevonden voor opschaling, want ze gaven op elk van de drie stappen van de methodiek van Waarde Propositie Ontwerp een positief resultaat:

- PROBLEM SOLUTION FIT: Er is bewijs gevonden dat er een bepaald probleem is bij de gebruikers, dat gebruikers bepaalde taken belangrijk vinden. We definieerden een waardepropositie (oplossing) die na onderzoek belangrijk en nuttig genoeg bleek te zijn voor de eindgebruiker.

- PRODUCT MARKET FIT: Op basis van de gevalideerde waardepropositie ontwikkelden we een eerste ruwe versie van een product of dienst, wat we uitgebreid en iteratief testten bij bij de eindgebruiker. Het product bleek aan te slaan.

- BUSINESS MODEL FIT: We verifieerden of de sector voor de ontwikkelde producten of diensten wil bijdragen en (technische, organisatorische) opschaling haalbaar is. Dit bleek het geval. We zochten vervolgens een passend *business model* waardoor onze diensten of producten duurzaam uitgebaat kunnen worden.

EXPERIMENTEN WORDEN NIEUWE DIENSTEN

1 Mobiele arcadegames

Om te onderzoeken hoe cultuurhuizen met jongeren kunnen werken rond gamecultuur zette Cultuurconnect in 2017 een experiment op met Team Lokaal Cultuurbeleid Deurne, stad Antwerpen en Devillé Arcade. Dat resulteerde in een succesvol gameconcept, in het bijzonder gericht op jongeren, en met een focus op creativiteit, samen spelen en het artistieke.
In 2018 werd een concept ontwikkeld voor opschaling en succesvol voorgelegd aan de sector in een uitgebreid onderzoek naar interesse en betalingsbereidheid.

Op 22 oktober 2018 werd uiteindelijk de nieuwe dienst ‘mobiele arcadegames’ gelanceerd. We organiseren een huuraanbod van unieke mobiele arcadekasten voor cultuurhuizen. Elke hal bestaat uit 3 handgemaakte houten kasten met artistieke, coöperatieve games. Een hal wordt altijd per week gehuurd en we bieden in totaal 3 verschillende hallen aan (dus 9 arcadekasten). Het aanbod loopt de komende drie jaar.

Eind 2018, na ruim 2 maanden, hebben we 18 boekingen ontvangen van cultuurcentra, bibliotheken en samenwerkingsverbanden. Die zijn samen goed voor 52 weken verhuurde arcadehallen.

2 Bieblo, leesinspiratie voor kinderen

Het opzet van Bieblo is kinderen van 7 tot 11 op een intuïtieve, speelse manier boeken voorstellen die matchen met hun persoonlijke interesses en die ze waarschijnlijk graag willen lezen. In 2017 ontwikkelden en testten we een werkend prototype van Bieblo in samenwerking met bibliotheek De Krook in Gent.

In 2018 is Bieblo nog getest in de kleinere bibs van Ninove en Zedelgem. Om te achterhalen of Bieblo voldoende potentieel heeft om op te schalen voor alle geïnteresseerde Vlaamse bibliotheken, werd er tijdens de zomer een interesse- en betalingsbereidheidsonderzoek uitgevoerd. Het vereiste minimum werd vlot bereikt.

In het najaar begonnen we de zoektocht naar een ontwikkelaar voor Bieblo. De opdracht werd bekendgemaakt aan 9 geselecteerde kandidaten op 23 oktober 2018 via een aanvraag voor een ontwerpvoorstel en prijsofferte. We ontvingen een offerte van 4 kandidaten. Op 19 december organiseerden we, in overeenkomst met de gevoerde procedure, een onderhandelingsronde met de 2 best scorende kandidaten, waarna we hen uitnodigden om een ‘best and final offer’ in te dienen.

Voor uit blik

Begin 2019 wordt de opdracht gegund aan de best scorende aanbieder. Daarna kan de ontwikkeling starten. Eind mei zal de toepassing getest en opgeleverd worden. Geïnteresseerde bibliotheken kunnen nog voor de zomer van 2019 intekenen op de nieuwe dienst Bieblo.

3

Voor De Show, theaterspel

(voorheen Cultuureducatie going digital)

Met Voor De Show willen we leerkrachten lager onderwijs ondersteunen om hun klas voor te bereiden op en te enthousiasmeren voor een voorstelling die ze gaan bijwonen in het cultuur- of gemeenschapscentrum.

Voor De Show is een digitaal theaterspel om te spelen in de klas waarbij de leerlingen virtueel wandelen doorheen het cultuurhuis. Tussendoor voeren ze creatieve spelopdrachten uit rond verschillende onderwerpen zoals etiquette, verbeelding, een specifiek thema & inspiratie.

Voor De Show is laagdrempelig voor de leerkracht en de leerlingen. Voor gezelschappen is het makkelijk aanpasbaar en inzetbaar voor elke mogelijke voorstelling. Het vormt een perfecte introductie en aanvulling op de eerder traditionele lesmappen.

Het projectidee werd ingediend door CC Brasschaat en heeft ondertussen een volledig onderzoekstraject doorlopen. Een eerste prototype werd ontwikkeld en getest in verschillende klassen. Met de positieve reacties vanuit de testronde en het feit dat de interesse in de sector voldoende groot is (19 cultuur- en gemeenschapscentra in Vlaanderen hebben aangegeven heel graag met Voor De Show aan de slag te willen), zijn we ondertussen goed op weg om dit projectidee uit te bouwen tot een volwaardig cultuurproduct.

In een eerste ontwikkelfase willen we het concept volledig uittekenen en vastleggen:

- Per graad verschillende spelopdrachten ontwikkelen waarbij we per opdracht een stappenplan doorlopen (in totaal zijn er 12 opdrachten).
- De virtuele omgeving van een cultuurhuis inhoudelijk en technisch beschrijven.
- De back-end definiëren: dit omvat het beheer van de omgeving en het invoeren van voorstellingen met de nodige foto's en videofragmenten.

Voor uit blik

Op het moment dat het concept duidelijk, volledig uitgewerkt en beschreven is, kunnen we de gunnings-procedure opstarten en op zoek gaan naar een partner om het product effectief te ontwikkelen. Het doel is om in het voorjaar van 2019 de ontwikkeling op te starten.

4 [Jouw stad] Leest, leescommunity

Cultuurconnect, 30CC en de bib Leuven onderzochten in 2017 hoe een lokale leescommunity met digitale middelen ondersteund kan worden in een stad als Leuven. Dat resulteerde in een digitaal platform www.leuvenleest.be waarop onder meer leestips, fijne leesplekken en evenementen gedeeld worden. Het initiatief werd tot een succes gemaakt door de trekkers van 30CC en de bib Leuven, die in Leuven een uitgebreid netwerk van stakeholders, ambassadeurs en lezers warm maakten voor deze uitwisseling rond lezen.

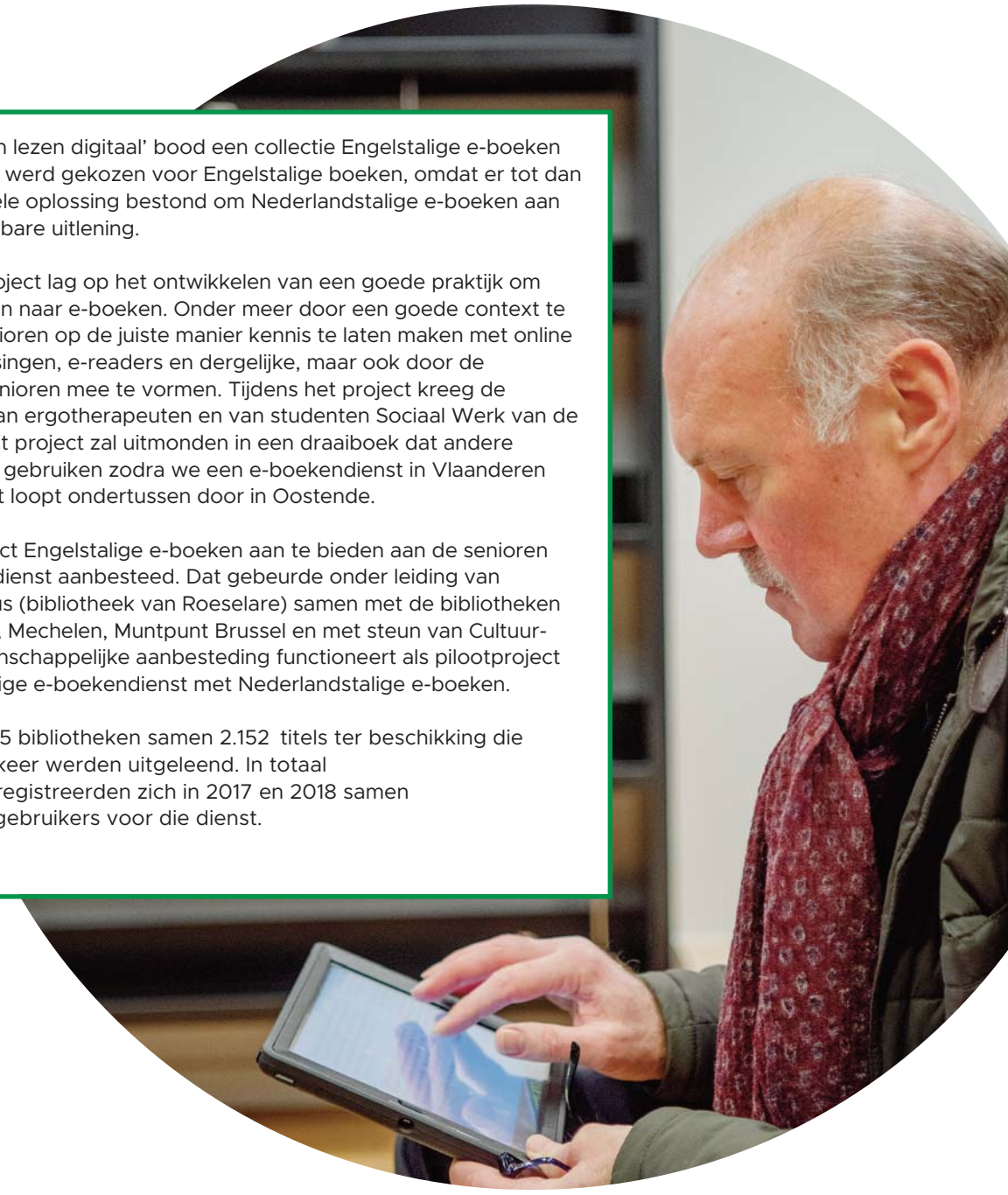
In 2018 werd het project uitgebreid geëvalueerd en werden verschillende opschalingspistes op hun haalbaarheid onderzocht. Het resultaat doopten we [Jouw stad] Leest. Het is een multiwebsiteplatform voor lokale lees-community's in andere centrumsteden.
Dit idee werd voorgelegd aan de steden en er werd voldoende interesse en betalingsbereid gevonden. Vijf steden willen zo snel mogelijk een eigen versie van [Jouw stad] Leest.

Voor uit blik

Begin 2019 volgt een aanbesteding om het multiwebsiteplatform te bouwen. Na de selectie en de gunning wordt het platform gebouwd. Antwerpen Leest en Gent Leest worden de eerste bijkomende steden op het platform. Zij doen in 2019 alle voorbereidingen om begin 2020 te lanceren voor het grote publiek.

5

E-boeken uitleenplatform
(voorheen Ouderen lezen digitaal)



Het project 'Ouderen lezen digitaal' bood een collectie Engelstalige e-boeken aan aan senioren. Er werd gekozen voor Engelstalige boeken, omdat er tot dan toe geen commerciële oplossing bestond om Nederlandstalige e-boeken aan te bieden voor openbare uitlening.

De focus van het project lag op het ontwikkelen van een goede praktijk om senioren toe te leiden naar e-boeken. Onder meer door een goede context te creëren en door senioren op de juiste manier kennis te laten maken met online gaan, online toepassingen, e-readers en dergelijke, maar ook door de omgeving van de senioren mee te vormen. Tijdens het project kreeg de bibliotheek advies van ergotherapeuten en van studenten Sociaal Werk van de Hogeschool Gent. Dit project zal uitmonden in een draaiboek dat andere bibliotheken kunnen gebruiken zodra we een e-boekendienst in Vlaanderen lanceren. Het project loopt ondertussen door in Oostende.

Om tijdens het project Engelstalige e-boeken aan te bieden aan de senioren werd een e-boekendienst aanbesteed. Dat gebeurde onder leiding van kenniscentrum ARhus (bibliotheek van Roeselare) samen met de bibliotheken van Oostende, Gent, Mechelen, Muntpunt Brussel en met steun van Cultuurconnect. Die gemeenschappelijke aanbesteding functioneert als pilootproject voor een grootschalige e-boekendienst met Nederlandstalige e-boeken.

In 2018 waren in de 5 bibliotheken samen 2.152 titels ter beschikking die **10.759** keer werden uitgeleend. In totaal registreerden zich in 2017 en 2018 samen **2.959** gebruikers voor die dienst.

Voor uit blik

De aanbesteding van een e-boekendienst met Nederlandstalige e-boeken is sinds 2017 in voorbereiding door Cultuurconnect. De verwachting is om in 2019 te kunnen gunnen aan een leverancier. De aanbesteding loopt trager dan verwacht, omdat het overleg met Nederlandstalige uitgevers meer tijd vergt. We worden bij de aanbesteding begeleid en ondersteund door de Werkgroep E-boeken, waaraan 12 bibliotheken participeren.

6 Livestreaming

Voor uit blik

Eind februari 2019 maakten we de voorstellingen bekend die we het komende jaar zullen livestreamen. De 4 gekozen livestreams vinden plaats tussen april en eind december 2019. Gedurende deze tijd - tot telkens een maand vóór de voorstelling - kunnen andere cultuur- en gemeenschaps-centra zich kandidaatstellen om een livestream mee te verspreiden naar woonzorg-centra en (kinder)zieken-huizen uit de eigen regio.

7 Ticketingsysteem

Veel cultuur- en gemeenschapscentra willen graag samenwerken of doen dat al op vlak van programmatie en communicatie. Een gezamenlijke technische infrastructuur, zoals een ticketingsysteem, komt al heel wat minder voor. Nochtans zou dit systeem bepaalde ambities qua samenwerking vereenvoudigen, zoals gemeenschappelijke communicatie, regio-abonnementen, netwerkverkoop of derdenverkoop door organisaties als UiTbureau of een toeristische dienst.

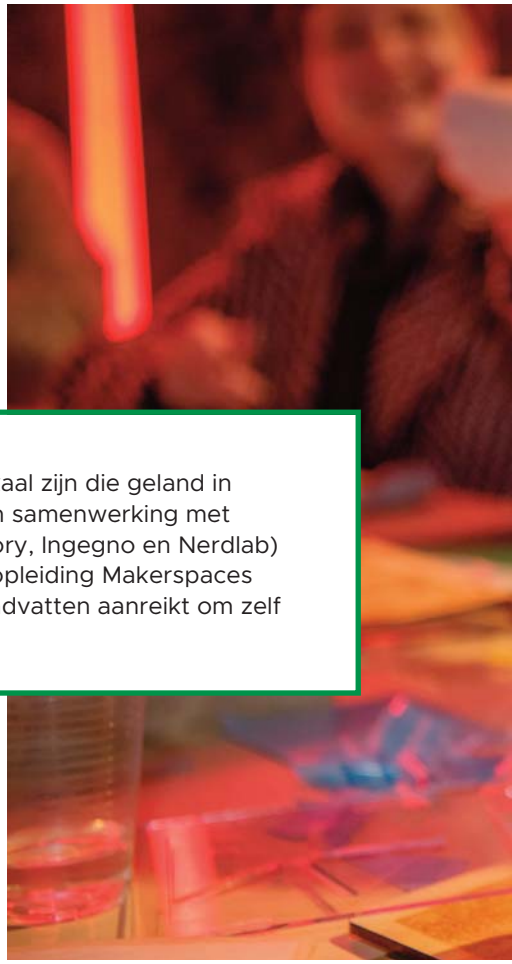
Onderzoek van Cultuurconnect in samenwerking met de centra van regio Wacco en regio Zone C, toont aan dat dergelijke samenwerkingsvormen als interessant en gewenst worden ervaren. Om deze toepassingen om te zetten in goede ervaringen voor de eindgebruikers, is het essentieel dat de ticketingprocessen van de verschillende centra samengevoegd of minstens goed geïntegreerd zijn.

Begin 2018 vroegen we Dialogic en FORALLMEDIA een haalbaarheidsonderzoek uit te voeren om zicht te krijgen op de mogelijkheden en belemmeringen voor (regionale) samenwerking in de aanschaf van een ticketingsysteem voor Vlaamse en Brusselse cultuur- en gemeenschapscentra. De inzichten werden verworven op basis van deskstudies en interviews met cultuur- en gemeenschapscentra en leveranciers van ticketingsystemen, aangevuld met de uitkomsten van een enquête voor cultuur- en gemeenschapscentra. 52 personen hebben de enquête volledig ingevuld.

Voor uit blik

Uit de haalbaarheidsstudie bleek dat de sector uitkijkt naar een gedeeld ticketingsysteem en Cultuurconnect als de geschikte partij ziet om dit te realiseren. In 2019 trekken we het werkveld in om dit verder te onderzoeken en in detail te kijken hoe cultuurhuizen verschillende ticketingsystemen vandaag gebruiken. We gaan na hoe de ticketingsystemen zich verhouden tot andere systemen zoals websites, webshops, planningsoftwares, CRM-software, boekhouding. We werken scenario's uit voor een mogelijke bovenlokale ondersteuning.

8 Makerspaces Uncovered



In 2018 hebben we 9 projecten rond makerspaces afgerond. Lokaal zijn die geland in 8 structurele (samen)werkingen. Bovenlokaal ontwikkelden we in samenwerking met experten & partners uit de makersbeweging (Bulb, FabLab Factory, Ingegno en Nerdlab) een whitepaper met de leerpunten uit de experimenten en een opleiding Makerspaces Uncovered die lokale cultuurprofessionals wegwijs maakt en handvatten aanreikt om zelf werk te maken van een beleid rond makerscultuur.

8 lokale structurele (samen)werkingen:

1. Bree: Het project resulteerde in Makerbib Bree (www.makerbibbree.be).
2. Gent: De structurele werking wordt stadsbreed verder ontwikkeld onder impuls van De Krook. Zij volgen in 2019 onze opleiding Makerspaces Uncovered.
3. Geraardsbergen heeft een structurele samenwerking met Astertechnics, een fablab dat ontstond als privaat initiatief en onderzoekt of het medialab te integreren is i.s.m. lokale radio in de plannen van de nieuwe bib.
4. Kortrijk zet al jaar en dag in op educatie met aandacht voor digitalisering en creativiteit. Hun educatieve team telt ondertussen 10 medewerkers.
5. Lebbeke neemt in 2019 deel aan onze opleiding Makerspaces Uncovered.
6. Londerzeel (www.londerlab.be) bouwde de voorbije jaren een hele community van makers uit.
7. De bibliotheek van Puurs herbergde FabLab Klein-Brabant in de opstartfase en zij werken nog steeds nauw samen. Het fablab verhuisde ondertussen naar het vernieuwde cultuurcentrum (http://fablabkleinbrabant.be/bender/).
8. Route 42 integreert aandacht voor virtual reality in hun educatieve werking met de VR-lounge en aandacht voor het zelf creëren van VR-ervaringen. Sommige bibliotheken uit dit regioverband zetten lokaal volop in op andere aspecten van de makerscultuur.

