

Een terugblik op 2023





Beleidskader	4
Voortgangsrapport	5
1. Het werkveld is zich meer bewust van de digitale uitdagingen en wil er actief mee aan de slag gaan	7
2. Het werkveld zoekt op een lokale schaal naar concrete oplossingen voor haar digitale uitdagingen	29
3. Lokale cultuuractoren beschikken over relevante en kwalitatieve bovenlokaal beheerde oplossingen voor hun digitale uitdagingen	49
4. Organisatiemodel: Cultuurconnect realiseert haar opdrachten met oog voor efficiëntie, innovatie, kwaliteit, duurzaamheid en sociaal ondernemerschap	93
5. Cultuurconnect neemt het beheer van de provinciale digitale bibliotheekomgevingen over van de provinciebesturen en staat in voor de consolidatie en integratie ervan in de Vlaamse digitale bibliotheekinfrastructuur	107
6. Bestuur	126
7. Team	128
8. Financieel verslag	131



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 experts. 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-ophaalbare projecten heel wat inspiratie en leerpunten voor de sector, waarover we actief communiceren.

B. MISSIE

We stimuleren en ondersteunen het lokaal 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 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 overleg en cocreatie met het werkveld en samenwerking met tal van partners binnen de bovenbouw en binnen en buiten de ruime cultuursector.

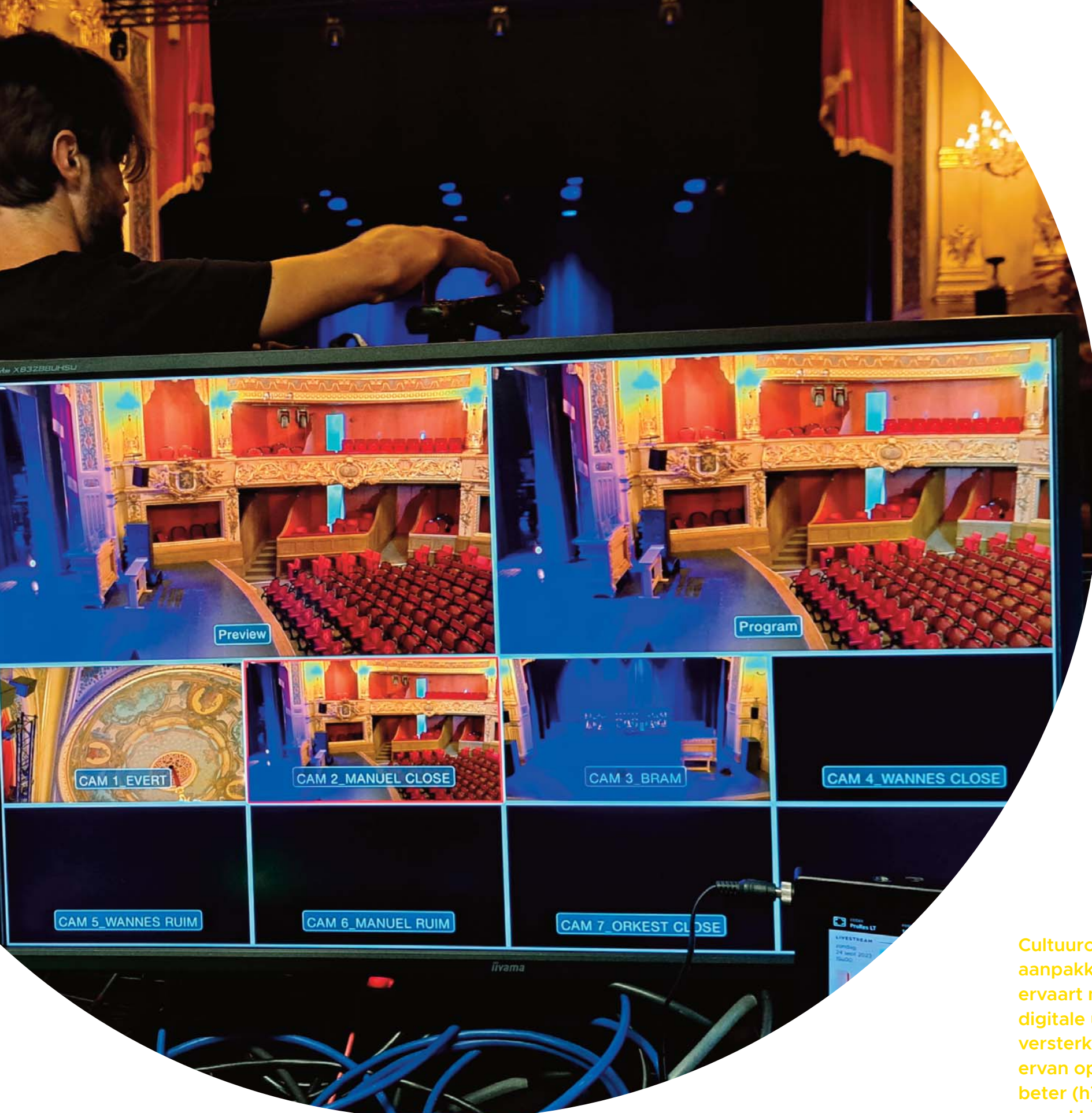
Voortgangsrapport

In dit rapport beschrijven we de voortgang van de acties, projecten, experimenten en diensten opgelijst per strategische doelstelling, zoals in de Beheersovereenkomst Vlaanderen-Cultuurconnect 2019-2023 (“Reguliere werking”) en de Overeenkomst Vlaanderen-Cultuurconnect 2018-2025 (“EBS-overeenkomst”) omschreven. We bespreken de acties, projecten, experimenten en diensten van 2023 op een kwalitatieve en kwantitatieve manier, en kijken waar relevant al even vooruit naar 2024.

Cultuurconnect ontwikkelt initiatieven met het oog op een aantal strategische doelstellingen (SD) en operationele doelstellingen (OD). Deze doelstellingen kaderen in een ruimere visie op de relatie tussen het lokaal cultuurbeleid en digitalisering zoals toegelicht door Cultuurconnect in deze [visietekst](#).

Noot:
Door de besparingen die werden opgelegd aan de culturele bovenbouwspelers, zal Cultuurconnect bepaalde elementen uit de beheersovereenkomst en uit het meerjarenplan niet of niet volledig kunnen realiseren. Zoals eerder bevestigd (in een schriftelijk schrijven van 22 mei 2020) door het departement Cultuur, Jeugd en Media zal bij de uitoefening van het jaarlijkse toezicht hiermee rekening worden gehouden.

Zo zal de organisatie van een bijzonder inspiratiespoor rond digitale kunst- en cultuurbeleving niet gerealiseerd kunnen worden. Zal in mindere mate gerealiseerd kunnen worden: het aanbod aan inspiratie- en leermomenten (en bijhorende indicatoren), de innovatiewerking via experimenten (en bijhorende indicatoren), de deelname van de openbare bibliotheken aan de Vlaamse e-boekendienst (en bijhorende indicatoren), de deelname van de openbare bibliotheken aan de digitale collecties (en bijhorende indicatoren).



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

Cultuurconnect wil de drempels aanpakken die het werkveld ervaart met betrekking tot de digitale uitdagingen en haar versterken opdat ze de impact ervan op de eigen rol en werking beter (h)erkent en sneller of gemakkelijker actie onderneemt.

Cultuurconnect ontwikkelt een gevarieerd aanbod van inspiratie- en leermomenten voor een innovatieve, digitale cultuurpraktijk zodat het werkveld de uitdagingen beter kan verbeelden en haar competenties en vaardigheden met betrekking tot het digitale kan aanscherpen. Cultuurconnect ontwikkelt een bijzonder inspiratiespoor rond digitale kunst- en cultuurbeleving, vooral (maar niet uitsluitend) gericht op pionierende professionals uit cultuur- en gemeenschapscentra die in een tweede fase mee ambassadeurs worden gemaakt t.a.v. de rest van het werkveld.

(OUTPUT) Cultuurconnect bereikt met inspiratie- en leermomenten jaarlijks minstens 50% van de bibliotheken en 30% van de cultuur- en gemeenschapscentra. Cultuurconnect stuurt een nieuwsbrief met inspirerende content op maat van bibliotheekmedewerkers en een nieuwsbrief met inspirerende content op maat van medewerkers van cultuur-, gemeenschapscentra en cultuurdiensten. Op de eerste nieuwsbrief realiseert Cultuurconnect 2.000 ingeschreven volgers, met een gemiddelde openratio van minstens 40% en een klikratio van 20% bij deze doelgroep. Op de tweede nieuwsbrief realiseert Cultuurconnect 1.800 ingeschreven volgers, met een gemiddelde openratio van minstens

25% en een klikratio van 8%. Voor de website realiseert Cultuurconnect jaarlijks minstens 100.000 kliks op inspirerende content.

(OUTCOME) Cultuurconnect realiseert jaarlijks een groei qua bewustwording en digitale vaardigheden bij de actoren van het lokaal cultuurbeleid op het vlak van digitalisering. Bij de meting van de groei blijkt dat minstens 10% van de respondenten aangeeft dat de blik, competenties en vaardigheden verruimd zijn en minstens 5% van de respondenten aangeeft die concreet in te zetten in de eigen lokale context.

(BEHEERSOVEREENKOMST 2019-2023)

A.

Cultuurconnect organiseert inspiratie- en leermomenten

BEREIK CULTUURHUIZEN EN BIBLIOTHEKEN

In 2023 bereikten we **74%** van alle bibliotheken (231/313) (tegenover 70% in 2022, 42% in 2021 en 86% in 2020)

81% van alle cultuur- en gemeenschapscentra (141/174) (tegenover 74% in 2022, 64% in 2021 en 59% in 2020).

Om de bibliotheken, ondanks besparingen op de inspiratiewerking, zo goed mogelijk te blijven bereiken met onze inspiratiesessies kozen we ervoor om deze sessies te koppelen aan reeds bestaande sectormomenten, zoals ons eigen event Connect & co. Het bereik is in vergelijking met 2022 licht gestegen, van 179 naar 183 bibliotheken. Ook het bereik van cultuur- en gemeenschapscentra en podiumhuizen met ons event Café connect futuro is flink gestegen tegenover vorig jaar, van 51 naar 82 podiumhuizen in 2023.

Besparingen dwongen Cultuurconnect om de inspiratiewerking stevig terug te schroeven. We zetten in 2020 reeds een punt achter de Uncovered-inspiratiesessies en het Dig It Up-inspiratiefestival. Wel zijn we - met beperkte inzet - blijven inspireren over onze diensten. Dit doen we door inspirerende voorbeelden van cultuur- en gemeenschapscentra en bibliotheken in de kijker te zetten via nieuwsitems online.

Door een gelijkaardig aantal inspiratiesessies, werkbezoeken en contactmomenten, zien we ook een gelijkaardig bereik van het aantal cultuurprofessionals: 979 in 2023 (tegenover 998 in 2022, 600 in 2021 en 1.384 in 2020). Bijeenkomsten, vaste stuurgroepen en infosessies over de diensten van Cultuurconnect werden niet meegenomen in deze percentages, maar kennen wel een grote opkomst en worden geregeld gekoppeld aan inspiratie- en leermomenten.



IMPACT

inspiratie,
bewustwording,
verandering

In 2023 stuurden we evaluatiesurveys per event waarmee we peilden naar tevredenheid en impact én hoe we het aanbod nog beter kunnen afstemmen op de verwachtingen. Voor 4 events ontvingen in totaal 495 deelnemers een evaluatie-survey (Connect & co, Café connect futuro en module 3 en 4 uit de Opleiding Digitaal Leiderschap). Hiervan vulden 214 respondenten (43%) de evaluatie ook effectief in.

Daarmee stijgt de responsgraad t.o.v. de vorige jaren (32% in 2022) voor onze impactmeting. In de evaluatie van inspiratiemomenten peilen we steeds naar de groei qua bewustwording en digitale vaardigheden bij de actoren van het lokaal cultuurbeleid op het vlak van digitalisering.

88% (85% in 2022) gaf een score van 7 tot 10 op de vraag of ze het evenement inspirerend vonden (op een schaal van 0-10). Daarmee wordt de indicator van 10% ruimschoots overtroffen van de respondenten die aangeeft dat de blik, competenties en vaardigheden verruimd zijn.

91% (94% in 2022) van de respondenten zegt aan de slag te kunnen met de verkregen inspiratie/informatie. Dat is meer dan het voorop-gestelde doel van 5% van de respondenten die aangeeft nieuwe digitale competenties en vaardig-heden concreet in te zetten in de eigen lokale context.



SOORTEN INSPIRATIEMOMENTEN

In 2023 organiseerden we een beperkt aantal inspiratiemomenten, al dan niet aansluitend op bestaande events of opleidingen.

1/ INSPIRATIESESSIES

Onze inspiratiesessies 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 inspiratiesessies op kunnen inspelen. Waar mogelijk en relevant delen we in deze sessies de expertise die we verzamelen in R&D-experimenten en blikken we vooruit op de toekomst. Zoals in onderstaand overzicht te zien is, neemt Cultuurconnect tevens deel aan (internationale) fora en platformen om onze expertise te ontsluiten. Zo profileren we ons steeds meer op Europees niveau en voelen we ook daar een ge-waardeerde speler te zijn.