Bij de bib en het cultuurcentrum van Evergem is er veel interesse om hier in de toekomst verder op in te zetten, maar de makerscultuur werd er voorlopig niet verankerd in hun werking.

Whitepaper en opleiding met partners

Om te beantwoorden aan de vele vragen uit de sector werkten we een vierdaagse opleiding uit samen met partners Bulb, FabLab Factory, Ingegno en Nerdlab. Enerzijds reiken we tools aan om een analyse te maken van de noden in de eigen specifieke context. Anderzijds onderzoeken we een realistische aanpak bij de uitwerking van een digitale makersplek in de lokale context. Een inleidende infosessie voor organisaties die niet vertrouwd zijn met de makersbeweging geeft hen een beeld van wat makersactiviteiten zijn en welke meerwaarde ze kunnen bieden. Vervolgens loodsen we de deelnemers tijdens een praktijkdag door de algemene processen die gepaard gaan met de organisatie van makersactiviteiten. Tijdens een tweedaagse workshop verdiepen de deelnemers zich in community-analyse en communitymanagement, de eerste - belangrijkste - stap bij de opstart van een makerspace.

De opleidingsreeks is bedoeld voor kleine groepen cultuurprofessionals. Eind 2018 startten we een eerste opleiding met 15 deelnemers uit de bibregio Leesdijk en Aalst.

Voor uit blik

De interesse uit de sector bleek groot en daarom werden nog 3 opleidingen gepland in 2019, in Brussel, in regio Pajotteland-Zennevallei en in regio Westhoek. We deelden de leerpunten op conferenties en partnerdagen, zoals de FabLib Conferentie in Aalst en publiceerden een whitepaper. Eind 2019 evalueren we Makerspaces Uncovered en bekijken we of we de opleidingsreeks al dan niet verderzetten in 2020.

9

Mijn Leestipper, leestips op maat
(voorheen Recommendation Engine)

Met Mijn Leestipper willen we de lezer helpen bij het kiezen van een goed boek. We prikkelen de lezer met nieuwe titels en nieuwe auteurs in zijn of haar interessegebied.

Mijn Leestipper zal een dienst zijn van de bibliotheek die bibliotheekkleden elke maand persoonlijke leestips en inspiratie bezorgt. De bib wil meer zijn dan een "uitleenfabriek". Met Mijn Leestipper kan de bib haar collectie op een andere (naast de traditionele online catalogus), leuke en innovatieve manier ontsluiten naar de lezer. Ouder en minder vaak ontleend werk kan via Mijn Leestipper terug onder de aandacht worden gebracht.

De leestips genereren we op basis van:
- inhoudelijke kenmerken van de boeken;
- de leenhistoriek van de lezer;
- de leesvoorkeuren van de lezer;
- thema's aangebracht door de bibliotheken zelf;
- de boeken die behoren tot de bibliotheekcollectie van de lener.

De leestips bieden we aan via de website van de bibliotheek. Elk bibliotheeklid zal ervoor kunnen kiezen om leestips te krijgen of niet. Het idee van een aanbevelingsdienst voor bibliotheken werd aangebracht door de bibliotheek van Brugge en BibArt (een samenwerkingsverband van de bibliotheken in de Aalsterse regio).

Dit idee werd door Cultuurconnect opgepikt en het project heeft ondertussen een volledig onderzoekstraject doorlopen:
- Op basis van diverse interviews met leners hebben we het project vorm gegeven.
- Vervolgens hebben we verschillende prototypes uitgewerkt, uitvoerig getest en besproken met 'echte' leners van de bib.
- Alle feedback werd meegenomen bij de uitwerking van een finaal interactief prototype.

Met voldoende interesse vanuit de sector (72 bibs hebben in een intentiepeiling aangegeven Mijn Leestipper te willen aanbieden aan hun leden) zijn we ondertussen aan de slag gegaan om dit project uit te bouwen tot een volwaardig nieuw product voor de bibliotheken.

Vooruitblik

In Bookarang vonden we een partij die een aanbevelingsdienst kan ontwikkelen en aanbieden die voldoet aan onze criteria. Bookarang is in het najaar 2018 gestart met de ontwikkeling en in de loop van 2019 zal hun leestip-API aangesproken kunnen worden, zodat we aanbevelingen kunnen presenteren aan de eindgebruiker.
De applicatie zal in eerste instantie getest worden bij onze pilootpartners Brugge en Lede. Na een grondige testfase willen we in het najaar andere bibs laten proeven van deze nieuwe dienstverlening.

10 Filmstreaming

We lanceren nieuwe diensten in samenwerking met lokale actoren indien ze hierom vragen en bereid zijn de ontwikkelkosten van de dienst op zich te nemen. Dit geeft bibliotheken en cultuurcentra de kans om samen met ons in te spelen op kansen of nieuwe ontwikkelingen. Bij de ontwikkeling ervan wordt getoetst of de nieuwe dienst een antwoord is op een behoefte en of er een business case is om dit op te schalen. Meestal gebeurt dit door een pilootproject te organiseren.

Zo lanceerden we eind april 2018, in samenwerking met 12 bibliotheken (Antwerpen, Brugge, Leuven, Turnhout & BRoere) een nieuw piloot-project: video on demand via de plaatselijke bibliotheek. De pilootbiblio-theken, die een deel van de kosten op zich nemen, willen hiermee een kwalitatief alternatief voor de grote streamingdiensten zoals Netflix bieden aan hun publiek.

Bibs stellen vast dat steeds minder films op dvd verschijnen. Daarnaast hebben steeds minder mensen een dvd-speler in huis. Om hun divers aanbod en een breed publiek te behouden kwam de vraag naar een streamingaanbod via de bibliotheek. Zo kunnen bibliotheekleden dit aanbod gewoon thuis bekijken met hun Mijn Bibliotheek-profiel.

Binnen dit pilootproject kozen we voor de samenwerking met partner Dalton, die reeds een bestaand streamingplatform heeft. Het aanbod in het Dalton-platform bestaat uit de betere film, wereldcinema, kortfilms, documentaires en jeugdfilms, en spreekt een divers publiek aan. De lancering vond plaats op het MOOOV-filmfestival in Turnhout en het project kreeg aandacht in de pers.

Via het project willen we onderzoeken of mensen interesse hebben in een kwalitatief streamingaanbod via hun openbare bibliotheek en welke doelgroep er het meest gebruik van maakt. Voorts willen we nagaan op welke manier we digitale collecties het best bekend maken bij het brede publiek. Er werd sterk ingezet op communicatie & marketing, met onder meer een instructievideo voor de eindgebruikers, diverse promofilmpjes, affiches, postkaarten (om tussen de fysieke dvd's te plaatsen) en ook de mogelijkheid om als bibliotheek maandelijks een film uit het aanbod te vertonen in de bib.

In dit filmstreamingproject met 12 bibliotheken werden het afgelopen jaar

13.863 films bekeken door

2.034 unieke gebruikers.

De doelgroep die het meest gebruik maakt van het aanbod zijn dertigers en veertigers. De meest bekeken titels vormen maandelijks een mooie mix van documentaires, kortfilms en jeugdfilms.

Voor uit blik

Begin 2019 onderzoeken we de mogelijk-heid om het project op te schalen tot een digitale collectie voor alle bibliotheken.

AFGELOPEN EXPERIMENTEN

In juni 2018 werden de R&D-trajecten van de eerste projectoproep afgerond. Een aantal experimenten werd niet klaar bevonden voor opschaling. Ze gaven niet voor elk van de drie stappen van de methodiek van Waarde Propositie Ontwerp een positief resultaat. Deze experimenten werden afgesloten. Geleerde lessen werden gedocumenteerd in nieuwsitems en whitepapers en gedeeld met de sector.

1.
PLAY

Cultuurcentrum Diksmuide diende bij de projectoproep van 2016 volgende uitdaging in: ‘Hoe kan je jongeren uit de 2de en 3de graad secundair onderwijs voorbereiden op een schoolvoorstelling?’ Ze ambieerden een format waarbij jongeren nauwer betrokken worden bij theater, eerder dan een inleiding van een externe expert of een lesmap voor de leerkracht. In cocreatie met jongeren en in samenwerking met game-ontwikkelaar [ew32] kwamen we tot het concept van een urban game ‘Play’. Dit is een theaterspel voor leerlingen secundair onderwijs. Ze spelen in en rond het cultuurhuis met een tablet en een online gameplatform. Via creatieve opdrachten ontdekken ze hoe een theatervoorstelling tot stand komt.

Wat we leerden uit dit experiment: jongeren hebben een haat-liefdeverhouding met schoolvoorstellingen. Van zodra je hen persoonlijk betrekt, neemt de liefde toe. Jongeren willen wel degelijk iets bijleren over theater in het algemeen of over een specifieke voorstelling. Het game-concept is gericht op autonomie en samenwerken, en biedt een evenwicht tussen creatief/artistiek zijn en speelsheid. Het spreekt niet alleen jongeren aan, maar ook scholen (leerkrachten) hebben interesse in game-concepten als didactisch materiaal, wanneer deze tenminste inspelen op persoonlijke, sociale vaardigheden en vakoverschrijdende eindtermen die ze zelf moeilijker kunnen integreren in hun lespakket.

Na een kosten-batenanalyse beslisten we om het project niet zelf op te schalen, maar het initiatief aan [ew32] te laten. Geïnteresseerde cultuur- en gemeenschapscentra kunnen rechtstreeks contact opnemen met [ew32].

2.
SCHOLENPLATFORM CULTUUREDUCATIE

Samen met Cultuurhuis de Warande, publiq en CANONCultuurcel testten we het proefproject www.metdeklasnaarturnhout.be. Dit is een subwebsite binnen cultuurkuur.be om scholen uit de regio Turnhout gerichter aan te spreken over het aanbod van 15 Turnhoutse cultuurpartners. Leerkrachten smaakten de site en de gezamenlijke nieuwsbrief 'Met de klas naar Turnhout', die hen toeleidt naar de website. Dit project toont aan dat een samenwerking tussen cultuurpartners van een stad of regio een gunstig effect heeft op het gebruik van cultuurkuur.be door leerkrachten.

Wat leerden we uit dit experiment? voor leerkrachten is het interessant dat ze het gebundelde scholenaanbod van verschillende cultuurpartners op een website kunnen raadplegen. Voor hen is een afbakening volgens stad of regio goed, maar ze appreciëren evenzeer de mogelijkheid om het ruimere Vlaamse aanbod te bekijken. Belangrijker is het om helder te kunnen filteren in het aanbod, vooral volgens onderwijsniveau.

Op zo’n website hopen leerkrachten gedetailleerde informatie te vinden, zoals de openingsuren, de contactpersoon van de organisatie of activiteit voor reservatie of meer informatie, een indicatie van de tarieven. De cultuurpartners moeten de informatie die ze invoeren op de website dus regelmatig nakijken en updaten. Daarenboven hebben leerkrachten interesse in een vierjaarlijkse nieuwsbrief van verschillende cultuurpartners samen.

We zullen dit project niet opschalen. Dit project vergt nog verder onderzoek alvorens uit te breiden. Publiq en CANON-Cultuurcel onderzoeken of - en hoe - cultuurkuur.be andere steden en regio's kan faciliteren.

3.
REGIOBIB GOES DIGITAL

In het project Regiobib onderzochten we hoe we medewerkers kunnen meekrijgen in de digitale transformatie, hoe we 'digitale competenties' over de gemeentegrenzen heen kunnen inzetten en versterken. Hiervoor werkten we samen met iMec en de bibliotheken van Pajottenland-Zennevallei.

Het is cruciaal dat mensen op de werkplek nieuwe digitale tools leren kennen en gebruiken en daar krijgen ze graag voldoende tijd voor. Onderzoeken zoals Digimeter en Apestaartjaren tonen aan dat publiek meer en meer 'digitaal' is, en de bibliotheekmedewerker moet mee. We organiseerden daarom een inspiratiedag met sprekers, met in de namiddag een brainstorm over acties en activiteiten om digitale competenties te versterken. Deze inspiratiedag werd geapprecieerd door de bibliotheekmedewerkers en hielp hen naar eigen zeggen hun blik te verruimen.

Onder het motto “begin bij het begin”, gaven we aan een groep bibliotheekmedewerkers een praktische workshop over sociale media: hoe kan je die inzetten voor je organisatie en wat zijn enkele inspirerende voorbeelden? Beginners en gevorderden leerden er Facebook en Instagram (beter) kennen en ontdekten tools die je kan gebruiken om je verhaal te vertellen op deze media. De grote uitdaging van zulke workshops is de vertaling naar de praktijk. Via kleine, concrete opdrachten en een nabespreking met de bibliothecaris en de rest van de groep, stimuleerden we medewerkers om effectief te experimenteren met sociale media. Medewerkers leren graag van elkaar. Het is dus zeker een goed idee om ervaren medewerkers een voortrekkersrol te geven. Zij enthousiasmeren, informeren en overtuigen hun collega’s om aan de slag te gaan.

Dit project wordt niet opgeschaald, omdat dit soort praktische workshops onder andere al in de Mediacoach-opleiding wordt aangeboden. Het regionale aspect - over gemeentegrenzen heen - hebben we niet kunnen testen.

4.
MIJN BIBLIOTHEEK-APP

Doel van het project was een app te ontwikkelen om snel en eenvoudig geleend materiaal te verlengen, de belangrijkste en meest gebruikte functie van de Mijn Bibliotheek-website.
Partners waren de k.ERF bibliotheken (Balen, Dessel, Geel, Laakdal, Meerhout, Mol, Retie). In 2017 onderzochten we wat de meerwaarde van deze app kon zijn en of hier behoefte aan is bij de eindgebruikers. De doelgroep waren bibliotheekleden met een smartphone en een Mijn Bibliotheek-profiel.

Voor dit project werkten we aan een prototype van een Mijn Bibliotheek-app.
De hoofdtaak van de app was het verlengen van je geleende boeken. In de app maakten we gebruik van enkele typische voordelen van een app, zoals push-meldingen. Daarnaast probeerden we verlengen via de app te optimaliseren ten opzichte van verlengen via de website. Bij de eerste gebruikerstesten onderzochten we of zo'n app een meerwaarde biedt, aangezien leden via de website kunnen verlengen. We gingen op zoek naar antwoorden door gebruikers te laten kiezen uit verschillende mogelijkheden om hun boeken te verlengen: via website, app, e-mail en Facebook chatbot. En we vonden ze: bij een diverse testgroep van veelgebruikers bleek dat het huidige proces van verlengen via de website goed werkt (hoewel natuurlijk verbeteringen mogelijk zijn) en dat er dus geen behoefte is aan een aparte app om boeken te verlengen. Dit experiment werd reeds stopgezet in 2017, aangezien alle gebruikersonderzoek, tests en bevraging concreet hebben getoond dat er geen meerwaarde is voor een Mijn Bibliotheek-app die enkel 1 functie heeft. De actie van het verlengen bleek geen frequente behoefte te zijn voor een app.

Alles wat we uit dit experiment leerden, namen we mee naar het project rond de ontwikkeling van de nieuwe responsieve bibliotheekwebsites, waarop leden gebruik maken van alle diensten van Mijn Bibliotheek (verlengen, reserveren). Doordat de nieuwe websites bruikbaar zijn op alle toestellen, dus ook op je tablet en smartphone, kiest de gebruiker zelf via welk toestel hij de uitleentermijn van zijn boeken wil verlengen.

Circa 50% van het internetverkeer in België verloopt via smartphones en tablets. Het was dus hoog tijd om het gebruik van de bibliotheekwebsite op die mobiele toestellen te optimaliseren. Tegelijkertijd integreren we de catalogus, Mijn Bibliotheek en de bibliotheekwebsites in één platform. Hierdoor zal de digitale dienstverlening verbeteren.

5.
E-BOEKEN IN DE KLAS

Samen met de bibliotheken van Beringen, Bilzen en Westerlo zochten we uit of lezen in het onderwijs bevorderd kan worden met een aanbod van digitale boeken. In dit project testten we gedurende een trimester en gespreid over twee schooljaren (2016-17 en 2017-18) of het e-boekenplatform van de Koninklijke Bibliotheek in Nederland een meerwaarde kan betekenen voor scholieren van scholen uit Beringen, Bilzen en Westerlo.

We hielpen leerkrachten gebruik te maken van het Nederlandse e-boekenplatform van de Koninklijke Bibliotheek. We testten de technische stabiliteit, de ervaring van het digitaal lezen, de gebruikservaring en de content van het platform en toetsten de betalingsbereidheid af. Tijdens dit experiment ontwikkelden we een promovideo voor leerkrachten en een uitgebreide lesvoorbereiding met bijpassende animatievideo voor leerlingen secundair onderwijs.

Tijdens het schooljaar 2017-18 namen in totaal 33 leerkrachten (voornamelijk leerkrachten Nederlands) in Beringen, Bilzen en Westerlo deel aan het project. 1.058 scholieren maakten kennis met digitaal lezen via het e-boekenplatform van de KB. Leerkrachten bleken mits een goede introductie door de bib zelfstandig aan de slag te kunnen met het ontwikkelde les- en videomateriaal.

Wat leerden we uit dit experiment? Digitaal lezen slaat wel aan in de onderwijspraktijk, maar niet bij alle leerkrachten en bij alle leerlingen. Het Nederlandse e-boekenplatform bleek op verschillende vlakken een geschikt platform voor dit project. Het biedt e-boeken aan in multiple use, zo kunnen meerdere scholieren hetzelfde boek tegelijkertijd lezen. Dit experiment met digitaal lezen in de klas motiveert leerlingen om (meer) te lezen en werkt leesbevorderend voor jongeren die minder makkelijk naar een echt boek grijpen (bijvoorbeeld jongens in beroeps- of technisch onderwijs).

Het papieren boek blijft wel aantrekkelijk voor vele scholieren. Digitaal lezen is fysiek vermoeiender, lezen op de smartphone wordt onderbroken door meldingen, maar ook opslagruimte op het toestel, de wifi-verbinding op school of een beperkte schermtijd van de ouders spelen mee. Tevens was het platform niet voldoende gebruiksvriendelijk en technisch stabiel. Uit panelgesprekken met leerkrachten die deelnamen aan het project bleek wel dat àlle leerkrachten het e-boekenplatform opnieuw als een tool willen gebruiken in de klas, hoewel er verbeterpunten zijn wat interface en collectie betreft.

E-boeken in de klas werd niet opgeschaald. Er volgt wel nog een evaluatie van dit project met de KB Nederland. Wie in de onderwijspraktijk met jongeren rond digitaal lezen wil werken, kan gebruik maken van de lesvoorbereiding, met bijpassende animatievideo voor leerlingen.

6.
DIGITALE MUZIEKBELEVING

Welke rol kan de bibliotheek nog spelen op gebied van muziekbeleving en luisterplezier? Dat was de centrale vraag voor experimenten in de bibliotheek van Halle en Ekeren.
Want wat als ... er geen cd-collectie meer is in de bib? Hoe krijgt muziekbeleving dan een plaats? Hoe kan een bib dan inzetten op luisterplezier en muziek ontdekken?

We onderzochten of de eindgebruiker geïnteresseerd is in online muziektips van de bibliotheek en andere muziekliefhebbers. In de bibliotheek van Ekeren testten we of de bibliotheek een muziekcommunity aan zich kan binden. In de bibliotheek van Halle onderzochten we daarnaast of de bibliotheek cd-leners online kan toeleiden naar digitale muziekdiensten.