EVENTS

♦ **Praktijkcases De Grote Post en Similes in interactie met doelgroepen**

DATUM 06/02/2023
THEMA de praktijkcase kadert in de module "Interactie met doelgroepen" van de opleiding Digitaal Leiderschap in de Cultuursector, de sessie werd opengesteld voor een breder publiek
VORM inspiratiesessie
LOCATIE online
DEELNEMERS 13

♦ **Digitale maturiteit in Vlaamse bibliotheken | Public Libraries 2030 - ADELE event**

DATUM 14/03/2023
THEMA de inspiratiesessie kadert in een event- en partnerbijeenkomst van Public Libraries 2030 rond het project ADELE (Advancing Digital Empowerment of Libraries in Europe)
VORM inspiratiesessie en uitwisselings-moment
PARTNERS Public Libraries 2030
LOCATIE Muntpunt Brussel
DEELNEMERS 70

♦ **Meerwaarde van Voor De Show voor jouw cultuurhuis**

DATUM 06/03/2023
THEMA Voor De Show
VORM webinar
LOCATIE online
DEELNEMERS 8

♦ **Dig It Up | Inspiratiesessie Skills en attitudes voor programmatoren en educatoren van digitale cultuureducatie**

DATUM 14/03/2023
THEMA programmatorschap in virtuele kunsten
VORM inspiratiesessie en uitwisselings-moment
PARTNERS Mediawijs, Imec
LOCATIE Zuiderpershuis, Antwerpen
DEELNEMERS 30

♦ **Praktijkcases JEF & Voem over de meerwaarde van digitaal aanbod voor je organisatie**

DATUM 17/04/2023
THEMA de praktijkcase kadert in de module "Extern aanbod" van de opleiding Digitaal Leiderschap in de Cultuursector, de sessie werd opengesteld voor een breder publiek
VORM inspiratiesessie
LOCATIE online
DEELNEMERS 11

♦ **Connect & co. | Dienstendag voor bibliotheken**

DATUM 25/04/2023
THEMA innovatieagenda en afronden dienstenmodel
VORM inspiratie- en netwerkdag
LOCATIE KMSKA Brussel
DEELNEMERS 325 uit 183 bibliotheken

◆ **Aan de slag met Voor De Show**

DATUM 11/05/2023
THEMA Voor De Show
VORM webinar
LOCATIE online
DEELNEMERS 11

◆ **Praktijkcase digitale architectuur in deSingel**

DATUM 30/05/2023
THEMA de praktijkcase kadert in de module "Interne processen" van de opleiding Digitaal Leiderschap in de Cultuursector, de sessie werd opengesteld voor een breder publiek
VORM inspiratiesessie
LOCATIE online
DEELNEMERS 11

◆ **Cafe connect futuro | Inspiratiedag**

DATUM 16/06/2023
THEMA (digitale) innovatie voor cultuurhuizen
VORM inspiratie- en netwerkdag
PARTNERS cult!
LOCATIE CC Mechelen
DEELNEMERS 145 uit 82 podiumhuizen

◆ **Train-the-trainer E-boeken en ouderen**

DATA 28/09/2023, 12/10/2023, 26/10/2023 en 9/11/2023
THEMA gebruik e-boeken voor ouderen
VORM train-the-trainer
LOCATIE Brussel, Gent en Limburg
DEELNEMERS 57 uit 45 bibliotheken

◆ **Open stuurgroep podiumhuizen**

DATUM 14/11/2023
THEMA toekomst van de cultuurhuizen
VORM open stuurgroep
LOCATIE De Priem in Brussel
DEELNEMERS 24 uit 19 podiumhuizen en 3 regio-netwerken

◆ **Sessies pilootproject gedeeld ticketingsysteem Digitaal Podium**

DATUM doorlopend doorheen het jaar / 22 opleidingen + 4 webinars
THEMA de sessies kaderen in het pilootproject Digitaal Podium rond de implementatie van een gedeeld ticketingsysteem
VORM opleidingen en webinars
LOCATIE online, Brussel, Gent, op locatie bij de piloothuizen
DEELNEMERS 130 uit 21 podiumhuizen



2/ OPLEIDING DIGITAAL LEIDERSCHAP IN DE CULTUURSECTOR

Van januari tot september 2023 vond het tweede semester van de tweede editie van de opleiding Digitaal Leiderschap in de Cultuursector plaats, waaraan 24 verschillende cultuurorganisaties deelnamen. In 2023 werden de 3 resterende (van de 5) modules van het traject afgewerkt. Naast een pak theoretische kennis krijgen organisaties ook praktische handvatten en een aantal soft skills mee, zoals veranderingsmanagement, om de vertaling naar de eigen organisatie te maken.

De doelstelling van deze opleiding wordt als volgt omschreven: "De impact en snelheid van digitalisering vragen een specifieke strategie en leiderschapskwaliteiten. Deze opleiding focust op de competenties en expertises die belangrijk zijn om digitaal leiderschap op te nemen in een snel veranderende maatschappij. Het geeft het fundament om zelf de digitale transformatie aan te pakken en werk te maken van een digitale strategie."

Het opleidingstraject wordt georganiseerd in samenwerking met verschillende bovenbouworganisaties (publiq, meemoo ...), hogescholen (AMS, HoGent ...) en actoren uit de Vlaamse bedrijfssector. Zo garanderen we een zo breed mogelijk gedragen aanbod.

De 5 modules van deze opleiding zijn gebaseerd op de zelfevaluatiETOOL voor digitale maturiteit

1. Visie & beleid (2022)
2. Kennis & competenties (2022)
3. Interactie met doelgroepen (2023)
4. Extern aanbod (2023)
5. Interne processen (2023)

Uit de evaluatie:
De online sessies werden overwegend positief beoordeeld vanwege hun praktische relevantie en de concrete inspiratie die ze boden. De combinatie van fysieke bijeenkomsten en online sessies werd gewaardeerd. De netwerkmogelijkheden en fysieke interactie met sprekers tijdens de fysieke sessies werden als waardevol beschouwd. De soft skills reeks "Leading without Authority" werd over het algemeen positief beoordeeld, hoewel sommige deelnemers aangaven dat bepaalde aspecten niet direct toepasbaar waren voor hun eigen organisatie. Dit benadrukt het belang van het afstemmen van het programma op de specifieke behoeften en context van deelnemende organisaties om de relevantie en effectiviteit te vergroten. De groepswerken werden als neutraal beoordeeld, waarbij enkele deelnemers aangaven dat bepaalde onderdelen herhaling bevatten en niet relevant waren voor alle deelnemers. Dit suggereert dat er ruimte is voor verbetering in het ontwerp en de uitvoering van groepsactiviteiten om de betrokkenheid en relevantie voor alle deelnemers te vergroten.

BEREIK EN AMBASSADEURSHIP

Aan de editie 2022-2023 namen **57 DEELNEMERS** deel uit **24** verschillende **ORGANISATIES**, waaronder 3 bibliotheken, 2 cultuurcentra en 2 podiumhuizen. Daarnaast namen ook een aantal musea, stadsdiensten en bovenlokale organisaties deel aan de opleiding. Met deze opleiding hoopten we immers professionals uit de brede cultuursector te bereiken. In de tweede editie hebben deelnemers van de vorige opleiding een actieve rol gespeeld door praktijkcases te presenteren die gerelateerd waren aan diverse modules. Hierdoor hebben zij zichzelf gepositioneerd als experts en ambassadeurs van de opleiding.

Hoewel het leerplatform in deze editie voornamelijk diende als een verzamelplaats voor informatie, bleek het uitdagend om daar een actieve betrokkenheid van deelnemers te stimuleren. Niettemin biedt het leerplatform van Cultuurconnect het voordeel dat de opgedane kennis langdurig beschikbaar blijft en toegankelijk is voor verschillende organisaties. Om een bredere sector te betrekken bij de ervaringen van deelnemers, is in deze editie gefocust op het delen van groepswerken via sociale mediaplatformen zoals LinkedIn.

Daarnaast werden de onderstaande praktijkcases (zie ook hierboven) ook steeds open gezet voor deelname door externe organisaties (totaal bereik van 48 externe deelnemers).

Praktijkcase rond kennis en competenties (5/12/2022): 13 externe deelnemers
Praktijkcase rond interactie met doelgroepen (6/02/2023): 13 externe deelnemers
Praktijkcase rond extern aanbod (17/04/2023): 11 externe deelnemers
Praktijkcase rond interne processen (30/05/2023): 11 externe deelnemers



VOORUITBLIK

Digitale transformatie wordt gekenmerkt door een continu veranderingsproces. Het is belangrijk dat de cultuursector nieuwsgierig is en actief gesensibiliseerd wordt om continu te vernieuwen. Door de digitale maturiteit in de cultuursector te verhogen, zullen organisaties zich meer bewust worden van hoe ze zich verhouden tot de digitale realiteit en daar de kansen en bedreigingen correct inschatten. Om hen daarbij te helpen is een gelaagd en slim leerbeleid nodig. De startpositie, de leercapaciteit en de noden van cultuurorganisaties zijn immers heel divers.

De opleiding Digitaal Leiderschap zet in op het versterken van strategische competenties binnen een digitale context. Dit is een belangrijke vaardigheid met het oog op digitale transformatie, maar wordt best omringd door andere acties met andere invalshoeken en doelstellingen om de totale digitale maturiteit van de sector positief te beïnvloeden.

Cultuurconnect wil de opleiding Digitaal Leiderschap dan ook graag een structurele plek geven in de werking van de leer- en innovatiehub digitale transformatie voor cultuur.

De toekomstige leer- en innovatiehub digitale transformatie zet in op vier pijlers:

1. **INSPIREREN**: met kennis cultuurorganisaties en -professionals inspireren en informeren om hen inzicht te geven in bestaande en toekomstige uitdagingen, mogelijkheden, best practices ...
2. **ACTIVEREN**: kennis overbrengen, zodat cultuuractoren er zelf mee aan de slag kunnen, gericht op specifieke skills en vaardigheden.
3. **PROBEREN**: een beschermde omgeving en gespecialiseerde faciliteiten bieden zodat cultuurwerkers nieuwe dingen kunnen uittesten en ondersteund worden bij het experimenteren.
4. **VERDUURZAMEN/INCUBEREN**: de verdere uitwerking, verdieping en integratie van de uitkomsten van de experimenten in de dagelijkse praktijk van cultuurorganisaties. Waar zinvol kunnen experimenten opgeschaald en via intermediaire organisaties in de bredere sector uitgerold worden om zo de absorptie ervan te versnellen.

In 2024 (en 2025) zet Cultuurconnect, via het aanwerven van een coördinator, in op de set-up van de leer- en innovatiehub (opstart, business plan, governance, eerste inhoudelijke werking).

3/ ON DEMAND-SESSIONS

In 2020 bouwden we onze on demand-sessies helemaal af ten gevolge van de besparingen. Reeds aangegane verplichtingen begin 2020 werden nog nagekomen. Vanaf 2021 hebben we dit aanbod volledig stopgezet.

In het kader van onze diensten rond digitale kunst- en cultuurbeleving focusten we verder in 2023 op enkele on-demand-sessies aangeboden aan regionale samenwerkingsverbanden. Dit nam de vorm aan van een sessie m.b.t. ons portfolio aan diensten en projecten digitale cultuurbeleving, o.a. Voor De Show, Livestreaming, Video van de dag, Art@home, Digitaal Podium, Digitale Maturiteit ... Per regio kon de klemtoon anders liggen, dit werd op maat aangepast aan de wensen en noden van de regio's. We gingen ook een aantal keren op werkbezoek om de banden met de cultuurhuizen en bibliotheken nauwer aan te halen en om hun innovatieve werking beter te leren kennen.

♦ **Werkgroep Podium Jong Publiek**

DATUM 21 maart
THEMA voorstelling Art@home op vraag van de werkgroep jong publiek (cc's en kunstenorganisa-ties) om te verbeelden wat digitaal cultuuraanbod kan zijn voor jong publiek
VORM presentatie en feedbackronde
ORGANISATOR Werkgroep Podium Jong Publiek
LOCATIE online
DEELNEMERS 16

♦ **Sessie digitale cultuurbeleving Cultuurregio Zuidwest**

DATUM 26/04/2023
THEMA portfolio diensten en projecten digitale cultuurbeleving Cultuurconnect
VORM update- en feedbacksessie
ORGANISATOR Regio Zuidwest
LOCATIE Kortrijk
DEELNEMERS 15

♦ **Sessie Livestreaming Cultuurregio Ginter**

DATUM 10/05/2023
THEMA livestreamdienst naar zorgcentra Cultuurconnect
VORM info- en feedbacksessie
ORGANISATOR Regio Ginter
LOCATIE online
DEELNEMERS 5

♦ **Sessie Digitaal Podium Regio Zuidrand**

DATUM 30/11/2023
THEMA voorstelling project Digitaal Podium en behoeftenanalyse regio
VORM infosessie
ORGANISATOR Regio Zuidrand
LOCATIE online
DEELNEMERS 7 uit 6 podiumhuizen

♦ **Sessie Digitaal Podium Regio Dender/Dijk92**

DATUM 5/12/2023
THEMA voorstelling project Digitaal Podium en behoeftenanalyse regio
VORM infosessie
ORGANISATOR Regio Dender/Dijk92
LOCATIE Cultuurhuis EMotia Erpe-Mere
DEELNEMERS 8 uit 7 podiumhuizen

♦ **Werkbezoeken:**

8 mei: CC Jan Tervaert Hamme
17 mei: 252CC Ekeren



OPRICHTING VAN DE COLLEGAGROEP DIGITALE MATURITEIT

Cultuurconnect zette in samenwerking met Sociaal Fonds Podiumkunsten de collegagroep Digitale Maturiteit verder, waarin 12 bovenbouworganisaties samen hun hoofd breken over wat ondersteuning rond digitale transformatie kan en moet betekenen in ons bovenbouwaanbod. De collegagroep doet aan intervisie, afstemming en reflectie rond verschillende uitdagingen: hoe kunnen we gedeelde visietrajecten opzetten? Hoe kunnen we beter ondersteunen in digitale marketing en communicatie? Hoe kunnen we cultuurorganisaties beter begeleiden in het creëren van kwalitatief virtueel aanbod?

DE DIGITALE SPOELKEUKEN

Cultuurconnect organiseert sinds 2022 in samenwerking met Publiq en meemoo een *digitale spoelkeuken*. Deze spoelkeuken is een tool ontworpen door de Nederlandse organisatie Public Spaces, en kan ingezet worden om het IT-ethisch profiel van organisaties op te stellen: hoe goed scoren onze platformen en diensten op basis van publieke waarden? Cultuurconnect, meemoo en Publiq engageren zich om in de toekomst meer en diepgaander in te zetten op deze problematiek, bijvoorbeeld door hun aanbestedingsprocedures een update te geven of communicatiecampagnes meer af te stemmen op publieke waarden.

Op 18 oktober werd PublicSpaces uitgenodigd voor een gezamenlijke Hersenspoeling workshop met medewerkers van deze drie organisaties over de invloed van technologie binnen onze organisaties. In deze workshop bespraken we in alle openheid wat de positieve en negatieve gevolgen kunnen zijn bij het gebruik van bepaalde software applicaties of diensten in combinatie met de waarden van onze organisatie en vanuit de waarden uit het PublicSpaces-manifest. We bouwen deze samenwerking ook in 2024 verder uit.

Wat betreft onze diensten voor bibliotheken vonden heel wat leer- en contactmomenten plaats in het kader van een aantal lopende projecten zoals het dienstenmodel en de migraties naar het eengemaakt bibliotheekstelsel ([zie verder](#)).

B.

Cultuurconnect in de media

Via artikels in nieuwsmedia en vakbladen en reportages of interviews op radio en televisie inspireren en informeren we onze doelgroepen over digitale thema's, experimenten, projecten en diensten van Cultuurconnect.