Eerst en vooral leerden we dat het cruciaal is om als bib te evolueren van een muziekaanbod naar een muziekwerking, van een passieve naar een actieve aanpak. Dit gaat natuurlijk verder dan 'het digitale'. Als bib maak je voor jezelf uit welke rol je nog wilt spelen op gebied van muziekbeleving en luisterplezier. Vervolgens maak je hierin keuzes. Daarvoor heb je draagvlak nodig bij de medewerkers. Zij moeten zich bewust worden van de noodzaak van de omslag. Bovendien moeten ze over de nodige knowhow beschikken.

Dit project werd niet opgeschaald, omdat leners volgens onze testen geen behoefte hebben om via de bib online muziektips te krijgen/delen. Daarnaast bleek dat cd-leners niet makkelijk de overstap maken naar online muziekdiensten.

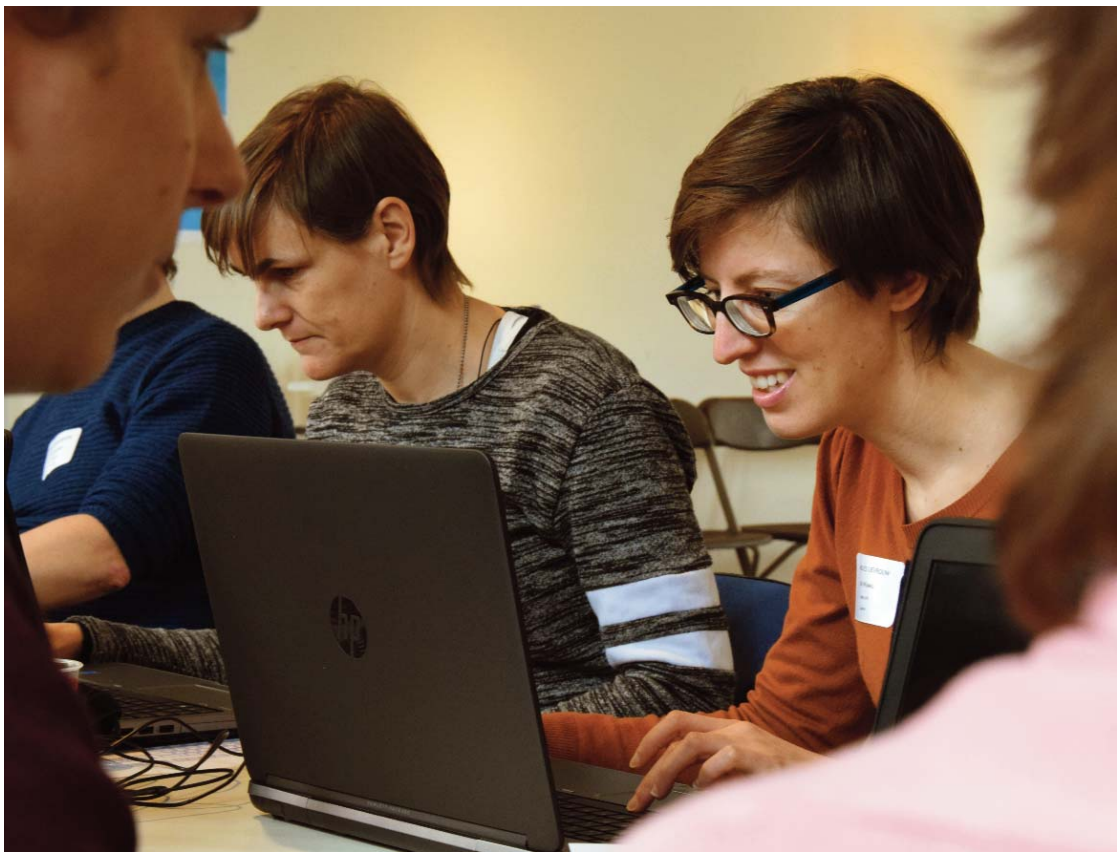
7.
CULTURELE BABYSIT

Er komt heel wat geregel kijken bij een avondje uit naar het cultuurcentrum voor ouders met jonge kinderen. Voor het proefproject Culturele Babysit onderzochten we in cultuurcentrum Brugge of ouders in één moeite een voorstelling én een babysit willen boeken.

Voor het proefproject werd beslist om samen te werken met een bestaande community en de bijhorende online applicaties. Na een vergelijkend onderzoek is gekozen om samen te werken met Bsit. De testgroep van ouders met jonge kinderen kreeg het aanbod van Cultuurcentrum Brugge in de vorm van een webpagina binnen in hun mailbox. Bij het aanklikken van de babysitoptie werden de ouders doorverwezen naar de stappen om zich op het Bsit-platform te registreren als lid van de kring 'Cultuurcentrum Brugge'.

Gebruikerstesten en interviews leerden ons dat ouders niet geneigd zijn om hun babysit te regelen via het cultuurcentrum. Een babysit zoeken vormt meestal geen probleem, vele ouders hebben een ‘vaste babysit’. De enkele keren dat het toch niet lukt om een babysit vast te leggen, wordt beroep gedaan op een netwerk van vrienden en familie. Mensen willen niet zomaar een babysit, maar iemand die men kan vertrouwen. De mentale drempel om een babysit via het cultuurcentrum te regelen bleek te hoog. Mensen verwachten niet van een cultuurcentrum dat ze hiervoor een oplossing biedt. Om deze redenen werd het project niet voortgezet of opgeschaald.

Wel deelden we leerpunten uit het experiment met de sector via een online nieuwsitem en via onze nieuwsbrief. Hoe kan een cultuurcentrum ouders met jonge kinderen wel helpen? Bij de bevragingen kwam naar boven dat ouders vooral op zoek zijn naar nuttige informatie om hun eigen babysit te regelen. Ouders stellen het op prijs als ze een tweetal weken voor de voorstelling een herinnering krijgen, zo kunnen ze tijdig een babysit vastleggen. Oplossingen promoten om een babysit te vinden kan wel een vaste plaats krijgen op de website en in de e-mails van het cultuurcentrum.



8.
UITGEZOCHT, DIGITALE MARKETING

In 2017 zochten de Kortrijkse cultuurhuizen uit in welke mate het mogelijk is om het publiek cultuurtips aan te bieden op maat in een regio. Om een grotere mobiliteit te creëren bij het publiek tussen verschillende cultuurhuizen in Kortrijk. Samen met Bib Kortrijk, Kunstencentrum BUDA, Schouwburg Kortrijk,Theater Antigone, Vormingplus MZW en Publiq staken we de koppen bij elkaar om mensen op maat cultuur aan te bieden. Via een e-maillijst stuurden we gesegmenteerde cultuurtips.

Tussen het publiek van de cultuurorganisaties in Kortrijk was er slechts 16% overlap. Dat wil zeggen dat 84% van het publiek in Kortrijk vaste bezoeker is van amper één cultuurorganisatie. Na meerdere mailings vanuit de cultuurhuizen om in te schrijven voor een nieuwe mailinglijst om cultuurtips uit Kortrijk op maat te krijgen, schreef amper 4% van het huidige publiek zich in. Van de mensen die zich hadden ingeschreven voor UiTgezocht leerde 66% een nieuwe organisatie of cultuurvorm kennen. Ook de ‘goesting’ steeg om een nieuwe organisatie of cultuurvorm uit te proberen. Maar het effect op de mobiliteit van het publiek bleef dus alsnog verwaarloosbaar, doordat slechts 4% van het bestaande publiek van de cultuurhuizen zich inschreef. Segmentatie is slechts voor de helft van de gebruikers het juiste antwoord. De helft van de respondenten wil liever alle mails krijgen en zelf een selectie maken. Mensen schreven zich in de eerste plaats in om op de hoogte te blijven van wat er te doen is in Kortrijk en maar in de tweede plaats om cultuurtips op maat te krijgen. Omwille van deze bevindingen werd beslist om het experiment niet op te schalen.

Werken met persona’s en in de huid kruipen van cultuursegmenten hadden wel een positieve impact op de creativiteit in omkadering, communicatie en contentcreatie. Ze brachten een mindshift teweeg bij het projectteam naar gebruikersdenken in communicatie en omkadering. Daarom werkten we een kant-en-klaar dossier uit over personadenken aan de hand van de cultuursegmenten van MHM. Daarnaast maakte publiq een handig dossier van enkele andere segmentatietechnieken die kunnen helpen om gerichter en op maat van je publiek te communiceren. We organiseerden in 2018 een sectorevenement Digital Marketing Uncovered over digitale marketing met de learnings uit het project in samenwerking met publiq.

6.
LEESTIJD

Wie reist met de tram heeft vaak even tijd. Veel mensen vullen deze wacht- en reistijd in door op hun smartphone te lezen. Leestijd is een platform met verhalen voor en door reizigers op tram 2 in Antwerpen. Alle verhalen zijn gratis te lezen op www.stampmedia.be/leestijd. Je vindt er een verzameling van stijlen en genres. De partners in dit project waren Boekenstad Antwerpen, Lokaal cultuurbeleid stad Antwerpen en Fiëbre.

Op leestijd.be vind je 30 kortverhalen die werden geschreven door reporters van StampMedia. De Stad Antwerpen verzorgde de offline marketing voor Leestijd “in de stad”. Wij stonden in voor de digitale communicatiecampagne. Samen met alle partners werkten we een communicatiestrategie uit voor de offline en online communicatie. Het socialemediabureau We Like You werd aangesteld om de digitale communicatie over Leestijd uit te werken. Concreet namen zij de Facebookpagina van Antwerpen Boekenstad over en richtten ze een WhatsAppgroep op om te communiceren over het project. Tegelijk gingen ze aan de slag met een advertentiebudget. Na deze drie maanden gaven zij ons inzicht in het bereik van de gebruikte kanalen en in hun aanpak.

In 2018 bundelden we, onder meer via een nieuwsitem, tips voor de sector over hoe je zelf een succesvolle socialemediacampagne kan uitwerken. Zoals blijkt uit onze ervaring met Leestijd, is er in de sector duidelijk nood aan meer informatie en kennis over digitale communicatie. Daaraan komen alvast onze Uncovered- sessies tegemoet, zoals de workshopreeks Digital Storytelling Uncovered die begin 2018 van start ging en vrij snel volzet was. Momenteel gaan we na of en op welke manier we een vervolg kunnen geven aan deze reeks. Zo deelden we de learnings uit dit project via verschillende formats met de sector. Het werd niet opgeschaald omdat het vooral ging over vaardigheden die de sector mist en waar al voldoende initiatieven rond bestaan, zoals bijvoorbeeld lessenreeksen over communicatiestrategieën.

DE GROTE POST
vrt
360°
1

3.

Lokale cultuuractoren beschikken over kwalitatieve bovenlokaal beheerde oplossingen voor hun digitale uitdagingen.

We willen onze meerwaarde op het vlak van schaalvergroting en specialisatie voor het werkveld maximaliseren door beproefde oplossingen voor lokale digitale uitdagingen op te schalen tot een breed portfolio van duurzame, bovenlokaal beheerde diensten, waarop het brede werkveld in een betaalmodel kan intekenen.

Cultuurconnect schaalt R&D (research and development) - projecten die hun potentieel in een labo-omgeving hebben aangetoond, op tot bovenlokale diensten waarop het brede werkveld kan intekenen.

INDICATOREN

(OUTPUT) *Cultuurconnect schaalt vanaf 2017 elke twee jaar minstens drie succesvolle R&D-projecten op.*

(BEHEERSOVEREENKOMST 2016-2018)

Van de 17 experimenten die werden opgestart, werden er 9 geschikt bevonden om op te schalen in 2018, zoals hiervoor beschreven. Er kwam een nieuw pilootproject bij: Filmstreaming.
De 9 overige experimenten doorstonden de testen en toetsen niet.

Het experiment Cultuureducatie werd opgesplitst in twee aparte experimenten:

- Play (wordt niet opgeschaald) en
- Voor de show (wordt opgeschaald in 2018-2019).

Het experiment rond makerspaces werd opgeschaald als een opleidingsaanbod van Cultuurconnect. Uit het experiment Regio CC (regionale samenwerking tussen cultuurcentra) ontstond het traject van een haalbaarheidsstudie naar een gedeelde ticketingoplossing

Resten 10 experimenten die in 2018-19 worden klaargestoomd om een nieuwe dienst te worden.

Cultuurconnect zorgt voor het beheer en de verdere uitbouw van de Vlaamse digitale bibliotheekinfrastructuur.

INDICATOREN

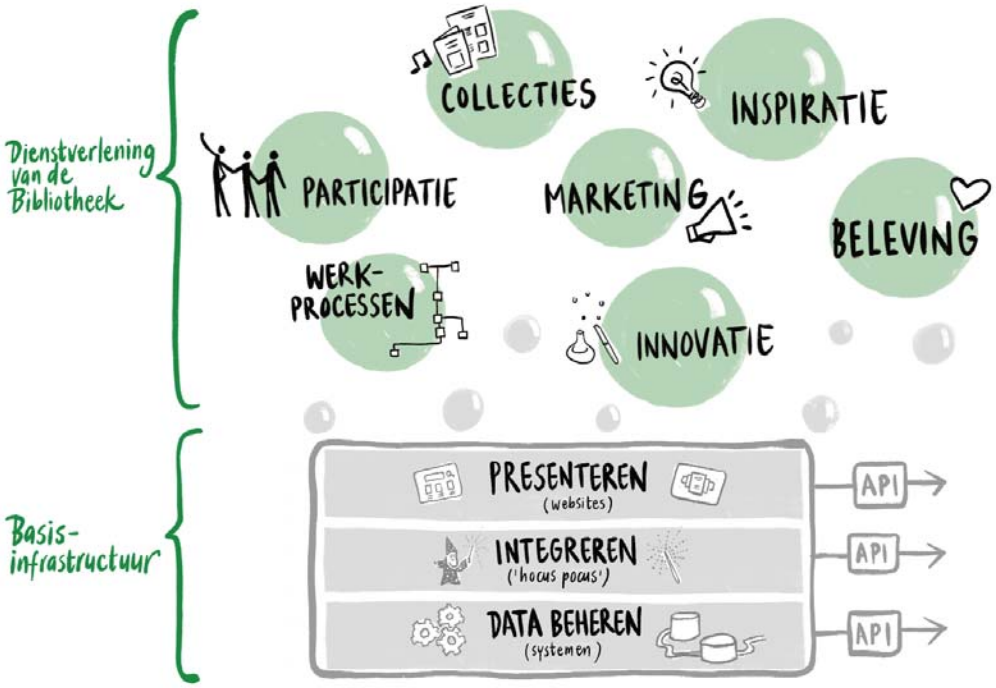
(OUTPUT) *Cultuurconnect realiseert een deelname van minstens 90% van de openbare bibliotheken aan de Vlaamse digitale bibliotheekinfrastructuur (Open Vlacc, Bibliotheekportalen, Mijn Bibliotheek). In het geval een aanbod e-boeken wordt uitgerold via de openbare bibliotheken, dan realiseert Cultuurconnect een deelname van minimaal 30% van de openbare bibliotheken.*
(OUTCOME) *Cultuurconnect wil een relevante dienstverlening aanbieden en zet daarom in op een jaarlijkse verhoging van het publieksbereik van Bibliotheekportalen en Mijn Bibliotheek. Cultuurconnect wil een kwaliteitsvolle dienstverlening aanbieden en zet daarom in op het terugdringen van issues en downtijden, te meten aan de hand van het jaarlijks aantal afgehandelde helpdesktickets in bepaalde categorieën en het bevorderen van de snelheid en volledigheid van de databank van Open Vlacc.*

(BEHEERSOVEREENKOMST 2016-2018)

Oprichting stuurgroep Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek

In 2018 stelden we de stuurgroep Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek samen in het kader van het nieuwe coöperatieve bestuursmodel. Deze stuurgroep krijgt de sturing over de provinciale bibliotheeksystemen, het nieuwe eengemaakte Bibliotheeksysteem, de nieuwe Bibliotheekwebsites (inclusief Bibliotheekportalen en Mijn Bibliotheek), Open Vlacc catalografie en het basispakket verrijkende content. Die stuurgroep is de eerste in de reeks van stuurgroepen die worden opgericht volgens ons coöperatieve model. De stuurgroep bestaat uit een 30-tal medewerkers uit bibliotheken van verschillende grootte en gespreide geografische ligging.
De samenstelling van de stuurgroep werd bekrachtigd door de Raad van Bestuur van Cultuurconnect en kwam samen op 22 mei, 19 juni, 18 september en 23 november in 2018.

De diensten in de Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek worden via eenzelfde abonnement afgenomen vanaf de instap in het nieuwe Bibliotheeksysteem door openbare bibliotheken in Vlaanderen en Nederlandstalige openbare bibliotheken in Brussel.



Open Vlacc catalografie

98% van alle bibliotheken maakt gebruik van Open Vlacc. Open Vlacc is een databank met metadata over de fysieke collecties van de openbare bibliotheken.

Open Vlacc ondersteunt de openbare bibliotheken op drie vlakken:

1. Catalogiseren van de collecties op landelijk niveau, waardoor tijd vrijkomt in de lokale bibliotheken voor andere taken.
2. Ondersteunen van collectievorming en -verwerking.
3. Presentatie van de collectie aan het publiek: een zoekomgeving waarin de catalogus verrijkt wordt met andere databronnen.

In 2018 werden er iets minder dan 60.000 nieuwe records toegevoegd aan Open Vlacc. De dekkingsgraad van Open Vlacc zit boven de indicator van 90% voor nieuwe materialen: bibliotheken die hun boeken bestellen of geleverd krijgen, vonden in 2018 voor werken uitgegeven in 2018 voor 95% van hun collectie een beschrijving in Open Vlacc. Ze hebben geen catalografisch werk voor dat deel van hun collectie.
Het aantal records met publicatiejaar 2018 dat bibliotheken zelf moeten aanmaken en onderhouden, zit in absolute cijfers voor het eerst ruim onder de 10.000. De inspanningen (meer en snellere invoer van records) om de Open Vlacc als centraal bibliografisch bestand voor iedereen beter te laten renderen, werpen vruchten af.

We onderzoeken voortdurend pistes om Open Vlacc efficiënter en volledieger te maken zonder aan kwaliteit in te boeten. Enerzijds door samenwerkingen met dataleveranciers die records aanleveren als basis voor de catalografie. Meta4books levert ons records met aankondigingen van Nederlandstalige boeken aan. De muziekcatalografie gebeurt nu nog meer in afstemming met de Centrale Discotheek Rotterdam. Anderzijds werken we nauw samen met leveranciers van bibliotheekmaterialen die veelgevraagde materialen aanleveren aan het Bibliografisch Centrum in Antwerpen, waar de invoer gebeurt. Op deze manier krijgen bibliotheken sneller kwalitatieve beschrijvingen.

Al deze beschrijvingen zijn voorzien van etiketinformatie waarmee bibliotheken met één klik labels kunnen (laten) printen.

In 2018 werden zo 1,5 miljoen labels afgedrukt tegenover 1 miljoen in 2017. Dit zorgt voor een grote efficiëntie bij de verwerking van de collectie in bibliotheken.

De regelgeving en werkgroepen van Open Vlacc worden gedocumenteerd op http://openvlacc.cultuurconnect.be/.
Op deze site publiceren we sinds 2017 regelmatig nieuwsberichten waarin we belangrijke evoluties of beslissingen op een heldere manier communiceren.

Deze website wordt maandelijks zo'n 10.000 keer bezocht door circa 1.400 unieke gebruikers.

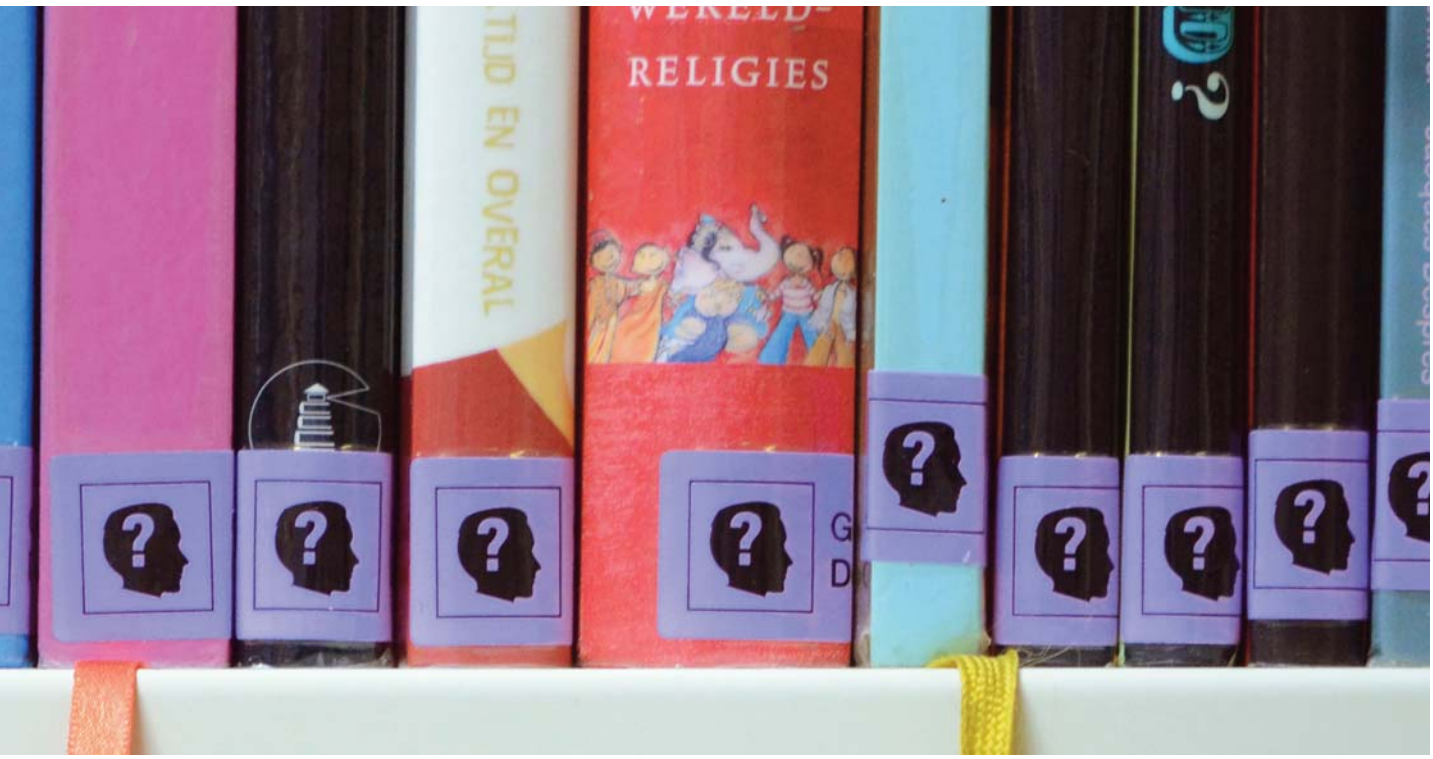
OPEN VLACC EN HET NIEUWE BIBLIOTHEEKSYSTEEM

Open Vlacc vormt de ruggengraat van de catalogus in het nieuwe Bibliotheeksysteem. Het Bibliotheeksysteem werkt op een kopie van Open Vlacc. Bij het inladen van de titelbeschrijvingen uit de migrerende provinciale bibliotheeksystemen worden zoveel mogelijk lokale records vervangen door Open Vlacc-beschrijvingen, die vanaf dan uit Open Vlacc beheerd kunnen worden. We houden het aantal records die gemaakt en beheerd worden in het nieuwe Bibliotheeksysteem zo klein mogelijk.

Een zicht op de planning

In 2019 werken we aan twee projecten om de dienstverlening te optimaliseren:

- Records die door lokale bibliotheken worden aangemaakt in het nieuwe Bibliotheeksysteem komen terecht bij onze Open Vlacc-catalografen. Onze catalografen zullen - waar mogelijk - de records aanvullen. Via de dagelijkse stroom van updates worden deze records vervolgens terug in het nieuwe Bibliotheeksysteem ingeladen. Op die manier gaan we weer een stap vooruit in de 'ontzorging' van de lokale bibliotheken.
- Het tweede project hangt nauw samen met het nieuwe Bibliotheeksysteem. We werken aan een koppeling met de bestelsystemen van de leveranciers van bibliotheekmaterialen. Zo kunnen we beter opsporen welke titels Open Vlacc moet beschrijven.



CATA2020, HERDENKEN VAN DE CATALOGRAFIE-OMGEVING TEGEN 2020

We willen de dataprocessen, werkprocessen en software voor catalografie herdenken in het licht van nieuwe standaarden en de consolidatie van de provinciale bibliotheek-systemen in het nieuwe Bibliotheeksysteem. In 2018 organiseerden we een ‘request for information’. 6 leveranciers kwamen toelichten welke oplossing zij voorstellen rond catalografie. Geen van de bestaande softwaresystemen volstaat in haar huidige vorm om de wensen rond catalografie voor de toekomst te realiseren. In 2019 focussen we ons op de verbetering van de werkprocessen en de werkorganisatie rond Open Vlacc en gaan we op zoek naar een nieuw *business model*. We organiseren overleg met de collega’s van KB Nederland, die een soortgelijk traject lopen.

Bibliotheekportalen

93% van het totaal aantal bibliotheken maakt gebruik van de Bibliotheekportalen-catalogus. Hiermee kunnen bibliotheken hun catalogus online beschikbaar maken. Vanuit deze catalogus zijn er links naar de lokale bibliotheeksystemen om beschikbaarheden op te vragen en reserveringen te plaatsen. De catalogus brengt metadata en metacontent (covers, samenvattingen, recensies) samen, net als de zoekmachine voor het Gopress Archief. Aangezien de huidige software (AquaBrowser van ExLibris) niet langer door de leverancier doorontwikkeld wordt, ontwikkelden we in 2018 een nieuw websiteplatform voor bibliotheken. De drie aparte websites - catalogus, Mijn Bibliotheek en bibliotheekwebsites - komen samen in één geïntegreerde website. Eén plek waar de bibliotheekgebruiker terecht kan voor alle bibliotheekinformatie. Voor meer informatie over de nieuwe Bibliotheekwebsites, zie verder.

De motor achter de cataloguspagina's van het nieuwe bibliotheekwebsiteplatform blijft de AquaBrowser-software. Ook het nieuwe platform leunt op de Aquabrowser-API (Application Programming Interface). Daarom lag de focus op de verbetering en uitbreiding van deze API en niet langer op het bijwerken van de interface van de Aquabrowser. Hiervoor werden 6 releases gedaan waarin kleine verbeteringen en bug fixes werden opgenomen.

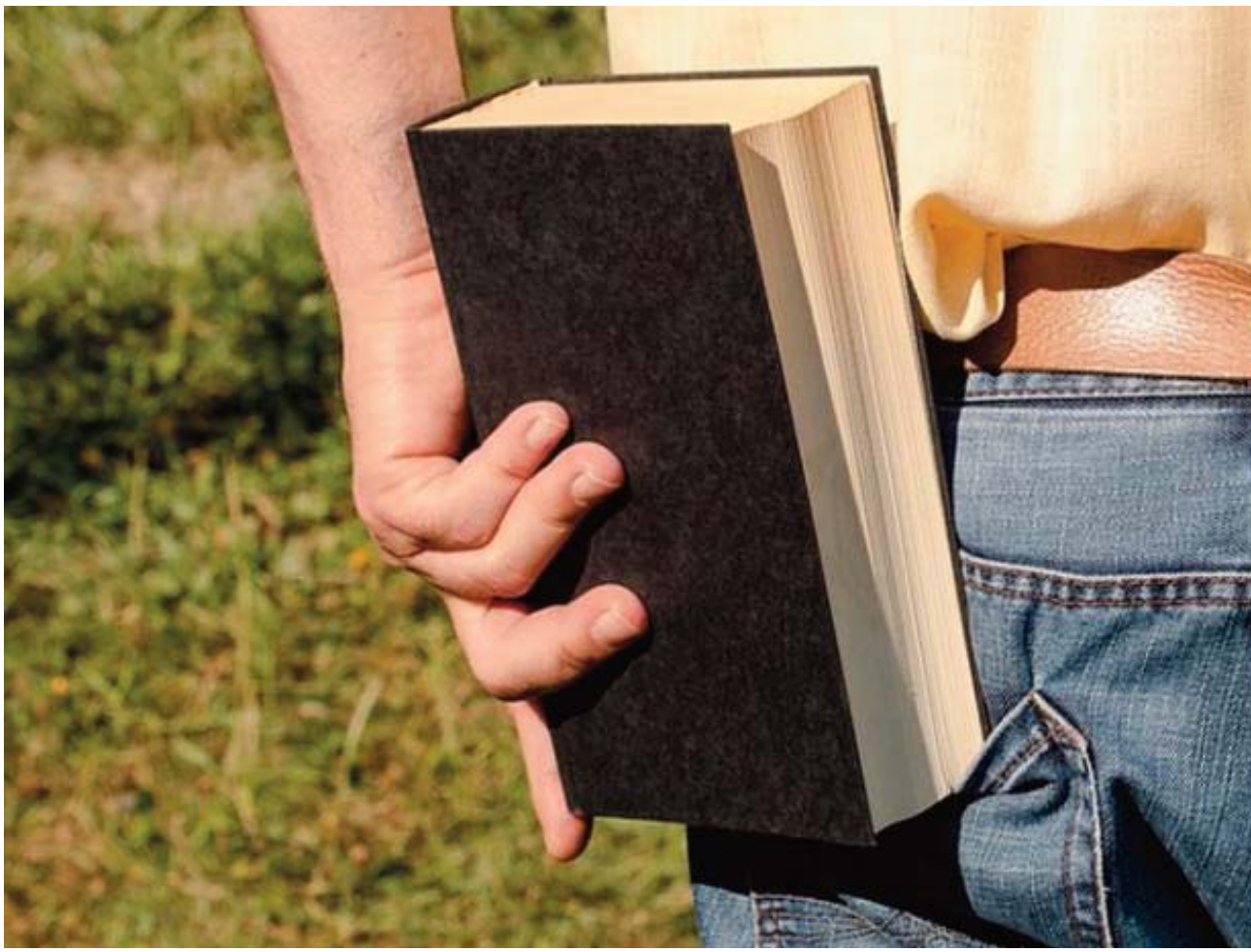
Mijn bibliotheek

90% van alle bibliotheken maakt gebruik van de dienst Mijn Bibliotheek. Mijn Bibliotheek is een website die leners toegang geeft tot self-service-diensten van de bibliotheek en haar digitale collecties: verlengen, reserveren, informatie raadplegen en lijsten maken. De dienstverlening van Mijn Bibliotheek werd opgenomen in het vernieuwingstraject van de nieuwe Bibliotheekwebsites. Mijn Bibliotheek is vanaf nu geïntegreerd in alle bibliotheekwebsites, met een verbeterd gebruiksgemak voor leners en bibliotheken.

De motor achter Mijn Bibliotheek blijft de Mijn Bibliotheek-API van leverancier LodgOn. Om deze API waar nodig te verbeteren en uit te breiden werden 8 releases gedaan. Kleine wijzigingen en bug fixes werden hierin opgenomen. Qua support werd er voor Mijn Bibliotheek in 2018 maar één keer een case ingediend bij de leverancier voor onbereikbaarheid.

Het totaal aantal gebruikers vermeerderde dit jaar met 6,4% (786.336 Mijn Bibliotheekprofielen t.o.v. 739.413 in 2017). 99.139 bibliotheekleden maakten een nieuw Mijn Bibliotheekprofiel aan (in 2017 waren dat er 113.384) en circa 50.000 niet-actieve gebruikers werden verwijderd.

In het kader van GDPR deden we een wijziging aan het toegangsbeheer voor de administratiemodule. Elke bibliotheek had aanvankelijk één algemene login voor de administratiemodule van Mijn Bibliotheek. In deze administratie kunnen de bibliotheken hun leden met een Mijn Bibliotheek-profiel raadplegen. Om deze privacygevoelige gegevens beter af te schermen, werd deze algemene toegang vervangen door een persoonlijke toegang. Per bibliotheek werd er een beheerder aangeduid die op zijn beurt collega's toegang geeft via hun e-mailadres.



E-boekenplatform

Op basis van een bevraging van publiek en bibliotheken in 2017 zette een werkgroep van bibliotheken de krijtlijnen uit voor een e-boekendienst voor de Vlaamse bibliotheken. De belangrijkste keuze die werd gemaakt was voor een *single use*-uitleenmodel. Dit is internationaal het meest gangbare model, en laat de bibliotheek toe om e-boeken zeer laagdrempelig aan te bieden. Deze keuze past in de Vlaamse traditie om de diensten van de bibliotheek zo goedkoop mogelijk te houden. Dit staat in contrast met de Nederlandse e-boekendienst, waar men koos voor een *multiple use*-uitleenmodel (alle boeken zijn gelijktijdig ontleenbaar) waarvoor een bibliotheeklid jaarlijks minstens 42 euro moet betalen. 42 euro overstijgt ruim het gemiddelde bibliotheekabonnement in Vlaanderen, dat varieert van een gratis abonnement tot om en bij de 10 euro. Uit de bevraging bleek dat slechts 15% van de Vlamingen geïnteresseerd is in een betalende e-boekendienst van de bibliotheek. De aanvaardbare prijs voor zo'n dienst schommelt tussen de 11 en 13 euro per jaar.

In 2018 werd een werkgroep samengesteld van bibliotheken en experten om zich te buigen over de aanbestedingsprocedure voor e-boeken. In deze aanbesteding staan we voor de uitdaging om iets aan te besteden dat nog niet bestaat, namelijk een prijsmodel en bijhorende voorwaarden, voor Nederlandstalige e-boeken die uitgeleend worden door bibliotheken volgens het *single use*-model. Daarom werd geopteerd voor een aanbesteding volgens de concurrentiedialoog-procedure, die volgende stappen inhield in 2018:

- Op basis van een beschrijving van de gewenste oplossing vragen we aan marktspelers of zij een e-boekendienst willen leveren, en in dialoog met ons het prijsmodel willen vormgeven.
- Uit de kandidaten selecteerden we twee geschikte kandidaten: Standaard Boekhandel, die voor de IT-aspecten een beroep doet op Bibliotheca, en NBD Biblion, die voor de IT-aspecten een beroep doet op Digibib.
- Met beide kandidaten gaan we individueel en vertrouwelijk in gesprek om tot een uitgewerkte oplossing te komen voor het uitlenen van e-boeken. Op hun beurt onderhandelen beide kandidaten met de uitgevers over prijsmodellen, voorwaarden en prijzen.
- Op basis van de informatie die we ontvangen, wordt een bestek uitgewerkt waarvan alle aspecten met de kandidaten worden besproken.
- Eenmaal de dialoog en de onderhandelingen met de uitgevers tot duidelijkheid hebben geleid, wordt de dialoog beëindigd. De kandidaten ontvangen het definitieve bestek en dienen een offerte in, waarna we kunnen gunnen aan de meest geschikte kandidaat. Deze laatste stap is voorzien in 2019.

Omwille van de complexiteit van deze procedure laten we ons bijstaan door het juridisch bureau Stibbe, dat hiermee ervaring heeft.

2018 sloten we af met een blokkering aan de kant van de uitgevers. Hoewel we sinds half 2017 trachtten in gesprek te gaan met Boek.be, en via hen met de uitgevers, om extra uitleg te geven over de procedure, zodat zij vertrouwen kunnen hebben in de aanpak, was het pas in november 2018 dat ze voor het eerst reageerden. De reactie was afwijzend. Ondertussen is de blokkering begin 2019 doorbroken en gaan de gesprekken verder, weliswaar grotendeels op het tempo van de uitgevers. We hopen dat de dialoog met de kandidaten verdergezet kan worden eind maart 2019. Het deblokkeren is onder meer gelukt door regelmatig in contact te treden met diverse personen die elkaar ontmoeten in het Boekenoverleg.
Op de achtergrond voeren we gesprekken met de Koninklijke Bibliotheek in Den Haag om elkaar te informeren en ervaringen en ambities uit te wisselen. We zorgen ervoor goed op de hoogte te zijn van de Nederlandse aanpak en hun plannen voor de toekomst.

Hieronder de belangrijkste krijtlijnen van de e-boekendienst zoals uitgetekend door de werkgroep.

Single use-model

Elk boek kan door 1 gebruiker gelijktijdig gelezen worden. Maar er kunnen wel meerdere exemplaren gekocht worden van hetzelfde werk. Uitlenen zal gebeuren volgens een 3-3-6-model: een lezer kan 3 boeken gelijktijdig lenen, 3 boeken reserveren, en elk boek 6 weken lang lezen. Met de 6 weken uitleentermijn maken we verlenging overbodig en krijgen lezers voldoende tijd om hun boeken uit te lezen. Met het maximum van 3 boeken per lener, zorgen we ervoor dat er voldoende boeken beschikbaar blijven voor anderen. En lezers kunnen boeken altijd vroeger inleveren.

Eén collectie voor alle deelnemende bibliotheken

De werkgroep E-boeken kiest voor één collectie voor alle deelnemende bibliotheken. Uit een voorbereidende bevraging bleek dat 61% procent van de bibliotheken de voorkeur gaf aan één collectie, 23% verkiest een individuele collectie, voor 16% was het om het even.

Eén collectie brengt heel wat voordelen met zich mee:

- Je kan gezamenlijk véél meer titels aanbieden dan individueel: de gebruiker heeft meer keuze en voor je bibliotheek is het goedkoper.
- Centraal collectiebeleid: om tijd te besparen en snel in te spelen op vragen (extra exemplaren aankopen, inspelen op veelgevraagde genres en onderwerpen).
- Centrale marketing: titels in de kijker worden aangepast naargelang de actualiteit, periode van het jaar, doelgroep, enz. We presenteren een zo aantrekkelijk mogelijk aanbod en stemmen de aankoop van boeken af op campagnes.
- Integratie in de publiekscatalogus: doordat er één collectie is voor alle deelnemende bibliotheken, moet er dus geen rekening gehouden worden met individueel bezit.
- Lagere globale IT-kost: door de gezamenlijke collectie liggen zowel de IT-kost als de instapkost lager, waardoor meer bibliotheken kunnen participeren, wat opnieuw de kosten spreidt over een grotere groep.

Onder aansturing van de werkgroep E-boeken vormen we een groep van collectieverantwoordelijken, die in dialoog gaan met de participerende bibliotheken en het gedrag van de gebruikers mee in rekening nemen.

Cultuurconnect treft alle noodzakelijke voorbereidingen voor de overname van het beheer van de provinciale digitale bibliotheek-omgevingen en de consolidatie en integratie ervan in de Vlaamse digitale bibliotheekinfrastructuur.