Medium	Datum	Titel
LIVESTREAMING CHIQUE DINGUES 31/01		
Het Nieuwsblad	23 januari	Cultuurcentrum De Biekorf streamt muziektheater live naar woonzorgcentra
Het Nieuwsblad	25 januari	Peer streamt muziekvoorstelling naar 50 zorgcentra
Het Belang van Limburg	25 januari	Peer streamt muziekvoorstelling naar 50 zorgcentra
VRT Journaal	31 januari	Chique Dingles
Het Laatste Nieuws	31 januari	Bewoners Hof ter Veldeken genieten mee van muziektheater dankzij livestream
Het Belang van Limburg	31 januari	Peer laat bewoners in 50 zorgcentra op afstand genieten van cultuur
Livestream Old Time Favourites - De Bonanza's 13/03		
Krant van West-Vlaanderen	12 maart	Via livestream concert met sixtiesmuziek in het rusthuis van Torhout
WTV	13 maart	Senioren herbeleven de sixties dankzij livestream in woonzorgcentrum
WTV	13 maart	WTV Nieuws 13 maart - Ambiance in WZC (vanaf 13 min. 48 sec.)
Het Nieuwsblad	13 maart	Bewoners van De Valier en Sint-Rafaël genieten dankzij livestream van voorstelling in leper
Bibliotheeksysteem		
Het Laatste Nieuws	30 januari	Bibliotheek gaat zes dagen dicht
Het Laatste Nieuws	2 februari	Bibliotheek gaat even dicht voor installatie van nieuw digitaal systeem
Het Nieuwsblad	17 februari	Bibliotheek moderniseert dienstverlening
Gazet van Antwerpen	28 februari	Vlaamse bibs vormen samen een van de grootste bibliotheeksystemen ter wereld
Het Nieuwsblad	28 februari	Vlaamse biebs vormen samen een van de grootste bibliotheeksystemen ter wereld
VRT NWS	28 februari	Bibliotheken Hoegaarden en Boutersem sluiten zich als laatste aan bij eengemaakt bibliotheeksysteem
VRT Radio 2 Vaams-Brabant	1 maart	Bibliotheken Hoegaarden en Boutersem sluiten zich als laatste aan bij eengemaakt bibliotheeksysteem
Meta	13 juni	Een eengemaakt bibliotheeksysteem voor Vlaanderen en Brussel



Gedeeld ticketingsysteem & Kinderstreken			
RingTV	8 november	Nieuwe website KINDERSTREKEN vereenvoudigt toegang tot familietheater en -films	
Pajottenland Nieuwskrant	11 november	Nieuwe website Kinderstreken	
Cinébib			
Bibliotheekblad	27 januari	Filmstreaming beschikbaar in Vlaanderen	
Het Nieuwsblad	8 februari	Bibliotheken zetten gratis streamingsdienst in de kijker: “We starten met filmclub voor kinderen en vertonen jeugdfilms”	
Gazet van Antwerpen	8 februari	Bibliotheken zetten gratis streamingsdienst in de kijker: “We starten met filmclub voor kinderen en vertonen jeugdfilms”	
Het Laatste Nieuws	8 februari	Filmclub voor kinderen moet streamingdienst van bibliotheken extra in de kijker zetten	
VRT Radio 2	22 februari	244 Genkenaren maken al gebruik van gratis online streamingsdienst Cinébib via hun bibliotheek	
Meta	14 maart	JEF	
Het Laatste Nieuws	10 oktober	Bibliotheek Oostende stapt in filmstreamingdienst Cinébib	
Het Nieuwsblad	11 oktober	Bibliotheek biedt online streamingsplatform aan: “Met documentaires kortfilms en films”	
Het Laatste Nieuws	24 november	Voortaan ook gratis films streamen via bibliotheekpas HaBoBib	





Via het e-boekenplatform krijg je als bibliotheekgebruiker toegang tot een ruime collectie e-boeken: meer dan 10.000 titels! © RV

Nieuwe E-boekendienst

De bib van Hoegaarden is toegetreden tot het e-boekenplatform cloudLibrary. Met dit e-boekenplatform kunnen bibliotheekleden e-boeken lenen van thuis uit, op vakantie of onderweg.

Kristien Bollen 28-06-23, 02:35 Laatste update: 28-06-23, 12:57



De Gentse bibliotheken hebben ook e-boeken in het aanbod © Wannes Nimmegeers

E-boeken slaan aan bij twintigers én zestigplussers.

Een uitgebreide analyse is er nog niet, maar uit voorlopige cijfers blijkt dat e-boeken het goed doen in Gent. Op 6 maanden tijd maakten 3.519 unieke ontleners gebruik van de e-boeken die de bib aanbiedt.

Sabine Van Damme 15-06-23, 08:10

C. Cultuurconnect creëert en faciliteert inspirerende content

CONTENT OP CULTUURCONNECT.BE

Onze website www.cultuurconnect.be werd afgelopen jaar **104.893** keer geklikt op inspirerende content (sessies) door 62.434 bezoekers. Hiermee behalen we de vooropgestelde indicator van 100.000 kliks op inspirerende content. Zij bezochten in het totaal **384.792** pagina's.

We delen op regelmatige basis kennis en inzichten uit onze diensten en experimenten op onze website.

In 2023 publiceerden we 78 nieuwsitems: 46 nieuwsitems voor de doelgroep bibliotheken en 32 voor de doelgroep cultuur- en gemeenschapscentra.



SOCIALE MEDIA

Sinds februari 2022 maken we geen gebruik meer van Facebook en Twitter en focussen we ons volledig op **LinkedIn**. Een sociaal mediaplatform dat meer werkgerelateerd en ethisch verantwoord is. Eind 2023 telt de LinkedIn-pagina van Cultuurconnect **2.460** volgers. Dat zijn er 602 meer dan in 2022. We maakten 102 posts waarop in totaal 2.531 keer werd geklikt.

Kenniskantoor is een sociaal medium en kennisdelingsplatform voor cultuur-professionals (vooral bibliotheekmedewerkers) 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 uiteenlopende inhoudelijke thema's (niet enkel over digitale innovatie).



NIUWSBRIEVEN

In 2023 blijft het aantal inschrijvingen voor onze 'algemene nieuwsbrief'-mailing (voorheen "Connected") stabiel. We stuurden in totaal 40 algemene nieuwsbrieven uit (voor de doelgroepen van bibliotheken, cultuur- en gemeenschaps-centra, cultuurdiensten en beleid samengeteld) met een hoge gemiddelde openratio van 47% en klikratio van 23% (respectievelijk 43 en 11% in 2022).

De e-maillijst telt **4.679** (4.479 in 2022) cultuurprofessionals, waarvan

- ♦ **2.282** bibliotheekmedewerkers (2.188 in 2022),
- ♦ **2.397** andere cultuurprofessionals (2.262 in 2022), waarvan
 - > **1.411** abonnees in de doelgroep kunst- of cultuurhuis en cultuurdienst (1.469 in 2022)
 - > **986** abonnees in de doelgroep beleid en andere (793 in 2022)

Het aantal abonnees is ten opzichte van vorig jaar gestegen, met een stijging bij de bibliotheek-professionals en bij de doelgroep beleid en andere, en een lichte daling bij de cultuur- en gemeenschapscentra.

Cultuurconnect stuurt een algemene nieuwsbrief met inspirerende content op maat van bibliotheekmedewerkers en een nieuwsbrief met inspirerende content op maat van medewerkers van cultuur- en gemeenschapscentra en cultuurdiensten. Op de **nieuwsbrief naar bibliotheekmedewerkers** zijn 2.282 abonnees ingeschreven (94 meer dan in 2022), met een gemiddelde openratio van 50,4% (49% in 2022). De klikratio (16,4%) zagen we wel dalen.

Op de **nieuwsbrief naar medewerkers van cultuur- en gemeenschapscentra, cultuurdiensten en beleid** realiseert Cultuurconnect 2.397 ingeschreven abonnees (135 meer dan in 2022), met een gemiddelde openratio van 45% (een stijging met 5% t.o.v. 2022, en 9% t.o.v. 2021) en een klikratio van 27 (een forse stijging van 21%).

We behalen dus vlot de vooropgestelde indicator van 40% openratio voor de bibliotheken - 25% openratio voor de cultuurhuizen, cultuurdiensten en beleid. We landen ook mooi boven de indicator van 20% klikratio voor de bibliotheken en 8% klikratio voor cultuurhuizen, cultuurdiensten en beleid.



Aan de hand van de e-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. In 2021 splitsten we de doelgroep van deze nieuwsbrief op, zodat we de resultaten beter kunnen monitoren voor de medewerkers uit cultuur- en gemeenschapscentra en voor de andere cultuurprofessionals.

In 2023 startten we met een brainstorm rond het veranderen van mailingtool. Dit zal vooral van belang zijn voor de bibliotheken. Het versturen van nieuwsbrieven per dienst is niet voor alle bibliotheekmedewerkers praktisch. Daarom willen we in de toekomst thematische nieuwsbrieven uitsturen per verantwoordelijkheid of functie in de bib (bibliothecaris/beleid, baliewerk, communicatie ...) en met conditional content. Het onderzoek is hiervoor reeds gevoerd. We bekijken samen met OMCollective of de keuze van de mogelijke nieuwe mailingtool (Dot Digital) deze vereisten toelaat en voeren de hervorming door van zodra de nieuwe mailingtool helemaal is geïmplementeerd en het interne CRM-traject is afgerond. Dit is voorzien voor de zomer 2024.

abonnees Kunst- of cultuurhuis en cultuurdienst		
openratio:	gem. 41,5%	
klikratio:	gem. 8,7%	
abonnees Beleid en Andere		
openratio:	gem. 48,6%	
klikratio:	gem. 8%	
abonnees Bibliotheek		
openratio:	gem. 50,4%	
klikratio:	gem. 16,4%	



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

INDICATOREN

(OUTPUT) Cultuurconnect handelt minstens 90% van vragen naar doorverwijzing in verband met digitale innovatie succesvol af (bv. vragen naar relevante consultants/bedrijven voor de begeleiding van een lokaal traject of project m.b.t. digitale innovatie, vragen naar een goede opleiding rond digitale transformatie ...).

Door de inkringing van de inspiratiewerking ten gevolge van de eerder vermelde besparingen in 2019, is er een stevige terugval in het aantal vragen naar doorverwijzing naar interessante partners voor digitale innovaties. Een aparte rapportering hierover is niet meer relevant, we verwijzen naar de integrale servicedesk-rapportage. [\(zie verder\)](#).





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

(OUTPUT) Cultuurconnect lanceert minimaal 1 keer per jaar een projectoproep. Cultuurconnect ontsluit het proces van deze projectoproep via haar nieuwsbrief op maat van bibliotheekmedewerkers en haar nieuwsbrief op maat van medewerkers van cultuur-, gemeenschapscentra en cultuurdiensten. Op de eerste nieuwsbrief realiseert Cultuurconnect 2.000 ingeschreven volgers, met een gemiddelde openratio van minstens 40% en een klikratio van 20% bij deze doelgroep. Op de tweede nieuwsbrief realiseert Cultuurconnect 1.800 ingeschreven volgers met een gemiddelde openratio van minstens 25% en een klikratio van 8%. Cultuurconnect realiseert een participatie van minstens 80 deelnemende instanties (bibliotheken, cultuurcentra, gemeenschapscentra, andere lokale cultuuractoren) aan oproep, selectieproces en omringende acties. In het selectieproces wordt voldoende externe expertise betrokken.

(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.

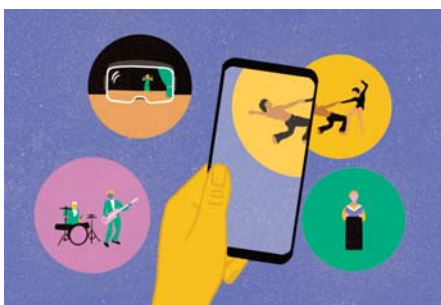
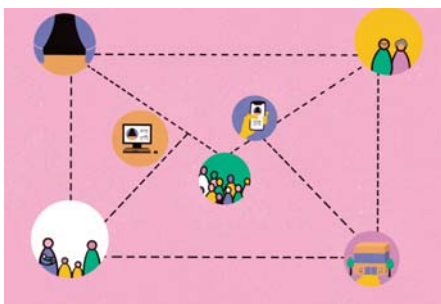
(BEHEERSOVEREENKOMST 2019-2023)



Innovatieagenda podiumhuizen

In 2022 kozen we ervoor om niet langer met een projectoproep te werken om projectideeën te werven. Cultuurconnect heeft in het verleden 3 projectoproepen gehouden. We hebben de voor- en nadelen van een projectoproep afgewogen. De conclusie is dat een projectoproep een goed instrument was bij de start en uitbouw van de organisatie. Intussen is Cultuurconnect gegroeid naar een 'volwassen' stadium, werd veel expertise opgebouwd, en hebben we een andere strategie en aanpak nodig.

We maakten werk van een gedragen toekomstvisie voor podiumhuizen en digitale cultuurbeleving. Deze visietekst biedt een kader over 'waarom' we digitale innovatieprojecten uitwerken voor podiumhuizen. Om te bepalen 'wat' we concreet gaan doen, tekenden we in 2023 een participatief proces uit om van een algemene toekomstvisie te gaan naar een concrete innovatieagenda voor podiumhuizen voor 2024-2025. We definieerden samen met de open stuurgroep podiumhuizen vier grote thema's of uitdagingen in de podiumsector waar Cultuurconnect de komende jaren mee aan de slag moet gaan.



Binnen deze vier thema's werden 13 ideeën opgesteld.

- ◆ Thema 1: Innovatieve interne processen
- ◆ Thema 2: Innovatief communiceren met het publiek
- ◆ Thema 3: Innovatief programmeren
- ◆ Thema 4: Innovatief inspelen op maatschappelijke veranderingen

Via een [online poll](#) konden medewerkers van podiumhuizen in Vlaanderen en Brussel eind 2023 stemmen op onze innovatie-agenda. Maar liefst 129 cultuurprofessionals lieten hun stem horen en gaven hun top 3 met uitdagingen door. Er werd voluit gestemd op de thema's rond communicatie en interne processen.

De 6 geselecteerde uitdagingen zien er als volgt uit:

- ◆ 1. Digitale manieren om een nieuw publiek te bereiken (53,7%)
- ◆ 2. Efficiënter communiceren met je huidige publiek (41,5%)
- ◆ 3. Productiviteitstools (34%)
- ◆ 4. Nieuw talent ondersteunen (32,5%)
- ◆ 5. Een betere interne communicatie (26,8%)
- ◆ 6. Prospectie naar nieuwe voorstellingen gemakkelijker maken (17,9%)

In 2024 zullen we deze uitdagingen verder exploreren met de podiumsector. Via een reeks werkbezoeken en interviews met medewerkers van podiumhuizen spitten we de thema's verder uit. Vervolgens volgt een traject om in cocreatie met de sector voor enkele concrete uitdagingen een oplossing uit te werken.



Innovatieagenda bibliotheken

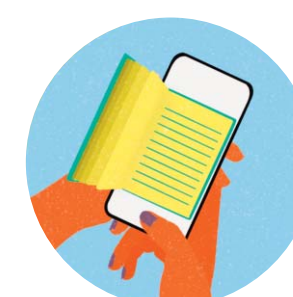
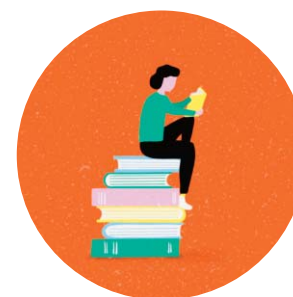
De stuurgroep Digitale Bibliotheek stelde met input van bibmedewerkers over heel Vlaanderen, een [visietekst op over de toekomst van de bibliotheek](#). Deze stuurgroep bepaalt samen met Cultuurconnect de overkoepelende strategie en zet de krijtlijnen uit voor de innovatieagenda voor de digitale bibliotheekdiensten van de komende jaren.

De innovatieagenda krijgt invulling op basis van drie speerpunten:

- ◆ 1. Naar een inspirerende gebruikservaring.
- ◆ 2. Naar een rijk leesklimaat.
- ◆ 3. Naar een sterker aanbod van e-inclusie.

Onder deze speerpunten vallen vervolgens verschillende innovatieve projecten die we de komende jaren vorm geven. Projecten die nog geen dienst zijn of die we niet onder een bestaande dienst kunnen plaatsen, lichten we hieronder graag toe.

In het voorjaar van 2023 bepaalden we de strategische doelen en stelden we een longlist met projecten voor op Connect & co. In de zomer stelden we vervolgens de basis op van de innovatieagenda en werkten we de projecten uit in fiches. Vervolgens bepaalden we de criteria, kozen we de projecten om op het einde van 2023 de projecten voor te bereiden en de aanwervingen om deze projecten te versterken te starten.