INDICATOREN

(OUTPUT) *De voorbereidingen die Cultuurconnect treft voor deze operatie bestaan uit: overname van de contracten m.b.t. de provinciale bibliotheeksysteem-omgevingen, starten van overheidsopdrachten voor de ontwikkeling en het onderhoud van nieuwe geconsolideerde infrastructuur, maximaal betrekken van bibliotheken bij het voorbereidingsproces in functie van draagvlakcreatie.*

(BEHEERSOVEREENKOMST 2016-2018)

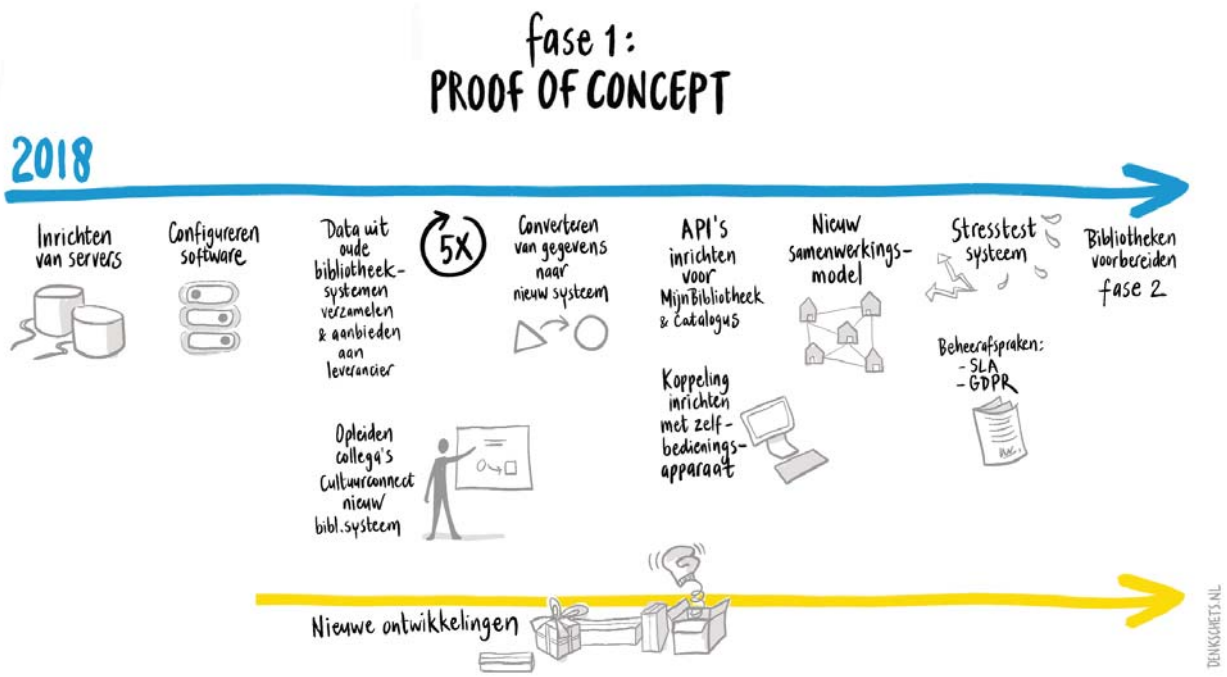
Nieuw Bibliotheeksysteem

Overdracht provinciale bibliotheeksystemen (PBS)

Op 1 januari 2018 namen we de provinciale bibliotheeksystemen over. Met de overdracht van bevoegdheden van de provinciale naar de Vlaamse overheid kwamen provinciale budgetten en mensen over. Eind 2017 en begin 2018 ging er veel aandacht en energie naar de integratie van 12 nieuwe collega's en de continuering van de 5 provinciale bibliotheeksystemen tot aan de overgang naar het nieuwe Bibliotheeksysteem. Tegelijk kwamen 4 bibliotheekwebsiteplatforms mee.

Intentieverklaring niet-PBS-bibliotheken

We stuurden naar alle niet-PBS-bibliotheken een brief met de vraag naar hun intentie voor de aansluiting op het nieuwe Bibliotheeksysteem.
Op 2 bibliotheken na reageerden alle niet-PBS-bibliotheken positief. De Stuurgroep Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek keurde de planning goed voor de aansluiting van 57 niet-PBS-bibliotheken, gespreid over de zes migratiegolven tussen 2018 en 2021. Omwille van het grote aantal aansluitingen wordt een 7de migratiegolf gepland in 2022.

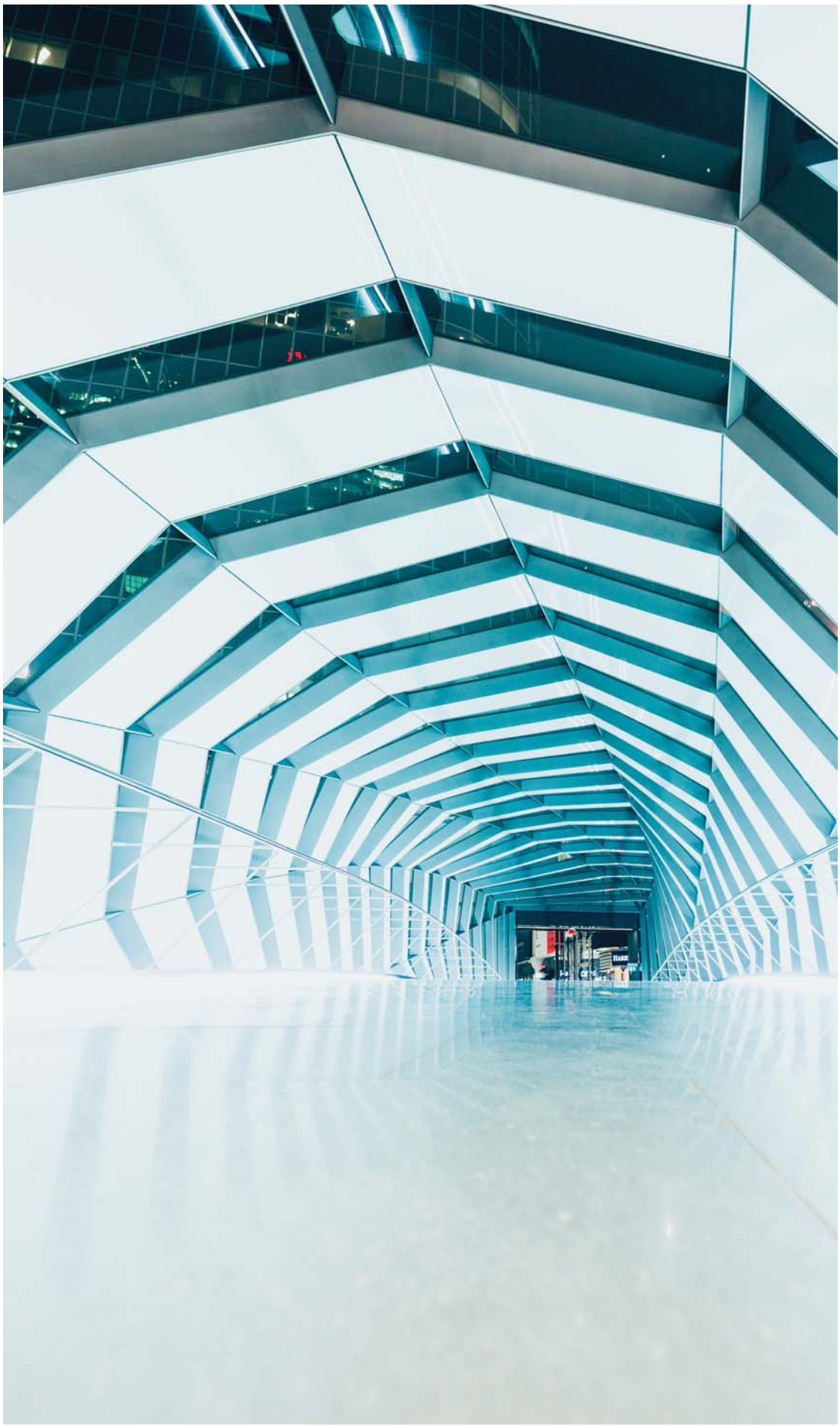


Geslaagde proof of concept (POC)

Vanaf januari tot september 2018 liep een proefperiode voor de leverancier van het nieuwe Bibliotheeksysteem: OCLC|HKA. Tijdens de proof of concept werden volgende zaken verwezenlijkt:

- Inrichting van de servers;
- Configuratie van de software;
- Proefconversies en testen van de data van enkele bibliotheken uit huidige bibliotheeksystemen (Vlacc, Aleph, Brocade, Bidoc, Vubis);
- Opleiding van ons eigen Cultuurconnect-team;
- Implementatie van de API's voor de koppeling met AquaBrowser en Mijn Bibliotheek;
- Testen van de koppelingen met zelfuitleenautomaten;
- Uitwerking van de samenwerkingsvormen voor bibliotheken in het nieuwe Bibliotheeksysteem;
- SLA en verwerkersovereenkomst voor persoonsgegevens;
- Uitrol van tientallen nieuwe ontwikkelingen;
- Testen van het systeem op performantie tijdens grote belasting;
- Bepalen van de aanpak voor de eerste migratiegolf.

Op 30 september keurde de Stuurgroep Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek de proof of concept goed. Op 2 oktober werd de goede afloop gepresenteerd aan het consortium van alle deelnemende bibliotheken tijdens onze eerste dienstendag Connect & co.



Ontwikkelingen in het nieuwe Bibliotheeksysteem

In 2018 werd een 50-tal ontwikkelingen uitgevoerd om de software te verbeteren en aan te passen aan de Vlaamse context, zoals:

- Integratie van de elektronische identiteitskaart bij inschrijving en als lenerspas;
- Uitbouw van een MARC21-gebaseerde catalogiseeromgeving en integratie met Open Vlacc;
- Uitbouw van de samenwerkingsmogelijkheden tussen bibliotheken, in het bijzonder de samenwerking waarbij één keer lidgeld betalen volstaat om lid te worden van meerdere bibliotheken;
- Optimalisatie van het ontvangstproces van tijdschriften en het bestelproces van exemplaren;
- Optimalisatie van de koppeling met AquaBrowser en Mijn Bibliotheek;
- Aanpassingen in functie van de bescherming van persoonsgegevens (GDPR);
- Importeren van historische data, in het bijzonder de leenhistoriek van leners;
- ...

Eerste migratiegolf naar het nieuwe Bibliotheeksysteem

Meteen na de goedkeuring van de proof of concept, gingen we met het team van OCLC|HKA aan de slag met de bibliotheken die in een eerste migratiegolf overschakelen: Bree, Genk, Opglabbeek en de 30 bibliotheken van de PBS Limburg. Het hele werkproces van de migratie omvat een 7-tal stappen:

1. Huiswerk

De bibliotheken krijgen enkele maanden voor de conversie een standaard vragenlijst voor een vlotte overgang naar het nieuwe Bibliotheeksysteem, met daarop o.a. basisgegevens over de bibliotheek, parameters van hun huidig bibliotheeksysteem en hun bibliotheekreglement. Wij interpreteren de antwoorden en zetten ze om naar configuratiewerkboeken voor het nieuwe Bibliotheeksysteem en volgen dit op met een detailbespreking per groep bibliotheken.

2. Conversie

We bestelden in augustus 2018 bij de huidige bibliotheeksystemen een export van alle data, die uitgetest werd met kleine testsets. Nadat de testsets werden gecontroleerd en goedgekeurd, werd een volledige proefexport geleverd, waarmee leverancier OCLC|HKA de eerste iteratie van de conversie begon. We stemden met OCLC|HKA de datamapping van de export af (veld x gaat naar veld y) en de parametermapping (waarde x wordt waarde y). Voor de parametermapping werd in de eerste migratiegolf een procedure ontwikkeld die verschillende mappings automatisch inleest. Bij de oplevering van de eerste iteratie vroegen we aan de bibliotheken om mee hun data te testen. In de tweede iteratie werden alle opmerkingen verwerkt tot de conversiesoftware op punt stond voor de productieconversie bij het live gaan. In de eerste migratiegolf werken Cultuurconnect en OCLC|HKA met een migratiestraat voor Bree (Bidoc software), Genk en Opglabbeek (Brocade software) en PBS Limburg (Vubis software). Een migratiestraat heeft een doorlooptijd van een drietal maanden.

3. Inrichting

Voor OCLC|HKA start met conversie richten we het nieuwe Bibliotheeksysteem in met een basisconfiguratie per bibliotheek. Dit werk neemt ongeveer 1 dag per bibliotheek in beslag. De eerste iteratie van de conversie gebeurt met de basisconfiguratie. Daarna stellen we de geavanceerde configuratie in voor elke bibliotheek. Dat werk neemt ongeveer 2 dagen in beslag per bibliotheek. Enkele experten uit bibliotheken die zich opgaven om ook de systeemopleiding te volgen, hielpen mee met de inrichting: de bibliotheken van Bree, Genk, Hasselt Limburg, Sint-Truiden en Lommel. In de eerste migratie-golf nemen Cultuurconnect en OCLC|HKA heel wat beslissingen over de inrichting van het hele systeem met systeemtabellen van vestigingen, reglementen, reglementsmate-rialen, abonnementen, enzovoort. Een aantal inrichtingswerkzaamheden worden naar 2019 uitgesteld: berichten, leveranciers, budgetten, kasten en kastconversie. Na de volledige inrichting van een bibliotheek maakt het systeem een samenvatting die we bespreken met elke bibliotheek.

4. Testen

We betrekken bibliotheken om de data en software te testen. Na de eerste iteratie volgt een testers-opleiding voor datatesten en SIP2-testen. Bij de datatesten dienen bibliotheken voor alle types leners en types materialen de data in hun huidig bibliotheeksysteem te vergelijken met de data in het nieuwe bibliotheeksysteem. Bij SIP2-testen testen we het IT-protocol voor communicatie tussen het Bibliotheeksysteem en zelfuitleenautomaten: alles wat een gebruiker doet aan een uitleenautomaat, moet doorstromen naar het Bibliotheeksysteem. We testten de koppeling met het Bibliotheeksysteem op zoveel mogelijk automaten van zoveel mogelijk leveranciers. Voor de SIP2-testen is er een uitgebreid stappenplan om de zelfbedienings-automaten in de bibliotheek klaar te maken voor een koppeling met het nieuwe systeem. Hiervoor werken we samen met de IT-beheerder van de gemeente, de netwerkproviders en de leveranciers van zelfbedieningsautomaten. Dezelfde testen worden herhaald bij het live gaan van elke bibliotheek.

5. Opleiding

Cultuurconnect, Bree, Opglabbeek en Genk kregen in 2018 gedurende twee opleidingsweken een generieke software-opleiding door OCLC|HKA. Op basis hiervan werken we in januari 2019 zelf een volledige opleiding uit op maat van de Vlaamse bibliotheken. In december 2018 startten we met de organisatie van de opleidingen voor meer dan 150 bibliotheekmedewerkers. Naast de systeemopleiding (voor een selecte groep experten) en een testersopleiding van één dag als kennismaking met het Bibliotheeksysteem, ontwikkelden we een train-the-trainer-opleiding en een klassieke opleiding. Beide opleidingen duren 4 dagen. De meeste bibliotheken kiezen voor een train-the-trainer-opleiding: hierbij sturen ze 2 of 3 medewerkers naar de opleiding om nadien zelf opleiding te geven aan al hun medewerkers. In de klassieke opleiding geven we les aan alle medewerkers.

6. Live gaan

Na een goedgekeurde conversie, een volledige inrichting en opgeleide trainers of bibliotheekmedewerkers kan de bibliotheek live gaan met het nieuwe Bibliotheeksysteem. De huidige leverancier van het Bibliotheeksysteem levert hiervoor een export in 3 delen:

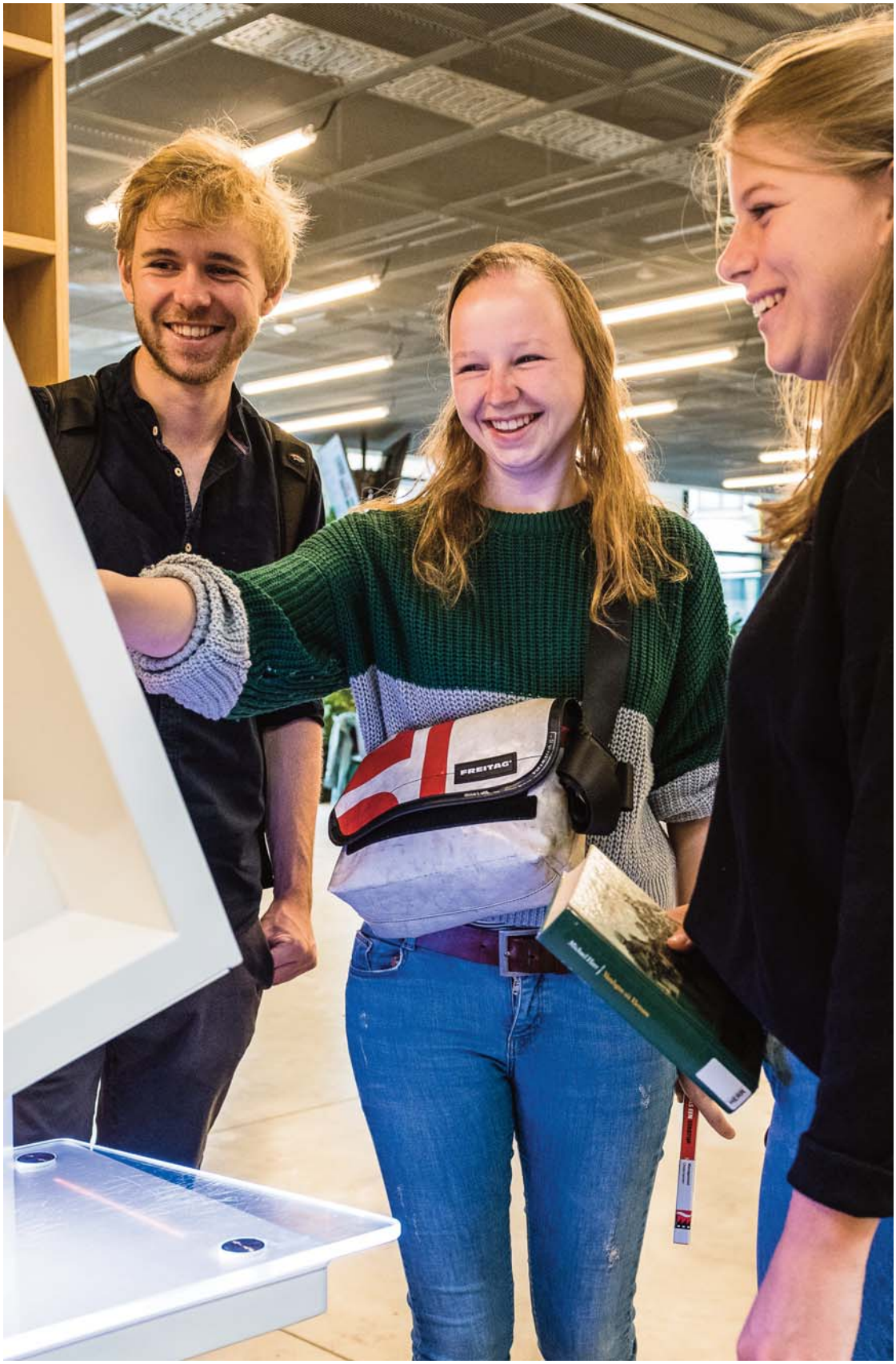
- titels en exemplaren 1 à 2 weken vooraf (de bibliotheek kan dan niet meer catalogiseren);
- leners en openstaande transacties (de bibliotheek moet sluiten);
- historische data (na live gaan).