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

(OUTPUT) Cultuurconnect realiseert een participatie van jaarlijks minstens 40 deelnemende lokale cultuurwerkers (bibliotheken, cultuurcentra, gemeenschapscentra, andere lokale cultuuractoren) aan haar R&D (research and development) proces (van selectie tot oplevering). Cultuurconnect ontsluit het proces van de R&D projectwerking via haar nieuwsbrief op maat van bibliotheekmedewerkers en haar nieuwsbrief op maat van medewerkers van cultuur-, gemeenschapscentra en cultuurdiensten. Op de eerste nieuwsbrief realiseert Cultuurconnect 2.000 ingeschreven volgers, met een gemiddelde openratio van minstens 40% en een klikratio van 20% bij deze doelgroep. Op de tweede nieuwsbrief realiseert Cultuurconnect 1.800 ingeschreven volgers, met een gemiddelde openratio van minstens 25% en een klikratio van 8%. Voor de website realiseert Cultuurconnect jaarlijks minstens 100.000 kliks op content met betrekking tot de R&D projecten.

(OUTCOME) Cultuurconnect rondt 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 2019-2023)

Wat betreft de indicatoren met betrekking tot de communicatie via onze nieuwsbrieven, verwijzen we naar de bespreking daarvan eerder in het rapport. ([Zie eerder](#))

IN 2023:

1. werkten we verder aan het project **Video van de dag** waarbij we onderzoeken in welke mate korte cultuurvideo's mensen warm kunnen maken voor het (lokale) cultuuraanbod. In een traject met de sector (workshops, interviews) werd het verdienmodel onderzocht en een werkgroep videomarketing opgericht voor dit project.
2. is met **Art@home** (de zoektocht naar digitaal artistiek werk, digitale voorstellingen voor een thuispubliek) een nieuwe weg ingeslagen door de focus te verleggen op online talks, debatten of literaire voorstellingen. Begin 2024 ging het nieuwe project **Talkpoeder** van start.
3. diende Cultuurconnect samen met 4 andere partners een voorstel in bij Creative Europe voor het nieuwe project **Digital on Stage**, rond een digitaal podiumaanbod voor een publiek dat naar het cultuurhuis komt. Het voorstel werd niet weerhouden, maar in het najaar werd een nieuw voorstel uitgewerkt met een nieuw netwerk van Europese podiumhuizen.
4. volgde een analyse van de eerste gebruiksdata van de filmstreamingdienst **Cinébib**, die we aanvulden met een eerste gebruikersbevraging, onderzochten we de impact van het promotiemateriaal en startten een traject op om de titels van de streamingplatformen in onze catalogus te integreren.
5. werd het innovatief project **Gepersonaliseerde en geautomatiseerde marketing** opgestart, met een bibliotheekbevraging, een marktverkenning en een pilootgroep van 4 bibs.

Gezien het aantal nog lopende experimenten is het op dit moment niet mogelijk om te beoordelen of we voldoen aan de vooropgestelde indicator van 90% van de R&D-projecten die succesvol worden afgerond

Experiment

Bereikte cultuurprofessionals

Video van de dag

- ◆ Onderzoekstraject verdienmodel:
 - Workshop met **5 DEELNEMERS** uit podiumhuizen
 - **3 INTERVIEWS** met werknemers uit podiumhuizen
 - **4 INTERVIEWS** met bookers
- ◆ Oprichting werkgroep Videomarketing met **13 LEDEN** (10 podiumhuizen, 3 medewerkers van cultuur IGS)

Art@Home/Talkpoeder

- ◆ gesprekken met **30 DEELNEMERS** uit **10 PODIUMHUIZEN** en **20 BIBLIOTHEKEN** voor verkenning rond het thema online lezingen
- ◆ 1 werkgroepbijeenkomst voor Talkpoeder met **9 DEELNEMERS** uit **5 PODIUMHUIZEN** en **4 BIBLIOTHEKEN**
- ◆ 1 werkgroepbijeenkomst voor Art@Home met **5 DEELNEMERS** uit **5 PODIUMHUIZEN**

Digital On Stage

- ◆ **1 PODIUMHUIS** gaf input voor het subsidiedossier bij Creative Europe (1 deelnemer)

Cinébib

- ◆ Pilootgroep van **32 BIBLIOTHEKEN** **57 DEELNEMERS** zijn actief binnen de werkgroep
- ◆ Nauwe samenwerking met **3 SPELERS** binnen de Belgische filmdistributie.

Gepersonaliseerde en geautomatiseerde marketing

- ◆ Bevraging “Marketing en communicatie in jouw bib”, ingevuld door **109 BIBLIOTHEKEN (109 BIBMEDEWERKERS)**
- ◆ Pilootproject opgestart met **4 BIBLIOTHEKEN** (workshops pas gestart in 2024), met **5 BIBMEDEWERKERS**
- ◆ Klankbordgroep gevormd met **22 MEDEWERKERS** uit **22 BIBLIOTHEKEN** (eerste bijeenkomst voorzien in 2024)

Aantal deelnemende lokale cultuurwerkers

263 (we nemen hier enkel de cultuurwerkers in rekening die effectief participeerden aan het R&D-proces)

Op www.cultuurconnect.be werd in 2023 meer dan

27.433 keer geklikt op content met betrekking tot R&D-projecten.

Dit ligt een stuk lager dan de vooropgestelde indicator en heeft alles te maken met het verminderde aantal experimenten dat we opnamen in 2020-2021-2022-2023. Dat we veel minder kliks genereerden dan in 2020 heeft te maken met het succes van en aantal kliks door professionals én eindgebruikers op het experiment Podium Aan Huis in 2020, waardoor de cijfers toen aanzienlijk hoger waren. In 2023 lag de focus binnen team R&D op 5 bovenstaande projecten. We maakten 28 nieuwsitems over leerpunten en kennis die we haalden uit R&D-projecten. Deze nieuwsitems werden actief gedeeld in onze nieuwsbrief Connected en op onze sociale media.



GEBRUIKTE METHODIEKEN IN R&D

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

1. **“Waarde Propositie Ontwerp”** van Osterwalder. Over 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 start je 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 groot-schalige uitrol.

De combinatie van beide methodieken geeft ons de juiste middelen om projecten op 3 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 inspiratiegidsen).

LOPENDE EXPERIMENTEN

1

Video van de dag

In de zomer van 2022 lanceerde Cultuurconnect het tijdelijk digitaal platform Video van de dag. Daar kregen mensen via een dagelijkse prikkelende video over theater, muziek of dans een voorsmaakje van een podiumvoorstelling die in het najaar te zien was in een cultuurhuis van Cultuurtuin WAAS. Via dit onderzoeksproject wil Cultuurconnect cultuur- en gemeenschapscentra ondersteunen om een trouw én nieuw publiek te bereiken door korte video's over podiumvoorstellingen te verspreiden. De test leverde heel wat enthousiaste reacties van het publiek op. [Lees hier meer](#) over de resultaten.

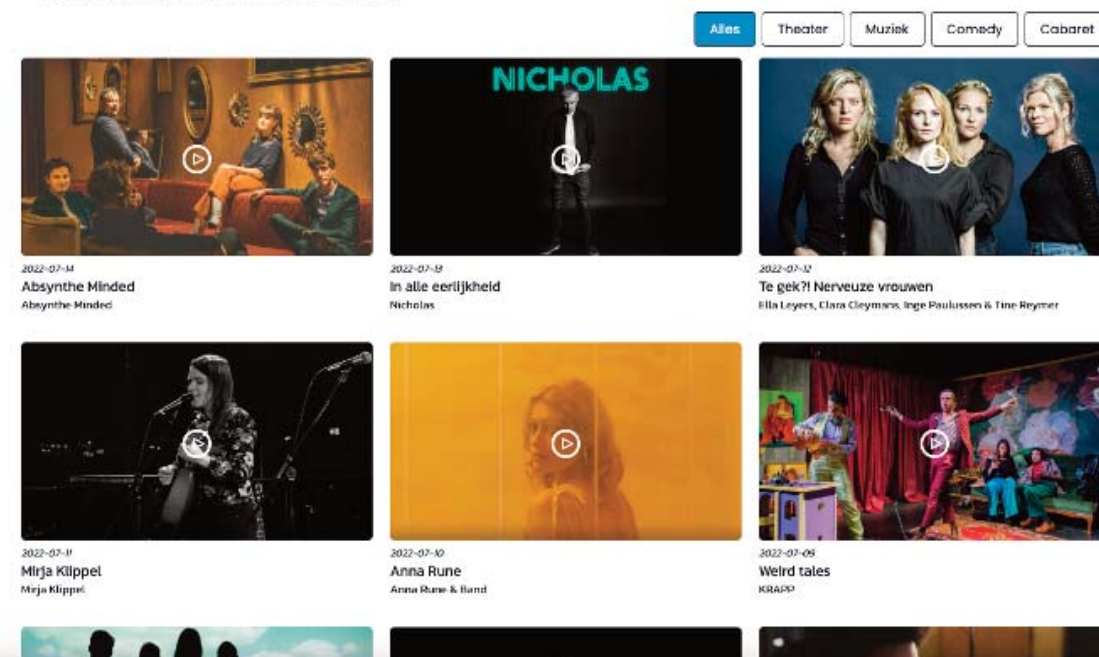
Na de veelbelovende reacties van het publiek, gingen we in het najaar van 2022 van start met een onderzoekstraject om mogelijke businessmodellen voor het experiment Video van de dag te exploreren. Dit traject werd voortgezet in 2023. Onder leiding van Ken Veerman organiseerden we in het voorjaar van 2023 een workshop en interviewreeks met cultuurhuizen en boekingskantoren. In de voorbereiding van de test werden we immers ook geconfronteerd met enkele moeilijkheden bij het verzamelen van geschikte video's: niet voor elke voorstelling was reeds een (goede) video beschikbaar en video's stonden verspreid op verschillende sociale media. Daarom namen we nog enkele onderzoeksvragen onder de loep:

- ◆ Hoe past Video van de dag binnen de communicatiestrategie van podiumhuizen?
- ◆ Hoe kunnen we videoproductie stimuleren? Kunnen we een videoformat ontwikkelen en hoe moet dit er dan uitzien?

Uit dit traject met de sector blijkt dat Video van de dag zeker tegemoet komt aan een nood die podiumhuizen voelen. Promotie kost vandaag veel tijd, geld en energie, er is betalingsbereidheid en er is vraag naar ontzorging. Waar we in de zomer van 2022 nog een experiment opgezet hebben met het publiek, stelden we nu vast dat het nog te vroeg is om hier verder mee te gaan. Er zijn een aantal grotere uitdagingen wat betreft de creatie van video en het integreren van video in een duurzame marketingstrategie. Daarom werd besloten een werkgroep op te richten om samen met de podiumsector de creatie van video's te stimuleren en ze in te zetten in een duurzame videostrategie. Deze werkgroep kwam de eerste keer bijeen in december 2023.

archief

Bekijk hier de video's van de dagen voordien.



Vooruitblik

In 2024 zetten we de werkgroep verder. We focussen op twee doelstellingen:

1. Opleiding en inspiratie van de werkgroep (en bij uitbreiding de podiumsector) rond videomarketing. We starten elke werkgroep met een inspiratiesessie en zetten in op individuele coaching van werkgroepleden.
2. Experimenteren met short-form video: We helpen enerzijds de werkgroepleden bij de creatie van short-form video formats zodat ze zelf met hun smartphone aan de slag kunnen. Anderzijds faciliteren we de creatie van enkele professionele video's die door meerdere cultuurhuizen gebruikt kunnen worden om gemeenschappelijke voorstellingen extra in de kijker te zetten.

2

Talkpoeder

Talkpoeder is ontstaan uit het eerdere Art@Home project. Voor dit project bestudeerden we welk digitaal aanbod buitenlandse podiumhuizen aan hun publiek bieden. We brachten de verschillende vormen van digitale voorstellingen in kaart en onderzochten wat de hinderpalen zijn rond de productie en distributie van deze inhoud.

Een van de conclusies was dat de streaming van 'statische voorstellingen', zoals lezingen, debatten en literaire voorstellingen vaak de eerste stap waren van buitenlandse podiumhuizen die zich waagden aan een digitaal aanbod. We gingen verder op dit spoor en peilden met een survey naar de interesse van het publiek van podiumhuizen voor online lezingen en gesprekken. Die bleek duidelijk aanwezig te zijn en dit was het sein om ook bij podiumhuizen te polsen naar hun interesse voor het streamen van lezingen en gesprekken. Deze bevraging leidde het onderzoek al snel naar bibliotheken die ook wilden aansluiten bij het onderzoeksproject. Zo ontstond een werkgroep van podiumhuizen en bibliotheken met interesse voor de online lezingen die het project omdoopte tot 'Talkpoeder'.



Voor
uit
blik

De werkgroep Talkpoeder zal 6 lezingen, debatten en online talks organiseren in 2024 en 2025. We experimenteren dan met verschillende prijzen, onderwerpen, sprekers en interactieve formats voor de online events en we bestuderen hoe het publiek hierop zal reageren.

3

Digital on stage

Het project Digital on Stage ontstond nadat uit interviews met medewerkers van podiumhuizen bleek dat er bij podiumprogrammatoren een duidelijke interesse bestaat voor digitale podiumvoorstellingen. Dit zijn voorstellingen in het podiumhuis met publiek dat ter plekke aanwezig is en waarbij de makers gebruikmaken van digitale middelen zoals AR, VR, AI en robotica.

Maar podiumprogrammatoren zijn nauwelijks of niet vertrouwd met zulke voorstellingen en hun makers. En dit geldt ook omgekeerd: er staat een nieuwe generatie van makers klaar die de weg nog moet vinden naar de podiumprogrammatoren. Toch zijn heel wat programmatoren benieuwd naar dit nieuwe genre voorstellingen en of ze geschikt zouden zijn om in hun cultuurcentrum te brengen.

Er bestaat dus nog wat koudwatervrees bij beide partijen en deze situatie is vergelijkbaar met andere Europese landen. Daarom groeide het idee om dit aan te pakken met een Europees subsidieproject. Cultuurconnect peilde naar de interesse bij Europese podiumhuizen voor het opzetten van een project voor digitale podiumkunsten binnen Creative Europe en die interesse bleek verrassend groot.

Na de "call for proposals" van Creative Europe in november 2022, vond Cultuurconnect 4 andere partners om samen een voorstel in te dienen in februari 2023. Cultuurconnect nam het voortouw en schreef het projectvoorstel uit. In augustus publiceerde de Europese Commissie de beoordeling van het voorstel: onze aanvraag werd niet goedgekeurd.

Daarom werd in het najaar een nieuw voorstel uitgewerkt met een nieuw netwerk van Europese podiumhuizen die interesse hebben in digitale podiumvoorstellingen. Voor deze programmatoren gaan we met de partners op zoek naar geschikte podiumvoorstellingen die klaar zijn om door Europa te toeren. We willen ook beginnende digitale podiumkunstenaren ondersteunen met residenties in de deelnemende landen. Een belangrijk deel van het voorstel richt zich op kennisdeling: we willen de opgedane kennis uit dit project zo veel mogelijk delen met geïnteresseerde podiumhuizen.

Voor
uit
blik

De beslissing over dit nieuwe voorstel valt in augustus 2024.

4

Filmstreaming: lancering Cinébib

Op 6 oktober 2022 lanceerden we in De Bib Leuven, samen met de 26 deelnemende bibliotheken, 'Cinébib': een pilootproject om de mogelijkheden rond filmstreaming via de bibliotheken te onderzoeken. De lancering kreeg meteen de nodige media-aandacht, onder meer met een reportage in het VRT-journaal.

Via Cinébib kunnen de deelnemende bibliotheken één of meerdere filmstreamingplatformen aanbieden aan hun leden. De platformen werden via een Europese aanbesteding in 2022 gekozen en hebben elk hun eigen uniciteit:

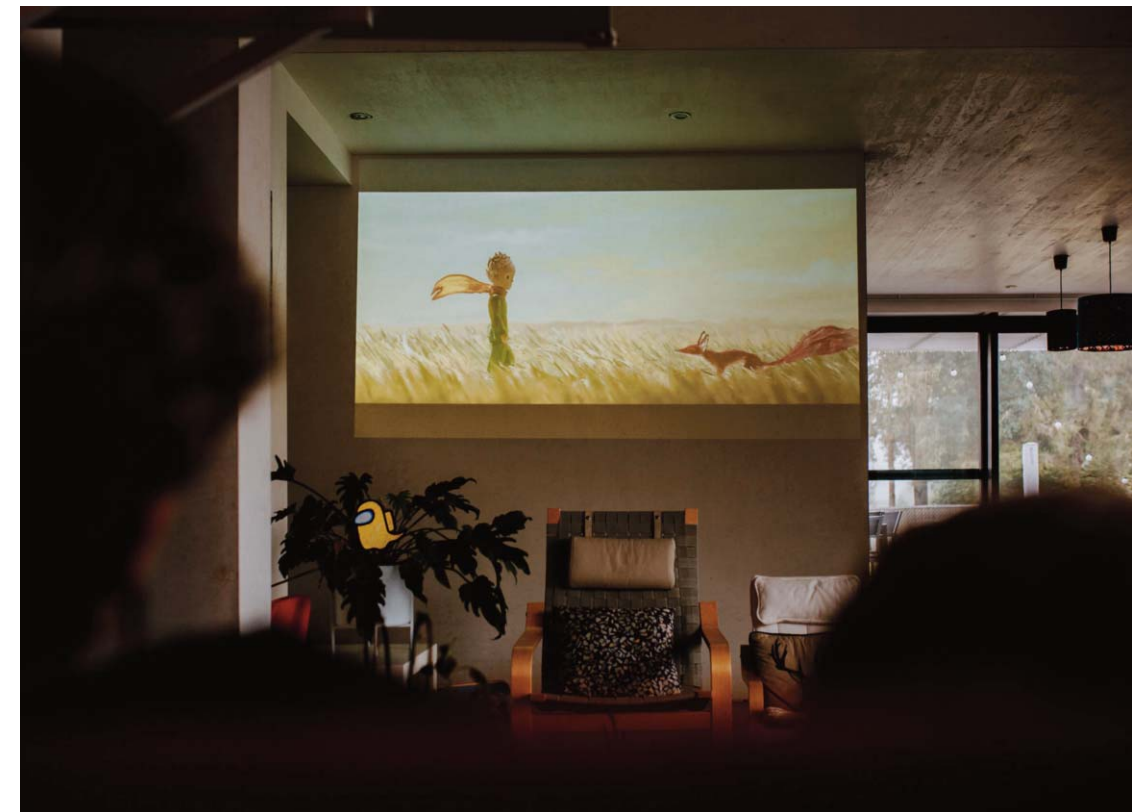
- ◆ Sooner met een focus op Europese auteurscinema
- ◆ Dalton met een focus op kortfilms en documentaires
- ◆ Avila met een focus op Belgische auteurscinema

Gedurende twee jaar monitoren we nauwgezet in welke mate de platformen aansluiting vinden bij de bibliotheekleden. Daarnaast onderzoeken we de impact van omkaderende activiteiten, experimenteren we met B2B- en B2C-prijszettingen en onderzoeken we wat nodig is om verschillende filmstreamingplatformen naast elkaar aan te bieden.

Concreet werkten we tijdens de eerste 3 maanden na de lancering al samen met een communicatie- en marketingbureau dat de eerste experimenten uitvoerde rond promotie via social media. Dit leverde heel wat inzichten op over de aanpak en het bereik van zo'n campagne. We merkten dat centraal promotie voeren op de aparte Facebookpagina's van bibliotheken niet evident is. De technische complexiteit is zeer hoog. Via YouTube liep dat vlotter. Vanuit één centrale account konden we voor alle deelnemende bibs een unieke campagne lanceren. Deze campagne leverde heel wat data op. Die tonen een groot bereik, maar dit vertaalde zich niet direct in een stijgend aantal gebruikers van Cinébib. Omdat deze actie samenviel met de lancering en berichtgeving via krant, radio en tv, was het ook niet altijd duidelijk via welk kanaal de gebruikers Cinébib ontdekten. Deze aandachtspunten nemen we mee indien we de campagne zouden herhalen.

In 2023 volgde een analyse van de eerste gebruiksdata, die we aanvulden met een eerste gebruikersbevraging. Daarnaast werkten we samen met het Jeugdfilmfestival via de Antwerpse bibliotheken en onderzochten we de impact van het promotiemateriaal dat meer inspeelt op de beleving van de bibliotheekleden.

In de zomer van '23 contacteerden we de bibliotheken die positief reageerden op onze oorspronkelijke oproep maar toch niet in het pilootproject stapten. Zij kregen de kans om in te haken in jaar twee. Drie bibliotheken reageerden positief. Samen met een bib die bij opstart aangaf om pas in zomer '23 te lanceren en een bib die een extra platform in het pakket opnam betekende dit een gevoelige uitbreiding. Op die manier oogsten we ook extra data rond gebruik en bereik van Cinébib.



In september '23 breidden we het projectteam uit met een halftijdse digital marketeer. Binnen het laatste projectjaar zette zij extra acties op om de bekendheid van de dienst (en het aantal gebruikers) te verhogen.

We startten daarnaast een traject op om de titels van de streamingplatformen in onze catalogus te integreren. De verwachting is dat de verhoogde visibiliteit tot een groei van het aantal gebruikers en streams zal leiden.

In het voorjaar van 2024 startten we de evaluatie van de pilootdienst. Dit doen we door middel van een bevraging bij de deelnemende bibliotheken, het interpreteren van data over het streamen op de drie platformen en marktverkenning.

Voor uit blik

- ◆ In het voorjaar van '24 moet de integratie van titels uit de streamingplatformen in onze catalogus afgerond zijn.
- ◆ In 2024 worden extra acties opgezet om de bekendheid en aantal gebruikers van Cinébib nog te verhogen waaronder verschillende hybride, langlopende campagnes met specifieke doelgroepen en een geoptimaliseerde landingspagina die zowel het aanmelden moet vergemakkelijken als het promoten van landelijke campagnes moet mogelijk maken.
- ◆ In het najaar van 2024 wordt op basis van de evaluatie beslist of de piloot opgeschaald wordt tot een dienst en hoe die dienst er dan zal uitzien.



Gepersonaliseerde en geautomatiseerde marketing

HET PROJECT

Cultuurconnect onderzoekt de komende 2 jaar hoe geautomatiseerde en gepersonaliseerde e-mailmarketing in te zetten voor alle bibliotheken. Wil je de band tussen jou en je publiek versterken? Wil je de bibliotheekbezoeker beter informeren over jouw aanbod? Dan biedt geautomatiseerde marketing mogelijk de oplossing.

Digitale marketing verandert voortdurend en biedt unieke kansen voor bibliotheken om hun dienstverlening te optimaliseren en hun publiek nog beter te informeren over het rijke aanbod van de bib. Met gepersonaliseerde e-mails stuur je gericht communicatie naar specifieke doelgroepen. Het draait allemaal rond een goed inzicht in de individuele behoeften en interesses van je leden en jouw aanbod van relevante en waardevolle informatie en diensten: het juiste aanbod op het juiste moment bij de juiste persoon.

Het innovatief project Gepersonaliseerde en geautomatiseerde marketing focust op 3 aspecten:

1. Een tool voor geautomatiseerde marketing, incl nieuwsbrieven en landelijke campagnes, maar we gaan verder en zetten ook in op gepersonaliseerd mailen;
2. Dienstverlening rond marketingexpertise, om de bibmedewerker sterker te maken en kennis te laten opbouwen;
3. Handvatten om datageïnformeerd te werken, met een gedeeld begrippenkader en rapporten die gebenchmarkt kunnen worden.

In 2023:

- ◆ Stuurden we een bibliotheekbevraging uit rond communicatie en marketing in de bib om de huidige situatie in kaart te brengen.
- ◆ Deden we aan marktverkenning: welke leveranciers bieden tools aan voor mailings en marketing automation?
- ◆ Stelden we 4 pilootbibliotheken aan: Gent, Waregem, Hulshout en Rotselaar waarmee we in 2024 verder aan de slag gaan.

HET ONDERZOEK

Van 25 oktober tot 17 november liep de bevraging “Communicatie en marketing in jouw bib”. Doel van de bevraging was om enerzijds in kaart te brengen wat de huidige situatie is rond communicatie en marketing bij de Vlaamse bibliotheken en anderzijds om pilootbibliotheken aan te trekken voor het project Geautomatiseerde en gepersonaliseerde marketing. 109 bibliotheken vulden de bevraging in.

Het feit dat het aantal respondenten vrij hoog ligt, maar niet extreem hoog, toont aan dat het topic weliswaar leeft bij de bibs, maar niet bovenaan op de agenda staat. Gebrek aan tijd en kennis worden als grootste drempels aangehaald in de bevraging. Dit werd ook al aangehaald als grootste risico van het project. Gebruiksvriendelijkheid van de tool, maximaal delen van templates en kennisdeling, en kwaliteitsvolle dienstverlening moeten dus zeker voldoende aandacht krijgen.

Van de 109 respondenten, wilden er 46 pilootbib zijn. Na analyse van de antwoorden, komen we tot volgende selectie:

- ◆ Gent (grote bib, UiTPAS)
- ◆ Waregem (middelgrote bib, regio, UiTPAS, kan ambassadeursrol opnemen)
- ◆ Hulshout (kleine bib, doet nog helemaal niets)
- ◆ Rotselaar (kleinere bib, Mailchimp, scoort nog niet zoveel qua “betrokkenheid bij CC”)

De respondenten die uit de boot vallen om pilootbib te zijn, willen we wel nauw blijven betrekken door ze uit te nodigen om deel uit te maken van een klankbordgroep. 20 bibliotheken gingen hier op in. [Lees hier volledige artikel over dit onderzoek.](#)



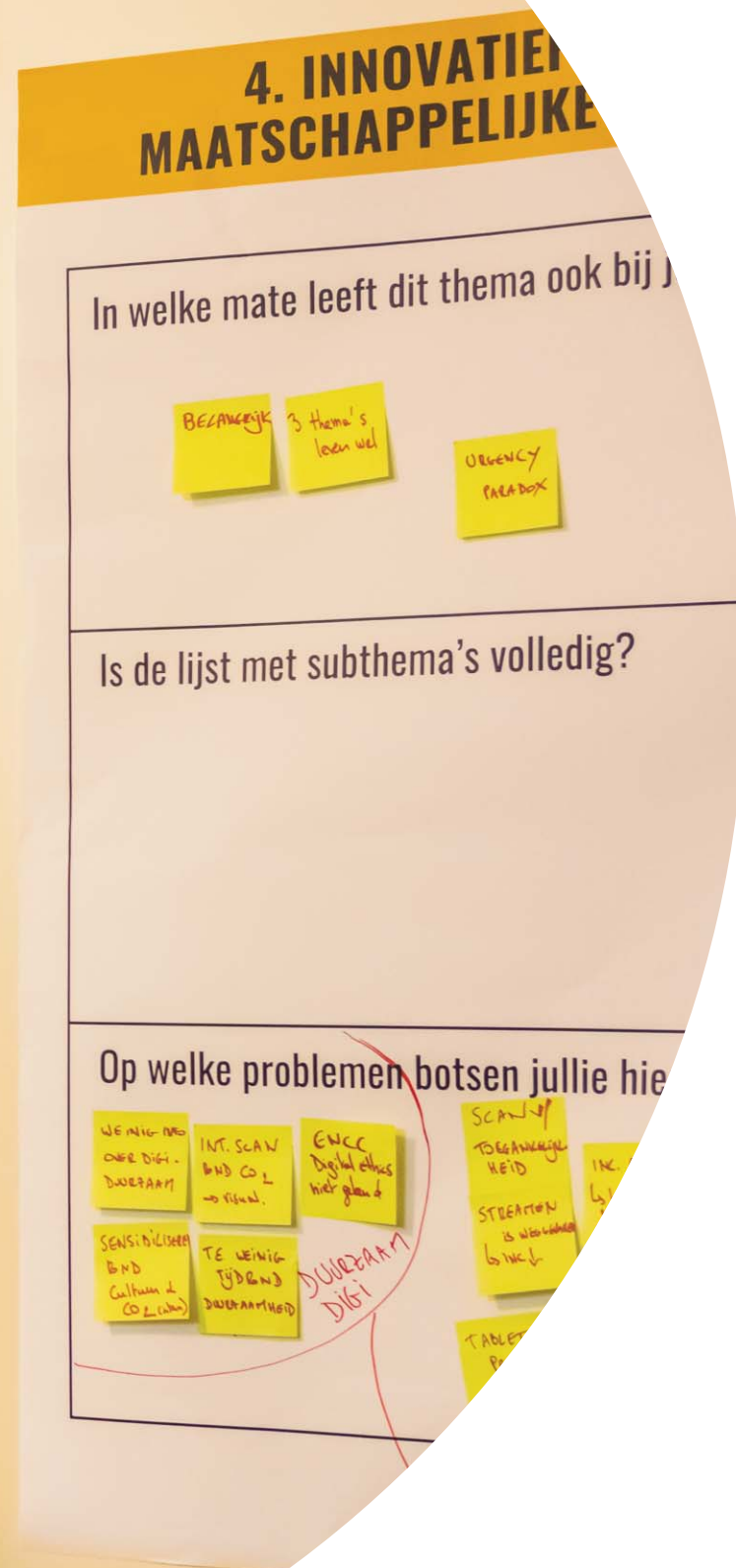
AFGELOPEN PROJECTEN

Online leren met de bib

Het pilootproject Online leren met de bib werd in 2023 ondergebracht als één van de mogelijke projecten om mee te nemen binnen de innovatieagenda van de bibliotheeksector. In de prioriterings oefening van de Stuurgroep Digitale Bibliotheek scoorde dit project echter minder hoog, waardoor het uiteindelijk niet weerhouden werd.

Art@Home

Voor dit project bestudeerden we welk digitaal aanbod buitenlandse podiumhuizen aan hun publiek bieden. We brachten de verschillende vormen van digitale voorstellingen in kaart en onderzochten wat de hinderpalen zijn rond de productie en distributie van deze inhoud. Een van de conclusies was dat de streaming van 'statische voorstellingen', zoals online lezingen, debatten en literaire voorstellingen vaak de eerste stap waren van buitenlandse podiumhuizen die zich waagden aan een digitaal aanbod. We gingen verder op dit nieuwe spoor en doopten het project om tot Talkpoeder ([zie hierboven](#)).



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

Cultuurconnect wil haar meerwaarde op het vlak van schaalgrootte 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 betaalmiddel kan intekenen.



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

INDICATOREN

(OUTPUT) Cultuurconnect
schaalt elke 2 jaar
minstens 3 succesvolle
R&D-projecten op.