Voor de leners en openstaande transacties hadden de leveranciers van de eerste bibliotheken 1 dag nodig. OCLC|HKA had een 3-tal dagen nodig om de data in te laden in het nieuwe systeem. De ochtend voor het live gaan, voeren bibliotheek-medewerkers live testen uit en daarna functionele testen aan de balie en de zelfuitleenbalie. Wanneer de bibliotheek opnieuw opent, volgen bibliotheek-medewerkers nauwgezet op of alles goed gaat bij de eerste leners. Cultuurconnect en OCLC|HKA proberen steeds aanwezig te zijn in de bibliotheek ter ondersteuning van het live gaan. De live data voor de eerste migratiegolven in 2019:

- Bree: stoppen met catalogiseren op 7/01/2019, sluiten op 9/01/2019, live op 14/01/2019
- Opglabbeek: stoppen met catalogiseren op 14/01/2019, sluiten op 17/01/2019, live op 23/01/2019
- Genk: stoppen met catalogiseren op 22/01/2019, sluiten op 30/01/2019, live op 4/02/2019
- PBS Limburg: stoppen met catalogiseren op 7/03/2019, sluiten op 20/03/2019, live in de week van 25/03/2019

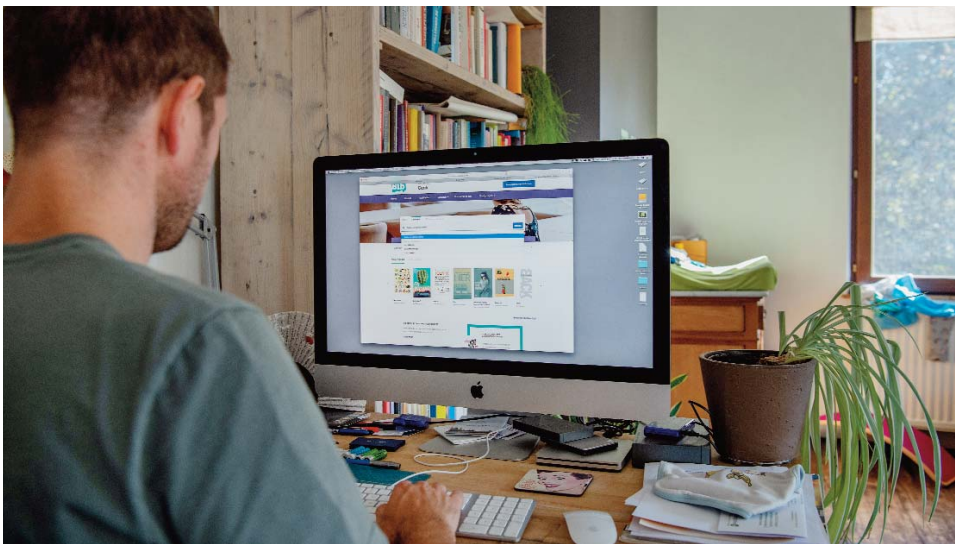
7. Nazorg

De eerste dagen en weken na de lancering gaat veel aandacht naar nazorg. Een aantal processen wordt opgestart, zoals de financiële stromen en het versturen van berichten aan leners (rappelbrieven edm.). Eventuele kleine foutjes uit de conversie worden manueel of via post-conversie rechtgezet. Bibliotheekmedewerkers kunnen vragen of incidenten melden volgens de SLA-afspraken aan onze eigen servicedesk. Indien nodig worden meldingen doorgegeven aan de OCLC|HKA-servicedesk.


FREITAG

Nieuwe Bibliotheekwebsites

De nieuwe Bibliotheekwebsites vervangen de Bibliotheekportalen. De drie aparte websites - de catalogus, Mijn Bibliotheek en Bibliotheekportalen - komen samen in één geïntegreerde website. Bibliotheken kunnen van dit platform gebruik maken om hun eigen bibliotheekwebsite in te richten voor hun gebruikers. Door deze nieuwe gedeelde infrastructuur worden schaalvoordelen gerealiseerd en is meer samenwerking (bv. uitwisselen van content) mogelijk.



De ontwikkeling van de nieuwe Bibliotheekwebsites

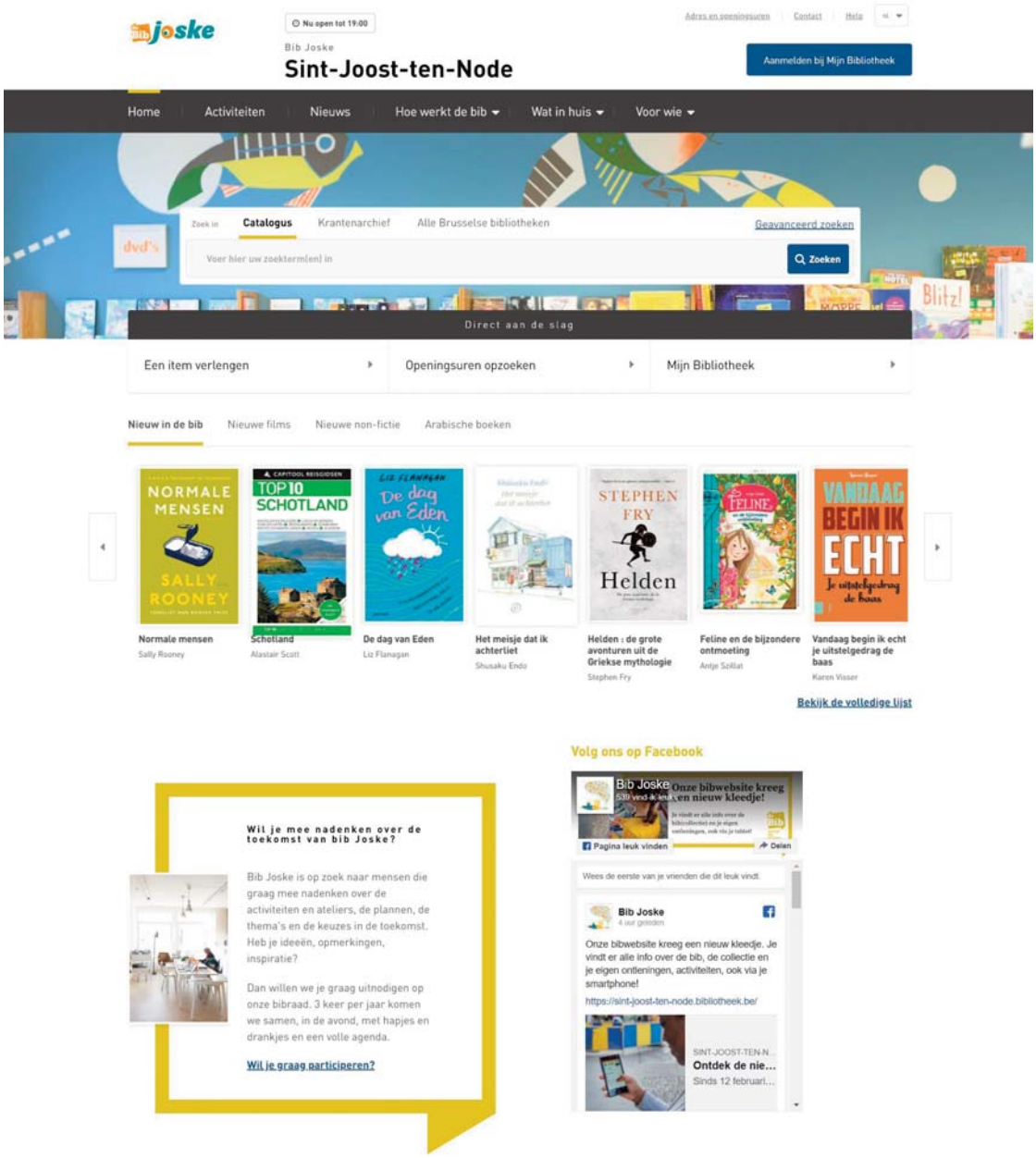
In 2017 en 2018 vond de ontwikkeling plaats van de nieuwe Bibliotheekwebsites. De nieuwe bibiotheekwebsites maken deel uit van de Basisinfrastructuur voor bibliotheken. In 2017 werden bibliotheken nauw betrokken om alle noden op te lijsten voor de nieuwe Bibliotheekwebsites. In 2018 vormden we naast de 3 pilootbibliotheken een ruimere testgroep voor de optimalisatie van de opleidingen en het documentatiemateriaal (bibs van Bilzen, Diest, Etterbeek, Kortrijk, Leuven, Sint-Niklaas, Vilvoorde en Willebroek). Deze groep kreeg in augustus een opleiding en hun websites gingen in het najaar live. De pilootbibs namen een ambassadeursrol op tijdens 5 informatiesessies in alle provincies over de nieuwe Bibliotheekwebsites en de migratie. De stuurgroep Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek zit mee aan het roer van de ontwikkelingen in de Bibliotheekwebsites, het bepalen van de roadmap, verbeterverzoeken van bibliotheken en het inzetten van het budget voor doorontwikkeling.

> In 2018 werden bibliotheekgebruikers voor het eerst nauw betrokken. De nieuwe interface neemt design-concepten over die op het web ingeburgerd zijn zoals bij de nieuwe presentatie van zoeksuggesties en filters. Vanaf de prototypefase werd de website getest door gebruikers van de 3 pilootbibliotheken (Eeklo, Mechelen en Waregem). In februari testte een 40-tal bibliotheekbezoekers het prototype van de catalogus met de ‘guerilla user testing’- techniek (d.i. testen met gebruikers die niet op voorhand werden gerekruteerd, maar op het moment zelf aangesproken werden in een bib). Dit resulteerde in een optimale plaatsing en verwoording van de filters, beschikbaarheidsinformatie, enzovoort. Deze aanpak herhaalden we in april, aangevuld met enkele langdurige tests met vrijwilligers die door pilootbibliotheken werden gerekruteerd.

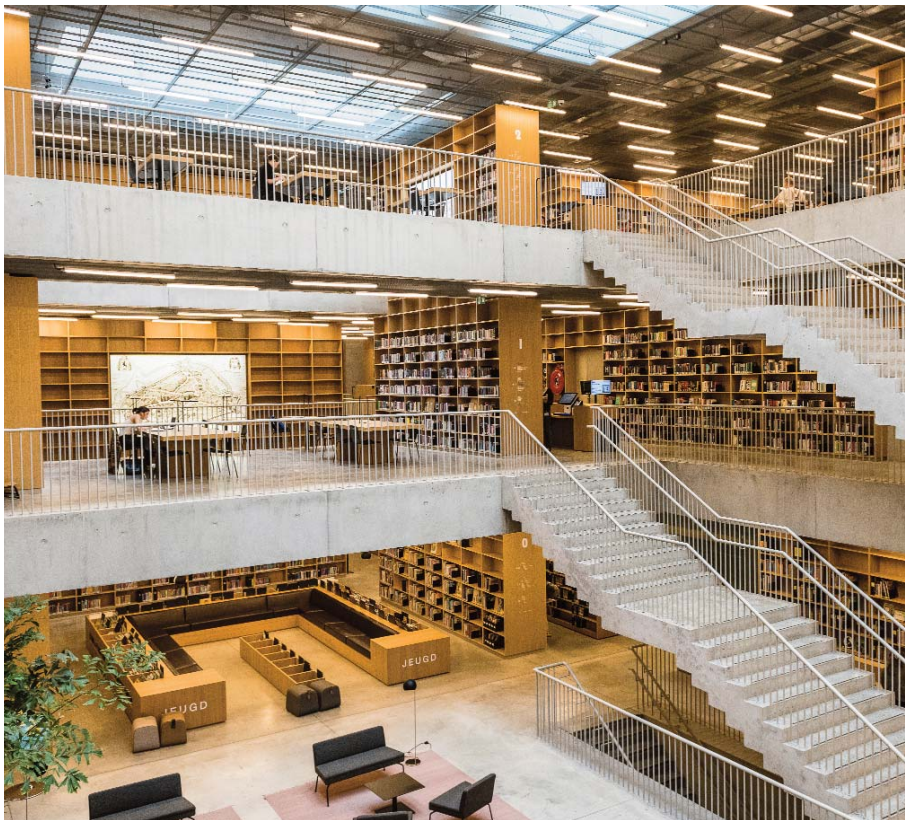
In de zomer gingen de eerste bibs live met een pilootversie van de website en werd er feedback verzameld bij een groter publiek. De pilootversie kreeg een eerste lay-out en bevatte de catalogus, nieuws- en dienstenpagina’s. Tijdens deze fase analyseerden we het klikgedrag en konden gebruikers hun mening geven over de nieuwe website. De homepagina, filters en integratie van de geoptimaliseerde Mijn Bibliotheek-pagina’s werden enthousiast onthaald. Gebruikers vonden hun weg zonder hulp en gaven positieve feedback. Over de cataloguspagina’s waren de meningen verdeeld. Een extra iteratie van het ontwerp van de cataloguspagina’s werkte het ongemak bij gebruikers weg. Het nieuwe ontwerp werd gelanceerd in september en werd goedgekeurd door de gebruikers. De medewerkers van pilootbibliotheken constateerden een interessante gedragsverandering bij hun bezoekers. Sinds de catalogus geoptimaliseerd werd voor smartphonegebruik, zien ze veel meer gebruikers in de rekken met de gsm in de hand, waar ze voordien vaker papier gebruikten voor de plaatsingsinformatie van een boek.

Migratie naar de nieuwe Bibliotheekwebsites

Vanaf september 2018 vonden 23 opleidingssessies plaats voor de websitebeheerders van de bibliotheken (en 6 in 2019). 2 à 3 weken na elke opleidingssessie zouden de Bibliotheekwebsites van de deelnemers live gaan. Helaas werd deze timing verstoord door performantieproblemen bij onze leverancier Appnovation. We brachten geen nieuwe Bibliotheekwebsites meer live tot we 100% tevreden waren over de performantie en stelden alles in het werk om met onze leverancier zo snel mogelijk tot een duurzame oplossing te komen. Het kostte de leverancier, die mede verantwoordelijk is voor de hosting van de websites, meer tijd dan voorzien om de oorza(a)k(en) te vinden en het probleem op te lossen. Pas medio december draaiden de sites opnieuw helemaal stabiel. Een nieuw uitrolplan werd opgemaakt voor midden januari tot begin maart 2019.



Voorbeeld van een bibliotheekwebsite, ingericht door de bib.



Interbibliothecair leenverkeer (IBL)

Cultuurconnect continueert vanaf 1 januari 2018 de IBL-ondersteuning van de provinciebesturen. In 2018 gaven we de bibliotheken financiële ondersteuning op basis van de IBL-transacties uit het werkjaar 2017. De diverse geldende (provinciale) subsidietarieven werden in overleg met de sector vertaald naar één geharmoniseerde tarifering, nl. 1,5 euro voor een aanvraag en 5 euro voor een levering. De licentiekost voor de Impala-software (UA) werd niet meer gefactureerd aan de individuele bibliotheken (zoals ten tijde van het provinciale beleid) maar centraal door ons gedragen.
In 2018 kregen we een budget van 500.000 euro van de Vlaamse overheid ter ondersteuning van het IBL. De middelen werden als volgt besteed:
- 376.370 euro financiële ondersteuning van bibliotheken voor IBL uit 2017.
- 123.630 euro overgedragen reserve voor 2019.

Voor uit blik

Vanaf 2019 zullen we, rekening houdend met de toenemende vraag naar (regionale) samenwerking inzake collectiebeleid en geënt op de vernieuwde infrastructuur van het Bibliotheeksysteem en de Bibliotheekwebsites, een nieuw toekomstgericht Vlaams model voor interbibliothecair leenverkeer ontwikkelen. In overleg met de Vlaamse administratie voorzien we een gefaseerde overgang van het gekende IBL-systeem naar het nieuwe model. Tegelijkertijd zullen we in 2019 het IBL van de Vlaamse openbare bibliotheken uit 2018 vergoeden, alsook de licentiekosten van Impala.

In het Brusselse Gewest blijft de VGC instaan voor de financiële ondersteuning van de Nederlandstalige Brusselse openbare bibliotheken. We werken samen met de VGC voor de ontwikkeling van het nieuwe IBL-model.

Cultuurconnect zorgt voor het beheer en de verdere uitbouw van bovenlokale digitale collecties voor openbare bibliotheken.

INDICATOREN

(OUTPUT) *Cultuurconnect realiseert vanaf 2018 een deelname van minstens 75% van de openbare bibliotheken aan één van de bovenlokaal aangeboden digitale collecties en minstens 30% aan minstens twee collecties.*
(OUTCOME) *Cultuurconnect wil een relevante dienstverlening aanbieden en zet daarom in op de jaarlijkse verhoging van het publieksbereik van de digitale collecties. Cultuurconnect wil een kwaliteitsvolle dienstverlening aanbieden en zet daarom in op het terugdringen van issues en downtijden, te meten aan de hand van het jaarlijks aantal afgehandelde helpdesktickets in bepaalde categorieën.*

(BEHEERSOVEREENKOMST 2016-2018)

We realiseerden een deelname van
81% van de bibliotheken (idem in 2017) aan één van de bovenlokaal aangeboden digitale collecties en v57%
57% van de bibliotheken (39% in 2017) aan minstens twee collecties.
Hiermee behalen we alvast de vooropgestelde doelstelling voor 2018 van respectievelijk 75% en 30%.

Gopress, online kranten & tijdschriften

Gopress is een digitaal platform voor kranten en tijdschriften en biedt 2 producten aan bibliotheken:

Gopress Kiosk: recente kranten en tijdschriften, beschikbaar binnen de muren van de bibliotheek.

Gopress Archief: oudere kranten en tijdschriften, zowel in de bibliotheek als thuis beschikbaar voor bibliotheekleden.

In 2018 steeg het aantal abonnementen op Gopress lichtjes:

74% (=234) van de bibliotheken had een abonnement op het Archief.

42% (=132) van de bibliotheken had een abonnement op het Archief en de Kiosk.

Het aantal scholen met een intra muros toegang tot het Archief via de bibliotheek steeg met 4%, van 473 naar 493.

Het gebruik van de Kiosk in de bibliotheek steeg in 2018 met 28%. Het gebruik van het Archief daalde echter met 6,5%. Deze tendens houdt al enkele jaren aan en kan gekaderd worden in de toenemende verwachting van gebruikers om digitale collecties van thuis uit te kunnen raadplegen, wat via login met een Mijn Bibliotheek-profiel mogelijk is. We zorgden voor een betere zichtbaarheid van het Archief in de online catalogus en optimaliseerden de gebruiksvriendelijkheid. Het thuisgebruik van het Archief steeg in 2018 met 11%.

In 2018 werd opnieuw ingezet op promotie en marketing door goede praktijkvoorbeelden te delen via de Gopress-nieuwsbrief. We deelden onder meer lesvoorbereidingen, een scholenfolder en een instructievideo voor bibliotheekmedewerkers.

Voor uit blik

Vanaf januari 2019 zullen bibliotheken die een abonnement hebben op Gopress Kiosk die zonder meerkost toegankelijk kunnen maken in scholen en het cultuur- of gemeenschapscentrum op hun grondgebied. Eind 2018 werd een piloottraject gestart met een middelbare school om dit uit te testen en lespakketten te ontwikkelen om aan de slag te gaan met Gopress. In 2019 wordt het lesmateriaal gedeeld met de sector.

Fundels, interactieve kinderboeken

Fundels is een digitale en interactieve omgeving voor jonge kinderen, gebaseerd op bestaande kinderprentenboeken. Producent Cartamundi Digital onderhandelt met uitgevers en selecteert op kwaliteit. De klemtoon ligt op het verhaal, verhalen vertellen en digitale spelletjes met elementen uit het verhaal. Doorheen de jaren is een unieke digitale collectie ontstaan voor openbare bibliotheken. Fundels zijn van thuis uit beschikbaar voor bibliotheekkleden, wat de waarde van deze dienstverlening verhoogt.
De digitale, interactieve kinderboeken van Fundels vormen een mooie aanvulling op de fysieke boekencollectie in de bibliotheken. Fundels biedt 3 producten die bibliotheken kunnen afnemen:

- Prentenboeken: gesproken prentenboeken en digitale spellen voor kleuters (van 3 tot 7 jaar).
- AVI: leesboekjes voor beginnende lezertjes om te oefenen op algemene leesvaardigheden, technisch lezen en begrijpend lezen (van 6 tot 10 jaar).
- Fundels-rugzakjes: fysieke prentenboeken zijn voorzien van een chip. Via een speciale lezer (RFID, d.i. identificatie met radiogolven) kunnen leners de inhoud van de chip op een vaste computer ontsluiten. Dit is een uitdovend model. Het gebruik wordt nog ondersteund, maar er kunnen geen nieuwe RFID-lezers meer worden aangekocht. Boekjes kunnen wel nog besteld worden.

In 2018 had 60% (=189) van de bibliotheken een abonnement op Fundels:

143 bibliotheken hebben een digitaal abonnement op prentenboeken.
46 bibliotheken hebben een digitaal abonnement op AVI.
56 bibliotheken hebben een abonnement op Fundels met RFID-lezers en rugzakjes.

In 2018 steeg het gebruik van de prentenboeken met 36% en AVI met 25%. In het totaal telden we 21% meer unieke gebruikers dan in 2017 en elke unieke gebruiker las meer boekjes.

Voor uit blik

Ontwikkelingen binnen Fundels
In 2018 werkte leverancier Cartamundi aan de verbetering van de Fundels-app, op basis van een gebruikersonderzoek in 2017. De nieuwe app wordt in het voorjaar van 2019 gelanceerd en zal gebruiksvriendelijker zijn.

MEOW
RIGHT
MEOW

Bibster, bibliotheekspel

Met Bibster kunnen bibliotheken een introductiespel opzetten voor een (klas)groep of een individu, aangepast aan hun collectie en gebouw. Het is een betaalbaar, op maat gemaakt platform om uiteenlopende digitale quizzen, zoektochten, klasintroducties en gidsbeurten te maken. Je kan het spelen vanuit de browser op tablet, smartphone of pc. Bibster bevat 2 verschillende spelvarianten: Bibster Story en Bibster Quest. We lanceerden Bibster op 4 mei 2017.

In 2018 namen 158 openbare bibliotheken (of 50% van het aantal bibs in Vlaanderen) Bibster af, gelijkaardig met de cijfers in 2017. Deze 158 bibliotheken vertegenwoordigen de helft van de gemeenten en vertegenwoordigen samen 68% van de Vlaamse bevolking. Voor de nieuw aangesloten bibliotheken organiseerden we 3 vormingen voor in totaal 76 mensen.

Wat de gebruikscijfers betreft, kende Bibster een enorme stijging. In 2018 werd Bibster 4 keer meer gebruikt dan in 2017. Rekening houdend met het feit dat Bibster in 2017 geen volledig jaar in gebruik was (werd pas gelanceerd in mei 2017), betekent dit dus meer dan een verdubbeling van het gebruik.

24.822 teams speelden een Bibsterspel, waarvan 10.793 een Story-spel en 14.029 een Questspel. Samen komen ze tot bijna een half miljoen (493.325) vervulde opdrachten en beantwoorde vragen.

Het gebruik is het hele jaar door vrij constant. We zien wel dat themaspellen en campagnes een invloed hebben op de gebruikscijfers. In maart 2018 was er bijvoorbeeld een opmerkelijke piek doordat bibliotheken gebruik maakten van het jeugdboekenmaandspel dat iedereen Leest ontwierp in Bibster. In totaal werden er 1.103 jeugdboekenmaandspellen gespeeld, met 9.811 teams. Ongeveer 10% van de bibs die een jeugdboekenmaandspel in Bibster gebruikten, deed dit met het spel zoals ze dat aangeleverd kreeg van iedereen Leest. De overige bibliotheken pasten het spel aan.

Cultuurconnect biedt een klantvriendelijke service bij de ondersteuning van haar diensten.

INDICATOREN

(OUTPUT) *Cultuurconnect wil een klantvriendelijke dienstverlening aanbieden en beperkt de responstijden op helpdeskvragen tot maximaal 24 uur. Minstens 25% van de content in de digitale communicatiemix van Cultuurconnect (website, nieuwsbrief Connected, sociale media) staat in relatie met haar diensten.*
(OUTCOME) *Cultuurconnect tekent een jaarlijkse groei van 5% op van de klantentevredenheid over de ondersteuning van haar diensten.*

(BEHEERSOVEREENKOMST 2016-2018)

Op www.cultuurconnect.be werd meer dan 100.000 keer geklikt op content met betrekking tot onze diensten. We maakten 35 nieuwsitems over Cultuurconnect-diensten (50% van alle nieuwsitems). Van alle nieuwsbrieven en socialemediaposts die we maakten, staat minstens 25% in relatie tot onze diensten.

Alle diensten (en diensten in ontwikkeling) hebben een eigen nieuwsbrief om medewerkers die diensten afnemen op de hoogte te houden over productontwikkelingen, nieuw promotiemateriaal, goede praktijken, enzovoort. Deze nieuwsbrieven worden enkele keren per jaar verstuurd, enkel wanneer er relevant nieuws is. Alle mensen die ingeschreven zijn op één van de nieuwsbrieven, krijgen jaarlijks een bericht om hun voorkeuren op te geven over welke nieuwsbrieven ze willen ontvangen, naargelang de diensten die ze afnemen. Een overzicht van de dienstennieuwsbrieven en het aantal ingeschreven medewerkers:

- Bibliotheeksysteem: 1.556
- Bibliotheekwebsites: 1.360
- Open Vlacc | Catalografie: 1.152
- Gopress | Online kranten en magazines: 1.508
- Fundels | Interactieve prentenboeken: 1.321
- Bibster | Bibliotheekspel: 790
- Mobiele arcadegames: 60
- Voor de Show | Theaterspel: 118
- Livestreaming: 124
- [Jouw stad] Leest | Leescommunity: 67
- Bieblo | Leesinspiratie voor kinderen: 81
- E-boeken uitleenplatform: 101
- Filmstreaming: 78
- Ticketingsysteem: 66

In het servicedesksysteem (Zendesk) werden afgelopen jaar 9.332 nieuwe vragen geregistreerd en 9.226 vragen opgelost. De vragen die niet meer in 2018 werden beantwoord, werden uiteraard begin 2019 opgevolgd. De gemiddelde reactietijd in 2018 was 3,5 kantooruren. De gemiddelde volledige oplostijd was 9,9 kantooruren .

Tickets per categorie (in percentages ten opzichte van alle tickets):

Open Vlacc	35,34%
Provinciale bibliotheeksystemen	34,59%
Mijn Bibliotheek	8,16%
Catalogus	6,36%
Bibliotheekwebsites	6,26%
Bibliotheeksysteem	0,99%

Sinds 28 april meten we continu de tevredenheid over de servicedesk. Na het afsluiten van een vraag krijgt de indiener een mail om een tevredenheidsenquête in te vullen, op voorwaarde dat de indiener de laatste 2 maanden geen tevredenheidsenquête heeft ontvangen.
Op de 2098 tevredenheidsenquêtes, kwamen 890 reacties, waavan 857 tevreden reacties.

96,29% geeft aan dat ze tevreden zijn over onze servicedesk.

klein is mooi (stabiel)
VERANTWOORDELIJKHEID TEGENOVER GEMEENSCHAP
SAMEN RAAK JE VERDER
SAMEN HEB JE MEER IDEEËN
SAMEN HEB JE MEER KENNIS

4.

Cultuurconnect realiseert haar opdrachten met oog voor efficiëntie, innovatie, kwaliteit, duurzaamheid en sociaal ondernemerschap.

Coöperatief bestuursmodel

INDICATOREN

- *Cultuurconnect ontwikkelt schaalbare en gebruiksvriendelijke oplossingen in samenwerking met individuele en collectieve actoren.*
- *Cultuurconnect beheert een groeiend ecosysteem met permanente zorg voor de noden van gebruikers en partners.*
- *Cultuurconnect diversifieert haar inkomsten door de verdere uitbouw van betalende dienstverlening, gebaseerd op coöperatieve businessmodellen en ondersteund door een keuze voor "open data" en "open source".*
- *Cultuurconnect realiseert een transparant(e) consortiummodel en -werking waaribij deelnemers uit het werkveld samen beslissen over de roadmap van haar verschillende diensten en in cocreatie optimalisaties en uitbreidingen kunnen uitwerken.*
- *Cultuurconnect past de principes van cultural governance toe.*

(Beheersovereenkomst 2016-2018)

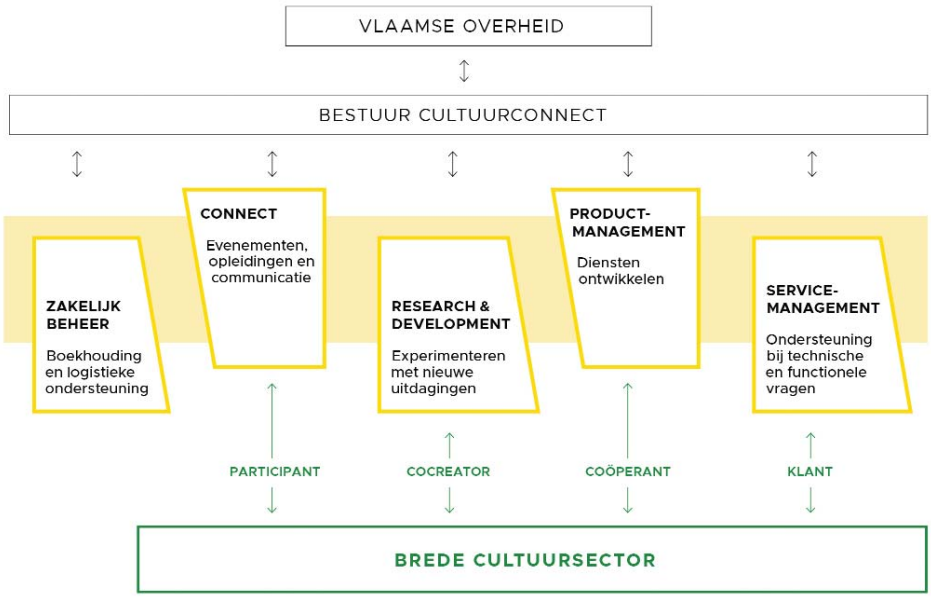
In 2017 initieerden we een traject naar een coöperatief bestuursmodel, mede op basis van de principes van Cultural Governance Vlaanderen. Dit is opgebouwd rond de verschillende relaties die de lokale actoren ten aanzien van onze organisatie innemen in de verschillende gebieden van haar werking: participant, cocreator, coöperant en klant. In 2018 is werk gemaakt van de verdere hertekening en vernieuwing van de bestuursorganen.

Op macroniveau zijn de Algemene Vergadering en de Raad van Bestuur opnieuw samengesteld, rekening houdend met de principes van Cultural Governance. De Algemene Vergadering bestaat uit 19 leden en de Raad van Bestuur uit 10 leden. De samenstelling staat verder in dit rapport of op www.cultuurconnect.be/bestuur.

- Het bestuur neemt een vernieuwde rol op: het zet binnen de contouren van de beheersovereenkomst met de Vlaamse overheid sterker de strategische koers uit, anticiperend op de specifieke (groei)problemen voor de organisatie bij de nieuwe uitdagingen, ondersteunt het management dat de operationele eindverantwoordelijkheid draagt, en hanteert in voldoende mate de blik van een buitenstaander. Het is met andere woorden een 'actief adviserend bestuur'. De Raad van Bestuur kwam in 2018 vijf keer samen.

- De Algemene Vergadering van Cultuurconnect kwam in 2018 drie keer samen in functie van haar statutaire opdracht. In 2019 plannen we om te starten met open vergaderingen van het bestuur van Cultuurconnect met een ruime resonantiegroep. De groep houdt aan de hand van enkele gefocuste strategische werkvragen een gezamenlijke reflectie en een inspirerend debat: Hoe kunnen we het eigenaarschap van lokale beleidsmakers versterken? Moeten we radicale innovatie in de digitale werking van het werkveld integreren? Hoe kunnen we onze dienstverlening aanpassen in het licht van toekomstige gebruikersnoden? De resonantiegroep bestaat uit deskundigen van binnen en buiten de sector (ca. 50%-50%) en wordt samengesteld afhankelijk van de strategische werkvragen die op de vergadering worden behandeld.

Op mesoniveau (strategische koers van concrete acties en oplossingen) en microniveau (concrete invulling van acties en oplossingen) impliceert dit een model waarbij elk team binnen Cultuurconnect (Connect, Research & Development, Productmanagement en Servicemanagement) betrokkenheid en versterkte inspraak voor het werkveld realiseert.



Het coöperatieve bestuursmodel en de praktische invulling ervan werd in 2018 verder ontwikkeld:

- Sinds augustus 2018 is een halftijdse communitymanager aangesteld binnen team Connect om dit nieuwe bestuursmodel in goede banen te leiden.
- Team Connect en team Research & Development toetsten hun werking af met een klankbordgroep. Die werd samengesteld met 22 professionals uit bibliotheken en cultuur- en gemeenschapscentra. In 2018 kwam deze klankbordgroep 1 keer samen.
- Team Servicemanagement houdt regelmatig tevredenheidsenquêtes over dienstverlening (zie: 'Cultuurconnect biedt een klantvriendelijke service bij de ondersteuning van haar diensten').
- Op 2 oktober 2018 vond de eerste editie plaats van onze jaarlijkse dienstendag Connect & co. 318 bibliotheekmedewerkers waren present, vanuit 167 verschillende bibliotheken. Connect & co. was meteen de officiële start voor het coöperatieve bestuursmodel.
- We lanceerden tijdens Connect & co. een oproep aan medewerkers om deel uit te maken van onze stuurgroepen. Het is de Raad van Bestuur die de stuurgroepen in haar samenstelling en opdracht bekrachtigt. De Raad van Bestuur vraagt de directie van Cultuurconnect de werking van de stuurgroepen op te volgen en over de voortgang en de kwaliteit van de besluitvorming te rapporteren, om waar nodig te kunnen evalueren en bijsturen. Stuurgroepleden worden niet vergoed voor hun bijdrage en zijn niet persoonlijk aansprakelijk voor wat ze in de stuurgroep beslissen. Er wordt hen gevraagd te handelen 'als een goede huisvader'. We kiezen per stuurgroep voor een groep mensen die beheersbaar is qua aantal, en die toch representatief is. Sinds eind 2018 zijn volgende 4 stuurgroepen samengesteld:
  - Stuurgroep Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek: Deze groep buigt zich over alle diensten en vernieuwingsprojecten van de basisinfrastructuur voor de bibliotheken: Open Vlacc (inclusief Verrijkende content en Cata2020), Bibliotheekwebsites (inclusief Mijn Bibliotheek en Aquabrowser) en het Bibliotheeksysteem.
  - Stuurgroep Digitale Collecties: Deze stuurgroep buigt zich over de digitale collecties die door bibliotheken kunnen worden afgenomen, zoals het Gopress Archief, Fundels en op termijn e-boeken, digitale films en digitale tijdschriften.
  - Stuurgroep Beleven: Deze stuurgroep is verantwoordelijk voor de diensten gericht op beleving in de bibliotheek, op dit moment de mobiele arcadegames en Bibster.
  - Stuurgroep Inspireren: De diensten die bezoekers inspiratie bezorgen. Bieblo en Mijn Leestipper horen tot de bevoegdheid van deze stuurgroep.

2 noten hierbij:

1. In 2018 werden voorbereidingen getroffen voor een functionele analyse voor een digitaal bestuursplatform. Dit is een essentieel instrument waarop medewerkers van bibliotheken, cultuur- en gemeenschapscentra die diensten afnemen, kunnen communiceren over bestuurszaken.
2. In 2018 werden nog geen stuurgroepen in het leven geroepen voor cultuur- en gemeenschapscentra, aangezien we nog geen bovenlokale diensten hadden voor deze doelgroep. Deze diensten zijn volop in ontwikkeling. Bij de lancering zullen er ook stuurgroepen met centra worden opgericht. In 2018 werden centra zoveel mogelijk betrokken bij de voorbereidingen op de ontwikkeling via werkgroepen, focusgroepen, stakeholdersgroepen edm.

De stuurgroep Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek kwam 1 keer samen in 2018. De andere 3 stuurgroepen komen voor het eerst samen in 2019. Naast de oprichting van de stuurgroepen, werd in 2018 de werking van de werkgroepen voortgezet. Werkgroepen helpen beslissingen voorbereiden, doen voorstellen aan de stuurgroep of werken bepaalde deelaspecten van de diensten mee uit. De werkgroepen zijn samengesteld uit experten, al dan niet lid van de stuurgroep.

Overzicht van de bijeenkomsten van de werkgroepen in 2018:

Werkgroep **E-boeken:** 7 keer samengekomen in 2018. Leden: 15 (2 van Cultuurconnect).

Werkgroep **Filmstreaming:** 4 keer samengekomen in 2018. / Leden: 8 (2 van Cultuurconnect).

Werkgroepen met experten **Bibliotheeksysteem** (samenstelling afhankelijk van de expertise: Collectie, Statistieken, Koppelingen): 4 keer samengekomen in 2018, waarvan één studiebezoek naar Tilburg. Leden: 53 (6 van Cultuurconnect).

Werkgroepen met experten **Open Vlacc** (samenstelling afhankelijk van de expertise: Catalografie, Muziek, Fictie, Trefwoorden, Jeugdtrefwoorden):
5 keer samengekomen in 2018.
Leden: 31 (8 van Cultuurconnect).

Open data en opensource

We zoeken, in samenspraak met partners, naar oplossingen om onze data maximaal ter beschikking te stellen.

Bij de ontwikkeling van nieuwe toepassingen streven we er zo veel mogelijk naar leveranciers van opensourcesoftware te engageren (zoals bijvoorbeeld de aanbesteding Bibliotheekwebsites). De eigen software wordt zo veel mogelijk via een opensource licentie ter beschikking gesteld aan derden.