(BEHEERSOVEREENKOMST
2019-2023)

- Bij opschaling wordt rekening gehouden met een positief resultaat op elk van de drie stappen van de methodiek van Waarde Propositie Ontwerp:
- ◆ Problem Solution Fit: Er wordt bewijs gevonden dat er een bepaald probleem is bij de gebruikers, dat gebruikers bepaalde taken belangrijk vinden. We definiëren een waardepropositie (oplossing) die na onderzoek belangrijk en nuttig genoeg blijkt te zijn voor de eindgebruiker.
 - ◆ Product Market Fit (PMF): Op basis van de gevalideerde waardepropositie ontwikkelen we een eerste ruwe versie van een product of service, die we uitgebreid en iteratief testen bij de eindgebruiker. Het product blijkt aan te slaan.
 - ◆ Business Model Fit (BMF): We verifiëren of de sector voor de ontwikkelde producten of diensten wil bijdragen en (technische, organisatorische) opschaling haalbaar is. Blijkt dit het geval, dan zoeken we vervolgens een passend business model waardoor onze diensten of producten duurzaam uitgebaat kunnen worden.

	Aantal R&D-projecten	Opschalingen
2016	18	0
2017	Geen oproep*	0
2018	5	1
2019	4	7
2020	3	0
2021	Geen Oproep** 1 vernieuwingstraject bibliotheekdiensten (dienstenmodel)	1
2022	Vorbereiding nieuwe aanpak projectselectie Naast Art@home definiëren we 1 nieuw project: Digital on stage. Daarnaast gaan we voor samenwerkingsprojecten via TETRA en Creative Europe. Binnen digitaal podium wordt ingezet op 6 vernieuwingsprojecten (r&d), nog niet bijgeteld 2 projecten binnen vernieuwingstraject dienstenmodel 2 vernieuwingen binnen Wise (bestelkoppeling en dashboards van Wise analytics)	4
2023	Traject innovatie-agenda podium*** De voorbereidingen voor het nieuw project Talkpoeder liepen volop. innovatief project Gepersonaliseerde en geautomatiseerde marketing werd opgestart.	0
Totaal	38	13

*Aangezien wij via de oproep in 2016 veel kwalitatieve uitdagingen verzamelden, was er in 2017 geen oproep.
**Door de coronacrisis is de uitdaging Virtueel Podium zeer relevant en werd hier in 2021 volledig op ingezet.
*** In 2023 maakten we werk van een participatief proces om tot een innovatieagenda voor podium te komen.

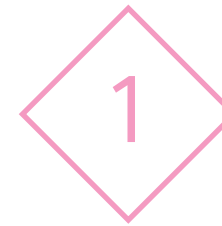
Op de termijn van acht jaar komen we op een totaal van 38 R&D-projecten en 13 opschalingen. Dat zijn gemiddeld 1,6 opschalingen ieder jaar (tussen 2016 en 2023; puur over de beleidsperiode 2019-2023 bekeken, komen we aan gemiddeld 2,4 opschalingen per jaar). Hiermee is de vooropgestelde doelstelling van minstens 1,5 opschalingen per jaar behaald.

Om extra slagkracht te winnen zetten we, waar zinvol, in op nieuwe vormen van samenwerkingsprojecten: we zoeken internationale samenwerking op door het indienen van een Creative Europe dossier. Ook binnen de digitale basisinfrastructuur zijn een aantal vernieuwingsprojecten (R&D) gedefinieerd. (Lees verder meer over Digitaal Podium).

Vanaf 2023 pakken we de projectselectie voor R&D-projecten anders aan. We gaan gericht te werk en geven de coöperatie (Stuurgroep bibliotheken en de Open stuurgroep podium) een belangrijke rol in het bepalen van de innovatieagenda.

- In 2024 zal:
- ◆ Digital on stage een tweede poging wagen met een herwerkt Europees subsidiedossier bij Creative Europe.
 - ◆ het project Talkpoeder inzichten delen over de eerste experimenten met het streamen van lezingen.
 - ◆ Video van de Dag inzichten delen over het gelopen leertraject met de werkgroep videomarketing.
 - ◆ Cultuurconnect samen met De Grote Post (Oostende) het festival For Real opzetten (project werd recent opgestart in het voorjaar van 2024), waarbij we de podiumhuizen informeren en inspireren over digitale podiumkunsten en samen reflecteren over het gebruik van nieuwe digitale middelen op een podium.
 - ◆ Cinébib (Filmstreaming) verder lopen.
 - ◆ het project Gepersonaliseerde en geautomatiseerde marketing onderzoek doen naar geautomatiseerde en gepersonaliseerde e-mailmarketing voor de bibliotheken.

BOVENLOKALE DIENSTEN WAAROP HET WERKVELD KAN INTEKENEN



Livestreaming zorgcentra

In 2023 organiseerden we 4 livestreams voor een minder mobiel publiek en zorgpubliek, waarvan 2 uit het seizoen 2022-2023 en 2 in het nieuwe seizoen 2023-2024:

- ♦ “Chique Dingues” (Jan de Smet, Lien Van de Kelder & Wouter Berlaen) vanuit BICC Peer op 31 januari;
- ♦ “Old Time Favourites” (De Bonanza’s), vanuit CC Het Perron Ieper op 13 maart;
- ♦ “Bartje en de Beiaard” (Bart Herman & Wim Berteloot) vanuit CC Brugge op 24 september;
- ♦ “C’est ma vie” (Adamo) vanuit AB Brussel op 6 november (dit concert en stream werd spijtig genoeg geannuleerd door ziekte Adamo, herneming is in onderzoek).

De deelname was hoger dan in 2022: ♦ **59** cultuurhuizen en cultuurpartners werkten mee (47 in 2022)

♦ **178** zorgcentra lieten bewoners en patiënten meegenieten (127 in 2022)

Na een lagere participatiegraad in 2022 merken we dat het aantal deelnemende cultuurpartners terug stijgt. Met uitzondering van de livestream van ‘Bartje en de Beiaard’ draaien de livestreamevents financieel break-even. We namen de principesbeslissing om “Bartje en de Beiaard” toch te laten plaatsvinden en lieten een jaarlijkse financiële marge van -8000 euro goedkeuren. Dit gezien de maatschappelijke relevantie, de erkende waardeproposities van de livestreamdienst, de hoge tevredenheid bij alle deelnemende partners en de positieve impact die de dienst heeft op ons groeiend netwerk met podiumhuizen. Dit geeft ons event-based business model iets meer ademruimte.



Naast de hierboven genoemde voorstellingen in het najaar van 2023, staan in het voorjaar van 2024 nog 2 voorstellingen op de planning. Het aantal intekeningen voor deze livestreams loopt erg goed. We lanceren een nieuwe oproep voor seizoen 2024-2025 en plannen minimaal nog één nieuw livestreamseizoen.

2 Voor De Show

Voor De Show werd vlot gespeeld in de Vlaamse en Brusselse scholen. Het werd 490 keer gespeeld in 290 verschillende scholen. Bij de start van het schooljaar 2023-2024 verwelkomden we 9 nieuwe cultuurhuizen en 1 cultuurhuis beëindigde de samenwerking. Zo telt de Voor De Show-familie al 50 leden.

- ◆ 50 cultuurhuizen zijn ingetekend: **groei van 19%** t.o.v. 2022 (4% meer dan de vooropgestelde 15%)
- ◆ 490 spelmomenten in de klas (259 in 2022)
- ◆ 290 verschillende basisscholen (157 in 2022)

Op vraag van heel wat cultuurhuizen gingen we in 2023 samen met de Werkgroep Voor De Show aan de slag om het spel toegankelijk te maken voor het buitengewoon onderwijs. Testcases in verschillende klassen en types van het buitengewoon onderwijs wezen uit dat Voor De Show ook een doeltreffend hulpmiddel is om de leerlingen van het buitengewoon lager onderwijs en buitengewoon secundair onderwijs (eerste graad) klaar te stomen voor een theateruitstap. Enkele functionaliteiten werden aangepast en vereenvoudigd om de webtool speelbaar te maken voor deze nieuwe doelgroep. Daarnaast werd er ook specifiek promotiemateriaal ontwikkeld om cultuurhuizen te ondersteunen bij het bereiken van scholen voor buitengewoon onderwijs.

Voor uit blik

In 2024 maken we werk van een innovatietraject om Voor De Show ook toegankelijk te maken voor het kleuteronderwijs. Op deze manier breiden we onze doelgroep uit en komen we tegemoet aan een vraag vanuit onze coöperatie met de cultuurhuizen.



3 Bieblo Leesinspiratie voor kinderen

Bieblo heeft een goed jaar achter de rug. De gebruikscijfers blijven op het hoge plateau dat vorig jaar is bereikt. En flink wat extra bibliotheken sloten zich aan.

Bieblo heeft in 181 Vlaamse bibs een plek gevonden. Dat zijn er maar liefst 21 meer dan in 2022. De verlaging van de kostprijs die we in het voorjaar konden doorvoeren door het succes van Bieblo heeft duidelijk extra bibs overtuigd. Midden 2023 is Bieblo van Google Analytics overgeschakeld op Piwik voor de gebruikscijfers. Die overgang is niet helemaal vlekkeloos verlopen. Piwik gaat anders om met toepassingen die lang in dezelfde sessie blijven (zoals Bieblo) en daardoor is er een onderrapportering vastgesteld. Volgens de cijfers verleidde de Bieblo-uil jonge bibliotheekgebruikers tot bijna **630.000 SESSIES** en deelde de Bieblo-uil meer dan **940.000 LEESTIPS** uit. Maar een conservatieve schatting van de foutenmarge maakt 800.000 sessies en 1.000.000 leestips waarschijnlijker.

In 2023 startten we met het onderzoek naar “Bieblo in de klas”. Veel klassen gebruiken Bieblo nu al als voorbereiding op een bibbezoek. We onderzoeken welke aanpassingen nodig zijn om dat specifieke gebruik - spontaan ontstaan in de voorbije jaren - beter te ondersteunen.

Voor uit blik

In 2024 maken we eerst en vooral werk van correcte statistieken. Naar verwachting zal het gebruik hoog blijven in 2024.

We evalueren de resultaten van “Bieblo in de klas”. De ideeën die in 2023 werden geïdentificeerd en uitgewerkt, onderwerpen we aan gebruikerstesten met bibs en hun eindgebruikers. Nuttige en haalbare ideeën nemen we mee in toekomstige updates of uitbreidingen van Bieblo.



4

[Jouw stad] Leest
Leescommunity

2023 was een heel fijn jaar voor [Jouw stad] Leest. Sinds 2020 vormen Leuven Leest, Antwerpen Leest, Brugge Leest en Gent Leest vier bruisende lokale leescommunity's die alles samenbrengen wat met lezen, literatuur en tekstplezier te maken heeft. In 2023 besliste ook Oostende haar eigen lokale leescommunity op te starten. Zij zijn gestart met de voorbereiding van de lancering van Oostende Leest eind mei 2024.

Samen activeren zij hun stadslezers die ondertussen al ruim **5.500 PERSOONLIJKE LEESTIPS** met de rest van hun stad deelden, een **GROEI VAN 20%** ten opzichte van het jaar voordien. De steden bereiken een veelvoud aan liefhebbers op hun sites en sociale media en zeker ook via hun activiteiten.



In 2023 maakten we werk van een meer gestroomlijnde gebruikerservaring voor de stadslezers.

Er gebeurden meerdere ingrepen om het enthousiasme van de stadslezers te belonen en warm te houden. Zo kunnen ze bijvoorbeeld voortaan badges verdienen, krijgen ze feedback op hoe goed hun bijdrages het deden en kan je voortaan stadslezers volgen die je interessant vindt. Daarnaast zetten we in op het zichtbaar maken van de lezende steden. Op 23 april, de eerste Vlaanderen Leest-dag, organiseerden alle steden een groot samenleesevenement op bijzondere plekken in de stad. In samenwerking met boekhandel Alta Via maakten we daarnaast een wandelkaart met alle interessante leesplekken van de deelnemende steden. Die wandelkaart is te koop in boekhandels in heel Vlaanderen.

Voor
uit
blik

In 2024 kijken we vooral uit naar de lancering van Oostende Leest! Daarnaast zetten we extra stappen in het stroomlijnen van gebruikerservaring voor de stadslezers en blijven we aandacht geven aan de zichtbaarheid van de lezende steden. Op de tweede Vlaanderen Leest-dag organiseren de steden in samenwerking met Iedereen Leest opnieuw festiviteiten om hun leescultuur in de kijker te zetten.

Tenslotte staan we open voor nieuwe steden of regio's om daar gelijkaardige leescommunity's te helpen opstarten. Met een heel eigen gezicht, maar voortbouwend op de rijke ervaringen van de steden die hen voor waren.

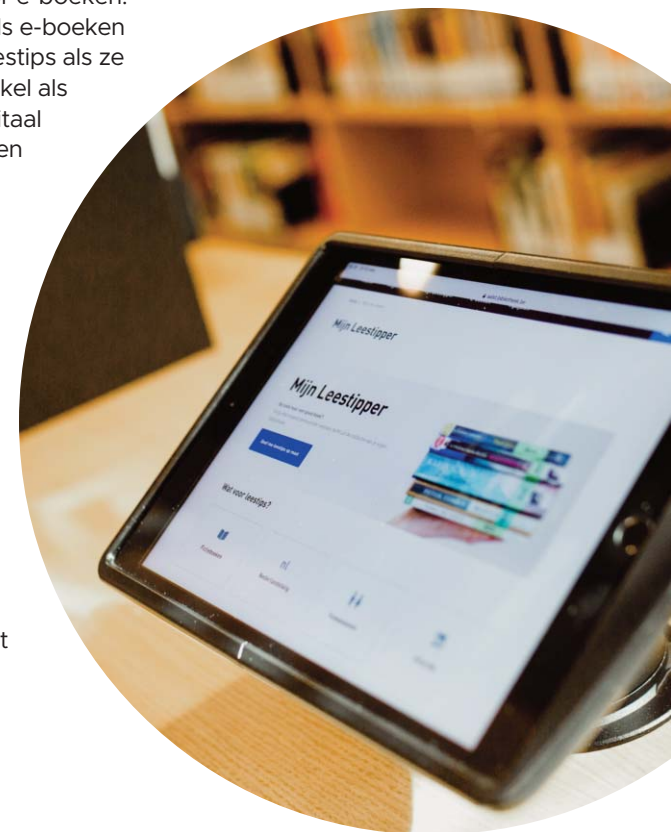
5

Mijn Leestipper
Leestips op maat

Mijn Leestipper kende een sterk jaar. In 2023 konden leden van **148 BIBLIOTHEKEN** terecht bij Mijn Leestipper voor persoonlijke leestips. Een groei van 11 bijkomende bibs. De dienst werd **473.034 KEER** gebruikt. Dat betekent dat we de gebruikscijfers voor het tweede jaar op rij verdubbelen. Dat gebruikers ondertussen al meer vertrouwd zijn met het systeem en minder details aanklikken, vertaalt zich naar de cijfers: alle gebruikers klikten samen **341.941 COVERS** aan, een **GROEI VAN 11%**.

Eind 2023 is Mijn Leestipper uitgebreid met leestips voor e-boeken. Gebruikers van bibliotheken die zowel Mijn Leestipper als e-boeken van CloudLibrary aanbieden, krijgen dan aangepaste leestips als ze dat willen. Tussen hun leestips staan nu ook titels die enkel als e-boek beschikbaar zijn en titels die zowel fysiek als digitaal beschikbaar zijn. Op die manier versterken beide diensten elkaar en helpen we de gebruiker nog gemakkelijker op weg naar de leestip die het beste bij hem of haar past. Zeker voor kleinere bibs betekent dit meteen een grote uitbreiding van de collectie waaruit we persoonlijke leestips kunnen halen, wat dan weer resulteert in betere tips.

In 2023 onderzochten we of Mijn Leestipper uitgebreid kon worden met Young Adult-titels. Dit zijn vaak heel populaire titels die evengoed door volwassenen gelezen worden. Dit is bijzonder nuttig om lezers met een voorliefde voor thema's als sciencefiction of fantasy beter te bedienen. We nemen die titels voortaan zo goed mogelijk mee, maar we blijven daar wel conservatief in omdat we anders niet kunnen garanderen dat lezers die geen Young Adult lezen die niet gepresenteerd krijgen.

Voor
uit
blik

Na de integratie van de e-boeken richten we onze aandacht vanaf 2024 op kleinere optimalisaties en bugs die op de backlog staan.

We zetten in 2024 ook de mini-leestipper-toer opnieuw in: een korte rondleiding bij het land op de website die de dienst uitlegt aan bezoekers die de dienst nog niet gebruiken. We gebruikten deze tool voor het laatst in 2022 en verdubbelden daarmee het aantal gebruikers in een paar weken tijd. Ook nu denken we daarmee een aanzienlijke groep nieuwe gebruikers te kunnen bereiken.



Bibster Bibliotheekspel

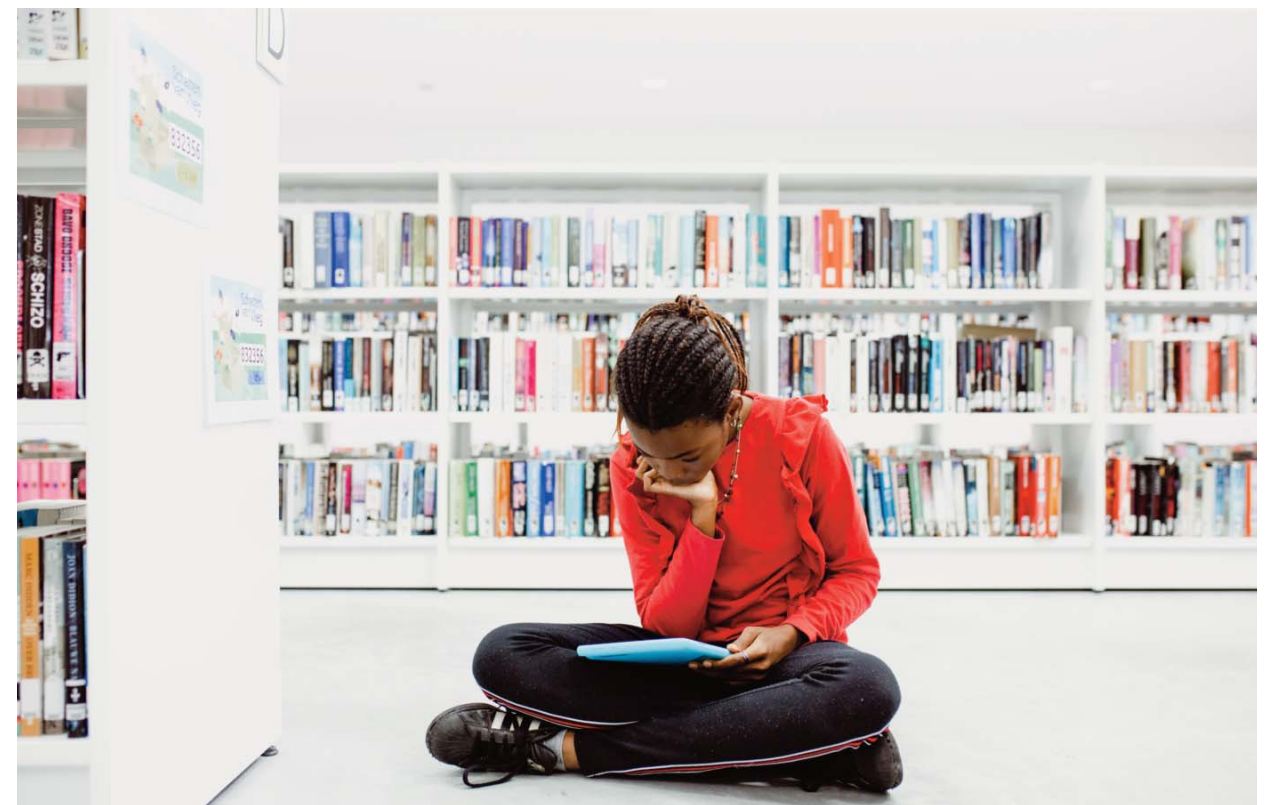
2023 was eveneens voor Bibster een sterk jaar. Maar liefst **197 BIBLIOTHEKEN** gebruikten Bibster om klasbezoeken en andere activiteiten voor kinderen te omkaderen. Het gebruik van Bibster was flink wat intensiever dan de vorige jaren. Een stijging voor het zesde jaar op rij. Het aantal bibs dat Bibster speelde is stabiel gebleven.

24.599 TEAMS speelden een Bibster-spel en samen vervulden ze **473.262 OPDRACHTEN**. Dat is een respectievelijke stijging van maar liefst 17% en 19% (t.o.v. 2022). Beide versies van Bibster, Quest en Story, worden evenveel gespeeld.

De grootste piek merken we, zoals elk jaar, met het Jeugdboekenmaand-spel. Die piek is stabiel gebleven. Het toegenomen gebruik wordt echter buiten de Jeugdboekenmaand gerealiseerd. Voor de derde keer was er ook een gesmaakt Schatten van Vlieg-spel: een zomerspel voor kinderen (en begeleiders) in hun vrije tijd.

In april 2023 haalden de Bibster-partners Mediaraven, De Aanstokerij en Cultuurconnect een projectsubsidie binnen die kaderde binnen de oproep “Participatietraject Digitaal Jeugdwerk” van het Departement Cultuur, Jeugd en Media. Met dit voorstel om in Bibster een innovatieve vorm van digitaal jeugdwerk te ontwikkelen, willen we focussen op een inclusief spelconcept voor kinderen en jongeren. We gaan voor dit project een partnerschap aan met D’Broej uit Molenbeek. Zo bouwen we een sterke brug met de kinderen en jongeren waarmee we het spel ontwerpen.

We geven de nieuwe spelmodus vorm in een sterk participatief traject dat nog voor de zomer is gestart. We ontwikkelen niet zozeer ‘voor’ de kinderen en jongeren, maar vooral mét hen. In een serie van focusgroepen zijn het de jongeren zelf die het spelconcept creëren en die feedback geven in alle relevante fases van de ontwikkelingen.



Voor uit blik

Dit inclusieve spel wordt opgeleverd tegen de zomer van 2024. Om de uitbreiding mogelijk te maken, krijgt de voorkant van Bibster eerst en vooral een versnelde technische update. En dan steken we Bibster in een nieuw jasje. Zo krijgt Bibster na 7 jaar voor het eerst een nieuwe look.

Cultuurconnect zorgt voor het operationele beheer van volgende componenten van de Vlaamse digitale gemeenschappelijke basisinfrastructuur voor openbare bibliotheken (Open Vlacc catalografie en Bibliotheekwebsites)

(OUTPUT) Cultuurconnect realiseert een deelname van minstens 90% van de openbare bibliotheken aan Open Vlacc en Bibliotheekwebsites.

(OUTCOME) Cultuurconnect wil een relevante dienstverlening aanbieden en zet daarom in op een jaarlijkse verhoging van het publieksbereik van de bibliotheekwebsites. Cultuurconnect wil een kwaliteitsvolle dienstverlening aanbieden en zet daarom in op het terugdringen van issues en downtijden, te meten aan de hand van relevante statistieken en het bevorderen van de snelheid en volledigheid van de databank van Open Vlacc.

(BEHEERSOVEREENKOMST 2019-2023)

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

Open Vlacc is een databank met metadata over de collecties van de openbare bibliotheken. De databank wordt gevuld met beschrijvingen door de invoerders van Open Vlacc, alsook de catalografen van de zes provinciehoofdsteden die hun eigen collectie in Open Vlacc beschrijven.

Open Vlacc ondersteunt de openbare bibliotheken op 3 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 2023 werden iets minder dan **30.000** nieuwe records toegevoegd aan Open Vlacc. We onderzoeken voortdurend pistes om Open Vlacc efficiënter en vollediger 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 in afstemming met de Centrale Discotheek Rotterdam. Anderzijds werken we nauw samen met leveranciers van bibliotheekmaterialen die veelgevraagde materialen aanleveren aan het productteam Open Vlacc in Antwerpen, waar de invoer gebeurt. Op deze manier krijgen bibliotheken sneller kwalitatieve beschrijvingen.

Al deze beschrijvingen zijn voorzien van etiketinformatie waarmee bibliotheken met 1 klik labels kunnen (laten) printen in de

etiketsoftware Biblioprint. Dit zorgt voor een grote efficiëntie bij de verwerking van de collectie in bibliotheken. In 2023 rolden er via de ISBN-scan 1.620.510 automatische etiketten uit Biblioprint bij 290 bibliotheken.

De regelgeving en verslagen van de productgroep en de werkgroepen van Open Vlacc worden gedocumenteerd op openvlacc.cultuurconnect.be. Op deze site publiceren we sinds 2017 regelmatig nieuwsberichten waarin we belangrijke evoluties of beslissingen op een heldere manier communiceren. In 2023 kwamen **8.598** unieke gebruikers onze website bezoeken. De populairste pagina op de website is de raadpleegmodule ZIZO volwassenen (41,5%). 4 maal per jaar wordt een nieuwsbrief verstuurd aan een 2.000-tal abonnees.

INSPRAAK, OVERLEG EN SAMENWERKING MET BIBS

De Open Vlacc-werking wordt sinds jaar en dag bijgestaan door inhoudelijke werkgroepen, samengesteld uit leden uit het productteam Open Vlacc van Cultuurconnect en een vertegenwoordiger van de invoerpartners. De 2 werkgroepen worden voorgezeten door medewerkers van Cultuurconnect.

In 2023 hervormden we de werkgroepen: van 5 werkgroepen die jaarlijks een aantal keer samenkomen, gingen we naar 2, wat de werking en de beslissingsefficiëntie alleen maar ten goede kwam. We breidden eveneens de werkgroepen uit met bibliotheekmedewerkers die niet in Open Vlacc invoeren. In de werkgroep Inhoudelijke ontsluiting en classificatie (de vroegere werkgroepen Jeugd, Volwassenen Non-fictie en Volwassenen Fictie) zitten 18 leden. De werkgroep Formele catalografie bestaat uit 11 werkgroepleden.

Daarnaast is in 2023 een productgroep Open Vlacc opgericht. Daar komen we samen met 12 bibliotheekmedewerkers om na te denken over waar we met Open Vlacc in de toekomst naartoe willen: blijven we met enkel de zes provinciehoofdsteden invoeren in Open Vlacc of gaan we dit uitbreiden? Het invoersysteem Aleph zal na 2026 niet langer ondersteund worden door onze leverancier, dus moeten we - samen met de productgroep - beslissingen nemen over de opvolger van Aleph.

VERNIEUWINGEN OPEN VLACC

a. Catalografie en AI

Hoe kunnen we het beschrijven van publicaties in Open Vlacc vereenvoudigen, efficiënter en ook 'consistenter' maken met behulp van slimme technieken? Dit is de onderzoeksvraag waarmee we voor het project Catalografie en AI aan de slag gingen. In 2023 zochten we uit hoe we artificiële intelligentie konden inschakelen binnen het catalografieproces met als doel:

- ◆ Het catalografieproces objectiever en consistenter te maken, met focus op inhoudelijke ontsluiting.
- ◆ Het catalografieproces te versnellen voor de toekenning van SISO, ZIZO en etiketgenres, zodat de standaardetiketten sneller beschikbaar zullen zijn.
- ◆ Het catalografieproces efficiënter te maken: de AI-suggesties op vlak van plaatsing moeten ervoor zorgen dat catalografen minder tijd verliezen aan opzoekwerk waardoor een titel beschrijven sneller kan gebeuren.
- ◆ Documenteren en bijleren hoe we het catalografieproces kunnen vernieuwen vanuit een nieuwe werkwijze voor het toekennen van onderwerpen (trefwoorden en/of thema's).

We zijn in ons project vanuit meerdere experimenten (piloten) vertrokken, waarbij we AI-tools en -taalmodellen getraind hebben voor ZIZO volwassenen, Kleuter ZIZO, genres en onderwerpen. Doel is om in 2024 hierop verder te werken en op te schalen naar een bruikbare tool binnen het catalografieproces.



b. Vernieuwing invoermodel

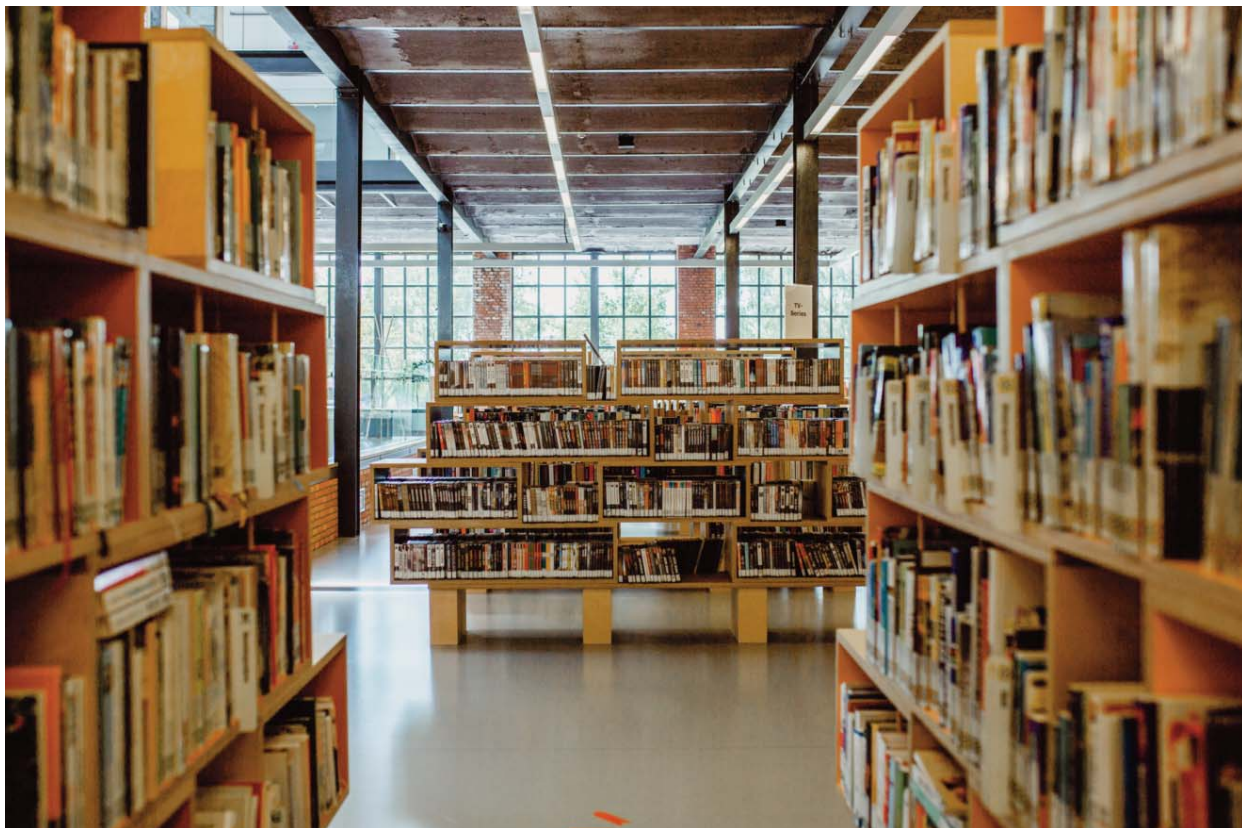
Open Vlacc is een coöperatieve databank avant-la-lettre, maar daar waar dit oorspronkelijk een unieke manier van werken was binnen de organisatie, merken we nu dat het tijd wordt om de huidige aanpak te herbekijken en waar mogelijk te verbreden naar een samenwerking met méér bibliotheken dan enkel de grootste 6 (G6).