Al onze initiatieven kaderen binnen de mogelijkheden en verplichtingen op vlak van verwerking en bescherming van persoonsgegevens, zoals opgelegd door de GDPR (de General Data Protection Regulation), die op 25 mei 2018 in werking trad. De organisatie van Cultuurconnect naar aanleiding van de inwerkingtreding van dit regelgevend kader is gestoeld op volgende krachtlijnen in 2018:

- Uitwerken en handhaven van een informatiebeveiligingsbeleid, bestaande uit een vast kerndocument en een dynamische bijlage (met analyse en detectie van actiepunten) per IT-applicatie.
- Interne aanstelling van een DPO (Data Protection Officer), gecertificeerd door DPI (Data Protection Institute).
- Interne organisatie van een stuurgroep Informatiebeveiliging.
- Uitwerken en handhaven van een incidentenbeheersprocedure.
- Sensibilisering en responsabilisering van medewerkers die wegens hun functie in aanraking komen met persoonsgegevens.
- Analyse van bestaande IT-applicaties, met als sluitstuk het afsluiten van verwerkersovereenkomsten met de IT-dienstverleners, als addenda bij de bestaande dienstverleningsovereenkomsten.
- Ontwikkelen van een systematiek in functie van integratie van privacybeschermende maatregelen in het aanbestedings- en contractsluitingsproces betreffende nieuwe IT-applicaties.
- Aanvragen en bekomen van een machtiging ten behoeve van de Nederlandstalige openbare bibliotheken in Vlaanderen en Brussel tot toegang tot de kruispuntbankregisters voor identificatie en beheer van hun leden (in navolging van een eerdere machtiging tot toegang tot het Rijksregister).
- GDPR-conforme procedure en systematiek betreffende gebruik van onze website cultuurconnect.be, inschrijven voor onze nieuwsbrieven, workshops, studie-/infodagen of events, en reserveren van vergaderzalen (conform het privacystatement op de Cultuurconnect-website).

Voor uit blik

Voor 2019 worden de krachtlijnen onder andere:

- opvolging, evaluatie, bijsturing en handhaving van alles wat in 2018 op touw gezet is;
- opmaak verwerkingsregister;
- afspraken met de lokale besturen/klanten;
- privacy statements betreffende applicaties;
- GDPR-organisatie tav persoonsgegevens medewerkers intern.

Duurzaamheid en ecologische verantwoordelijkheid

We nemen onze ecologische verantwoordelijkheid als organisatie. We maken gebruik van digitale communicatiekanalen, kopen enkel milieuvriendelijk papier en beperken het gebruik van papier in de interne werking en externe communicatie tot een absoluut minimum. In het HR-beleid wordt het gebruik van openbaar vervoer en fietsverkeer gestimuleerd en thuiswerk wordt gepromoot vanuit mobiliteits- en milieuoverwegingen. Bij catering van studiedagen, vergaderingen of andere events is vegetarisch de norm.

In 2018 werd een interne werkgroep opgestart die zich buigt over duurzaamheid binnen onze organisatie. De ambitie is een duurzaamheidsbeleid vormgeven en concrete acties ondernemen vanuit dialoog en betrokkenheid (bottom-up). Deze werkgroep Duurzaamheid sensibiliseert en onderneemt concrete acties. De eerste actie was het organiseren van een ideeëncampagne voor een Duurzaam Cultuurconnect om zo betrokkenheid te creëren bij alle medewerkers. Vanaf november 2018 startte de werkgroep met maandelijkse acties (vegetarische catering als norm, plastic waste management).

De werkgroep Duurzaamheid toetste haar aanpak af bij Pulse en deed een denkoefening over het eigen duurzaamheidsbeleid, samen met gelijkaardige organisaties. Aan deze workshop namen, naast Cultuurconnect en Pulse, ook VIAA, FARO, Packed, en ervaringsdeskundigen van Triodosbank, Universiteit Antwerpen, VUB en Sfinx festival deel. 2 leden van de interne werkgroep Duurzaamheid participeerden aan de trefdag van Pulse in Leuven. Cultuurconnect werd in 2018 lid van het Pulse-netwerk.

Stap voor stap werkt de werkgroep op 4 domeinen: cultuur en normen, bewustzijn, gedrag en beleid. De Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen (SDG) vormen het referentiekader. In 2019 zetten we dit verder.

SERVICES
SINESS MODELS

Visienota e-cultuur

Tijdens het najaar van 2017 presenteerde minister Gatz zijn beleidsvisie rond digitale cultuur in de visienota 'Een cultuurbeleid in het digitale tijdperk'. De visienota ontwikkelt een strategie voor de overheid en de culturele sector voor de omgang met digitale technologie. We ondersteunden het traject ter voorbereiding van de visienota, door deelname aan klankbordgroepen en participatie aan het redactiecomité. In 2018 werd werk gemaakt van een actieplan ter uitvoering van de visietekst. Onder coördinatie van het departement CJM stond Cultuurconnect, samen met publiq, VIAA en Packed, in voor de opmaak van dit actieplan. Het redactieteam kwam in 2018 vijf keer samen. We namen de leiding in het uitwerken van de thema's 'digitale innovatie' en 'draagvlak'.

In 2018 startte het departement CJM verschillende onderzoekstrajecten ter verdieping van bepaalde aspecten van de visietekst. We participeerden actief (deelname vergaderingen stuurgroep, revisie lastenboeken, kennisoverdracht) aan:

- De ontwikkeling van een zelfevaluatietool digitale maturiteit voor de cultuursector;
- Een voorstudie naar een digitale datahub (uiteindelijk niet uitgevoerd);
- Een haalbaarheidsstudie van de integratie van de provinciale erfgoeddatbanken (Delaware);
- Een studie naar concepten en voorwaarden voor data-driven marketing voor de cultuursector (Idea Consult, Publiq, Makame);
- Een onderzoek naar de noden op het vlak van (her)gebruik van digitale culturele content in de samenleving (UGent);
- Een studie naar de meerwaarde en mogelijke toepassing van blockchaintechnologie in de cultuursector (The Ledger).

Voor uit blik

In 2019 zullen we onze inspanningen in de verschillende stuurgroepen ter uitvoering van de visienota 'Een cultuurbeleid in het digitale tijdperk' continueren, alsook verder inzetten op samenwerking en strategisch/operationele afstemming met de andere bovenbouwspelers actief rond digitale cultuur (departement CJM, publiq, VIAA/Packed).

5.

BESTUUR

Naples, Pompeii & the Amalfi Coast
SECRET NAPLES
STREET FIGHT IN NAPLES
PETER ROBB
POMPEII ROBERT HARRIS
TOBIAS JONES
THE SOUTH WINTER
A FINE LINE
A WALK IN THE DARK
REASONABLE DOUBTS
INVOLUNTARY WITNESS
TEMPORARY PERFECTIONS
GIANRICO CAROFIGLIO
Michael DIBDIN
COSI FAN TUTTI
SOUTH WIND
Norman Douglas
IN THE SHADOW OF VESUVIUS
TRAVELER
ELENA FERRANTE

De Algemene Vergadering en de Raad van Bestuur van Cultuurconnect vzw werden in 2018 grondig hervormd. Het nieuwe coöperatieve bestuursmodel van Cultuurconnect impliceerde een hertekening en een nieuwe samenstelling van de bestuursorganen.

We staan voor nieuwe strategische uitdagingen: de opschaling naar een middelgrote organisatie (ca. 50 medewerkers) door toevoeging van nieuwe opdrachten en personeel, de opschaling en uitrol van verschillende grote sectorale diensten (bv. e-boeken-platform, nieuw Bibliotheeksysteem, eventueel ticketingsysteem, filmstreaming in de bibliotheek) en de stapsgewijze verbreding van de werking met verbindingen naar andere cultuurdomeinen. De nieuw samengestelde Raad van Bestuur neemt een vernieuwde rol op en zet, binnen de contouren van de beheersovereen- komst met de Vlaamse overheid, de strategische koers uit, anticiperend op de specifieke (groei)problemen voor de organisatie bij de nieuwe uitdagingen, ondersteunt het management dat de operationele eindverantwoordelijkheid draagt, en heeft in voldoende mate een blik van een buitenstaander. Het is heel moeilijk het etiket op de fles te lezen als je er zelf inzit. In de terminologie van Cultural Governance Vlaanderen heet dit een ‘actief adviserend bestuur’.

Om hieraan tegemoet te komen, zijn de vernieuwde bestuursorganen samengesteld op basis van een vertegenwoordiging van drie types van leden/bestuurders:

- Versneller: entrepreneur met neus voor strategische kansen en groei
- Ondersteuner: biedt relevante financiële, juridische en management expertise
- Domeinexpert: heeft diepe kennis van het werkveld, het publiek, de digitale en andere inhoudelijke accenten van de organisatie, de politieke en beleidscontext

Naast de AV en de RvB is er een financieel comité en een HR-comité, dat bestaat uit enkele bestuurders, die controle uitoefenen op het financieel en personeelsbeheer van de directie en het management.

Op vraag van het Departement CJM bekleedt het Departement vanaf 2018 geen waarnemend mandaat meer in het bestuur van Cultuurconnect.

VERGADERING	DATUM
RvB (digitaal)	25/1
RvB	1/3
RvB	29/3
AV	29/3
RvB	25/4
RvB	12/6
RvB (digitaal)	15/6
RvB (digitaal)	3/7
RvB	26/9
AV	26/9
RvB	14/11
AV	14/11
RvB	13/12

RAAD VAN BESTUUR

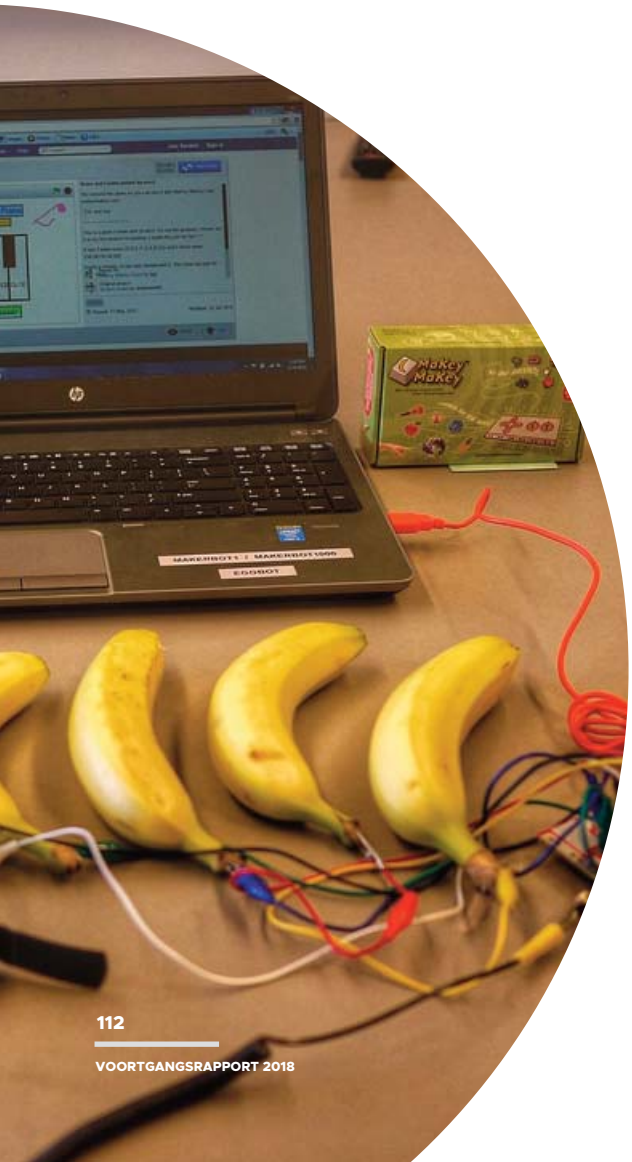
- Hassan Al Hilou (Strategic diversity advisor; AGE Consultancy); vanaf 26/9/2018
- Annemie Arras (Bibliothecaris/Coördinator Vrije Tijd Bree) (ondervoorzitter, HR-comité)
- Martine Balcer (Directeur Provinciale Bibliotheek Limburg Hasselt); tot 26/9/2018
- Krist Biebauw (Directeur Bibliotheek Gent); tot 29/3/2018
- Dirk Broekaert (Directeur Vrije Tijd Vlaamse Gemeenschapscommissie)
- Kris Cuypers (Directeur Cultuurcentrum Geel); tot 29/3/2018
- Jeroen Deleu (Director Strategy & Corporate Development Sirris); vanaf 26/9/2018
- Piet Forger (Directeur Cultuur Leuven); tot 29/3/2018
- Griet Ivens (Directeur Cultuurcentrum Bornem); tot 29/3/2018
- Herman Lauwers (Voorzitter Stichting LDR en Voorzitter de Federatie) (Voorzitter, HR-comité)
- Bart Noels (Zakelijk leider Recto Verso) (Financieel comité); tot 29/3/2018
- Jeroen Platteau (Directeur cultuurcentrum Ternat); vanaf 26/9/2018
- Inge Stoop (Development manager GUBERNA) (Financieel comité); vanaf 26/9/2018
- Koen Vandenbempt (Decaan Faculteit Bedrijfswetenschappen en Economie; UA) (Financieel comité); vanaf 26/9/2018
- Mieke Van Geel (Coördinator innovatief cultuurbeleid Antwerpen)
- Dirk Vanhaute (Directeur Omgeving Turnhout) (Financieel comité); tot 29/3/2018
- Tom Van Thienen (Directeur CAW Brussel) (HR-comité)
- Nathalie Verstrynge (Bibliothecaris Elsene); tot 29/3/2018

ALGEMENE VERGADERING

- Hassan Al Hilou (Strategic diversity advisor; AGE Consultancy); vanaf 26/9/2018
- Annemie Arras (Bibliothecaris/Coördinator Vrije Tijd Bree) (ondervoorzitter)
- Martine Balcer (Directeur Provinciale Bibliotheek Limburg Hasselt); tot 26/9/2018
- Ann-Sofie Beun (Cultuurbeleidscoördinator Koksijde); tot 29/3/2018
- Krist Biebauw (Directeur Bibliotheek Gent); tot 29/3/2018
- Dirk Broekaert (Directeur Vrije Tijd Vlaamse Gemeenschapscommissie)
- Koen Calis (Bibliothecaris Brugge)
- Jan Collet (Bibliothecaris Kalmthout)
- Kris Cuypers (Directeur Cultuurcentrum Geel); tot 29/3/2018
- Steven Defoor (Algemeen coördinator lokaal cultuur Mechelen)
- Jeroen Deleu (Director Strategy & Corporate Development Sirris); vanaf 26/9/2018
- Peter Devisch (Algemeen-zakelijk directeur Cultuurcentrum Brugge)
- Piet Forger (Directeur Cultuur Leuven); tot 29/3/2018
- Jan Hermans (Cultuurbeleidscoördinator Herzele)
- Griet Ivens (Directeur Cultuurcentrum Bornem); tot 29/3/2018
- Herman Lauwers (Voorzitter Stichting LDR en Voorzitter FOV) (voorzitter)
- Gustavo Mulhall (Architect, docent KASK)
- Bart Noels (Zakelijk leider Recto Verso)
- Jeroen Platteau (Directeur cultuurcentrum Ternat); vanaf 26/9/2018
- Inge Stoop (Development manager GUBERNA) (Financieel comité); vanaf 26/9/2018
- Koen Vandenbempt (Decaan Faculteit Bedrijfswetenschappen en Economie; UA) (Financieel comité); vanaf 26/9/2018
- Ann Van De Vijver (Bibliothecaris Nazareth)
- Mieke Van Geel (Coördinator innovatief cultuurbeleid Antwerpen)
- Dirk Vanhaute (Directeur Omgeving Turnhout); tot 29/3/2018
- Rebecca Van Rechem (Cultuurbeleidscoördinator Comeet)
- Tom Van Thienen (Directeur CAW Brussel)
- Nathalie Verstrynge (Bibliothecaris Elsene); tot 29/3/2018

6.

TEAM



Abel Ruiz-Vazquez	Research & Development Teamcoach
An Vanlierde	Connect Teamcoach
Anne-Sophie Koschak	Medewerker Bibliografisch Centrum
Annika Buysse	Medewerker Bibliografisch Centrum
Bart Beuten	Algemeen directeur
Bastien Ranschaert	Projectmanager (vanaf 5/11/2018)
Carla Martens	Projectmanager (tot 31/5/2018)
Charlotte Tournicourt	Projectmanager (vanaf 5/3/2018)
Christophe Loyson	Financieel verantwoordelijke (vanaf 8/1/2018)
David Debaecke	Project-/Supportmedewerker Provinciaal Bibliotheeksysteem (vanaf 1/1/2018)
Ellen Vanmaele	Project Manager
Esmé Lemmens	Directie assistent (vanaf 5/3/2018)
Evelien Vanderschueren	Projectmanager (vanaf 1/2/2018 tot 31/5/2018)
Evi Gillard	Projectmanager
Guy Cools	Project-/Supportmedewerker Bibliotheeksysteem (vanaf 1/2/2018)
Gwenny Vlaemynck	Productmanager Digitale collecties
Jotie Boone	Productmanager (vanaf 9/5/2018)
Hannes Cannie	Zakelijk beheer Teamcoach & DPO
Hannes Vanhaverbeke	Projectmanager
Hannelore Baudewyn	Medewerker Bibliografisch Centrum
Herlinde De Vos	Communicatieverantwoordelijke
Ianthe de Boeck	Digital marketeer
Isabel Antonucci	Financieel/logistiek medewerker
Jan Braeckman	Product Management Teamcoach
Johan Mijs	Directeur IT
Katie Pieters	Implementatiemanager Bibliotheeksysteem (vanaf 1/1/2018)
Katrien De Troyer	Projectmanager Training & E-learning (vanaf 20/8/2018)
Kim Verhegge	Implementatiemanager Bibliotheekwebsites (vanaf 1/1/2018)
Klaar Leroy	Communitymanager
Koen Vandendriessche	Productmanager Digitale Beleving
Liesbeth Thiers	Productmanager Bibliotheekwebsites
Lieselot Van Maldeghem	Communicatieverantwoordelijke
Lisbeth Vandoorne	Productmanager Open Vlacc
Lucy Vereertbrugghen	Projecmanager
Lynn Van Kerckhove	Projectmanager Bibliotheekwebsites
Maike Somers	Projectmanager
Marjan Hauchecorne	Medewerker Bibliografisch Centrum
Merijn Callens	Project-/Supportmedewerker Bibliotheeksysteem (vanaf 1/12/2018)
Peggy Plas	Onthaalmedewerker
Peter De Keyser	Projectleider IT (tot 15/3/2018)
Regine Peers	Project-/Supportmedewerker Provinciaal Bibliotheeksysteem (vanaf 1/1/2018)
Rosa Matthys	Manager Bibliografisch Centrum
Sara Logghe	Projectmanager
Stefaan Aesseloos	Service Management Teamcoach (vanaf 1/3/2018)
Steven Depuydt	Productmanager
Theo Gielen	Office beheerder
Tina Claessens	Project-/Supportmedewerker Provinciaal Bibliotheeksysteem (vanaf 1/1 tot 15/3/2018)
Toon Cappuyns	Project-/Supportmedewerker Bibliotheeksysteem (vanaf 1/1/2018)

7.

FINANCIEEL VERSLAG

Het financieel verslag omvat volgende documenten in bijlage:

- de Balans 2018
- de Resultatenrekening 2018
- het Revisorenverslag

COLOFON

	Cultuurconnect. Voortgangsrapport 2018
Verantwoordelijke Uitgever	Herman Lauwers, Priemstraat 51, 1000 Brussel
Coördinatie en eindredactie	Herlinde De Vos, Ianthe De Boeck, Lieselot Van Maldeghem
Redactie	Team Cultuurconnect
Redactieadres	Cultuurconnect Priemstraat 51 / 1000 Brussel / 02 213 10 20/ info@cultuurconnect.be, www.cultuurconnect.be
Ontwerp en lay-out	LIEON
Fotografie	Sien Verstraeten, Frank Toussaint, Lien Wevers, Philippe Debroe en Cultuurconnect
Jaar van uitgave:	2019