We contacteerden 4 bibliotheken die het hoogst aantal tickets in Zendesk indienen (om precatalografische records aan te vullen) om te polsen of zij het zagen zitten om een jaar hun eigen collectie in te voeren in Open Vlacc. Zowel Aalst, Brakel, Turnhout én Roeselare waren enthousiast en zien in dit pilootjaar een win-win-situatie, zowel voor Cultuurconnect als voor henzelf. Bijgevolg bestaan de Vlacc-invoerders uit 10 partners tijdens de periode 3 oktober 2023-3 oktober 2024.

c. Vernieuwing invoersysteem

Open Vlacc is de ruggengraat van de digitale bibliotheek. En die is aan vernieuwing toe. Om tegemoet te komen aan de verwachtingen van een steeds meer genetwerkte samenleving is het noodzakelijk om de manier van het aanmaken van bibliografische beschrijvingen te veranderen. Op internationaal vlak werden hiervoor reeds nieuwe datamodellen gemaakt: RDA, FRBR en Bibframe gaan uit van wijziging van 'vlakke' catalografie naar catalografie binnen een 'entiteiten-relatie-model'. Vanuit deze ambitie willen we het huidige catalografiesysteem Aleph, dat in 2026 ook niet langer ondersteund wordt door onze leverancier, vervangen door een nieuw en modern invoersysteem.

In 2023 voerden we een marktverkenning uit, waarbij we zowel keken naar open source als commerciële toepassingen. De conclusie van de marktverkenning is dat er op dit moment geen kant-en-klare oplossing op de markt is die tegemoetkomt aan onze verwachtingen. Wel zijn er meerdere interessante pistes waarop we verder kunnen bouwen. In 2024 zetten we daarom een piloot op waarbij we met een afgebakend budget en duidelijke timing één van de open source systemen willen laten doorontwikkelen, gevolgd door een haalbaarheidsanalyse over de uitbouw tot een volledig operationeel invoersysteem. Op basis van deze analyse beslissen we op welke manier we de aanbesteding voor het nieuwe invoersysteem vorm zullen geven.



SUPPORT

In totaal losten de Open Vlacc-medewerkers **4.587** servicedeskvragen op in 2023. Maandelijks komt dat neer op gemiddeld 382 opgeloste tickets, dat zijn er ongeveer 19 per werkdag. De vragen hebben vooral betrekking op het corrigeren van Open Vlacc-beschrijvingen, het aanvullen van precatalografische records vanuit Boekenbank en vragen om beschrijvingen toe te voegen.

Bibliotheekmedewerkers vinden vlot hun weg naar de servicedesk. Met de migratie naar het aangemaakte bibliotheekstelsel is het voor bibliotheken veel eenvoudiger geworden om een melding over een titel aan de servicedesk te bezorgen, dankzij de servicedesknop in Wise zelf.

Bibliotheekwebsites

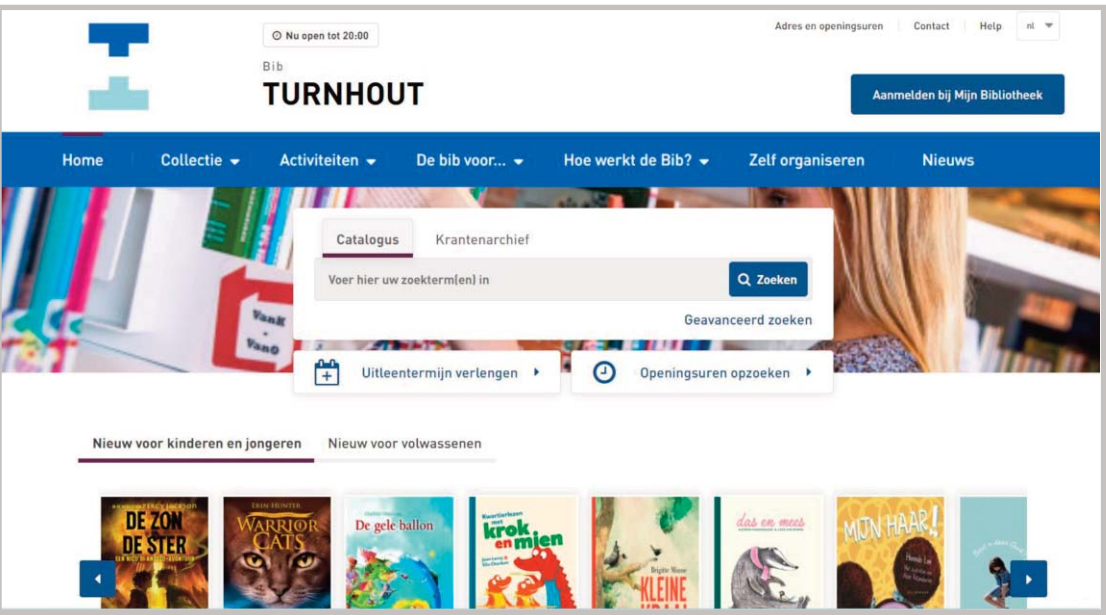
Bijna alle Vlaamse en Brusselse bibliotheken gebruiken eind 2023 de vernieuwde bibliotheekwebsite als onderdeel van de digitale basisinfrastructuur voor de bibliotheken. Bibliotheken kunnen op dit websiteplatform hun eigen bibliotheekwebsite inrichten voor gebruikers. De bibwebsite is het online uithangbord van de fysieke en digitale bibliotheek. Door deze gedeelde infrastructuur worden schaalvoordelen gerealiseerd en is meer samenwerking (bv. uitwisselen van inhoud) mogelijk.

De bibliotheekwebsite is bruikbaar op alle toestellen en bundelt 3 componenten van een hedendaagse website voor een bibliotheek:

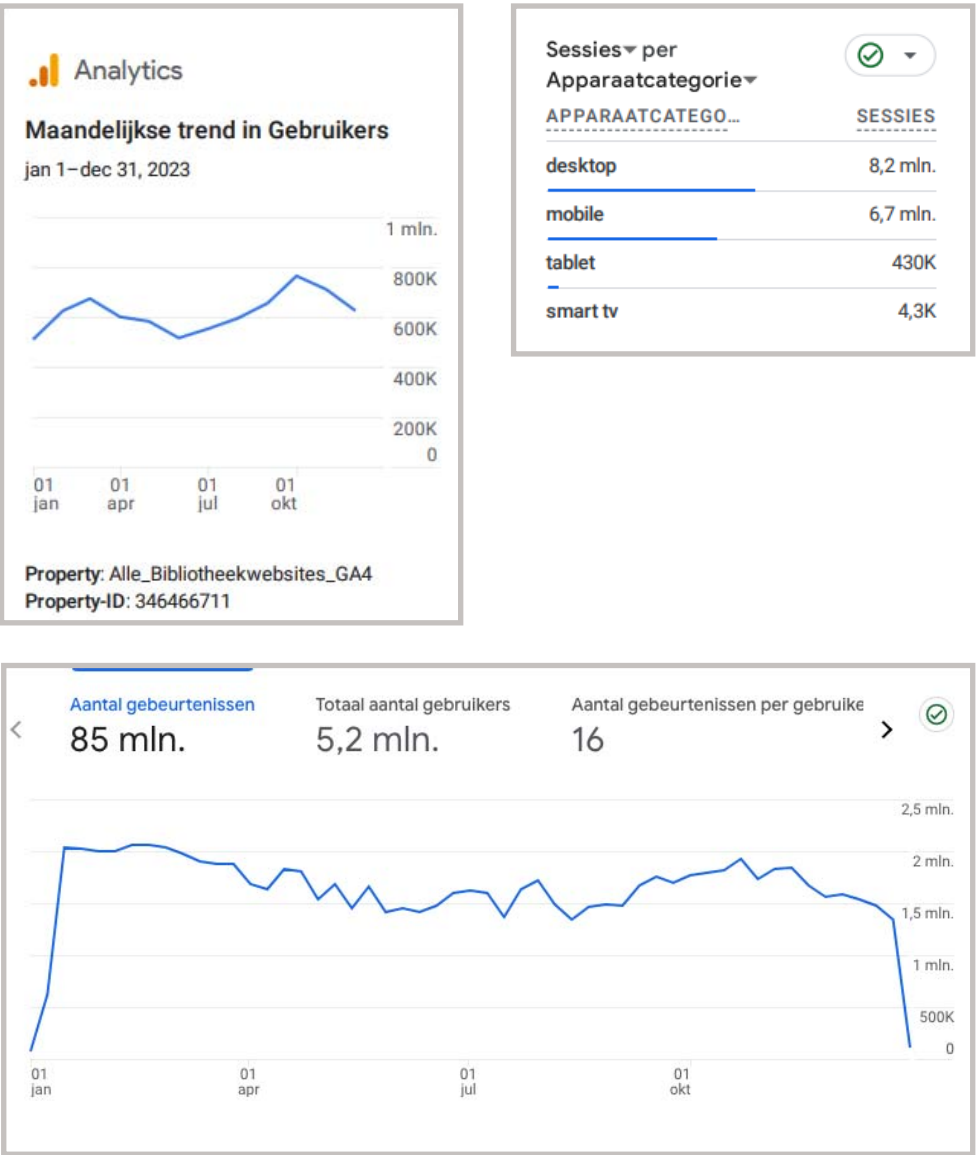
- ◆ een vlot doorzoekbare catalogus voor de bibliotheekcollectie
- ◆ *self service*-diensten voor de bibliotheekleden (Mijn Bibliotheek)
- ◆ presentatie en inspiratie van en rond de bibliotheekdiensten



Voorbeeld van een bibliotheekwebsite, ingericht door de bib.



Doordat Google gestopt is met het aanbieden van zijn 'Universal Analytics' oplossing in de loop van 2023 zijn de gebruikscijfers uit het verleden niet meer 1 op 1 te vergelijken met die van dit jaar. De belangrijkste gebruiksstatistieken voor 2023 komen uit 'Google Analytics 4' en zie je hieronder:



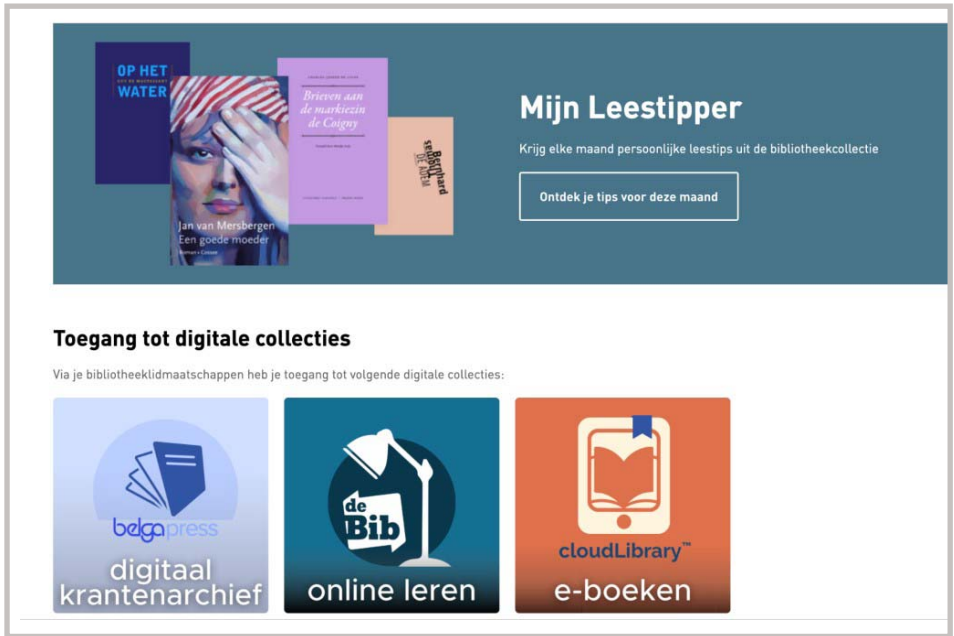
Op 31 december 2023 telden we **774.115** Mijn Bibliotheek-profielen, waarvan 146.767 geregistreerd in 2023. Dat zijn 6,5% meer nieuwe registraties dan in 2022. In totaal werden er **8.727.825 ITEMS VERLENGD**. Dat is 5% meer dan in 2022.

Het Mijn Bibliotheek-profiel wordt ook gebruikt als login voor de digitale collecties (e-boeken, de digitale kranten en tijdschriften van Gopress en de interactieve kinderboeken van Fundels) en voor Mijn Leestipper.

VERBETERINGEN AAN DE BIBLIOTHEEKWEBSITES

Kleine en grote verbeteringen verhogen de gebruiksvriendelijkheid en zorgen ervoor dat de bib haar collecties, activiteiten en diensten op een hedendaagse manier tot bij het publiek brengt.

Zo voorzagen we dit jaar een vernieuwde welkomspagina voor Mijn Bibliotheek met een gebundeld overzicht van alle uitleenactiviteiten die actie vereisen en een snelle toegang tot digitale collecties.



Daarnaast ging op 20 mei 2023 fase 2 van het project Online inschrijven van start.

Sinds 20 november 2023 is de data uit Mijn Bibliotheek ook beschikbaar in [Bib Analytics](#). Er zijn verschillende rapporten beschikbaar in de vorm van cijfers en grafieken. De cijfers zelf vind je terug in het dashboard 'Cultuurconnect leners' op 2 nieuwe pagina's ([Mijn Bibliotheek](#) en [Online inschrijven](#)).

In 2023 werd ook beslist om voor het meten van het gebruik van de bibliotheekwebsites, over te stappen van Google Analytics naar Piwik Pro. Uit een onderzoek in de loop van 2023 waarbij deze tool vergeleken werd met Google Analytics 4 en andere oplossingen, kwam deze als beste alternatief uit de bus. Piwik Pro laat ons toe om te voldoen aan de privacy van de gebruikers en wettelijke vereisten, zoals de Europese AVG-wetgeving. Vanaf 2024 nemen we deze oplossing volledig in productie.

INSPRAAK, OVERLEG EN SAMENWERKING MET BIBS

De leden van de productgroep Bibliotheekwebsites geven mee vorm aan de verdere ontwikkeling van de bibliotheekwebsites.

- Deze productgroep:
- ◆ bepaalt prioriteiten voor de roadmap van de bibliotheekwebsites op basis van de wijzigingsverzoeken die door bibliotheken worden ingediend.
 - ◆ geeft door middel van workshops vorm aan de gedetailleerde uitwerking van de weerhouden wijzigingsverzoeken.
 - ◆ bewaakt de totaalvisie over de bibliotheekwebsites door onder meer feedback te geven op mock-ups en designvoorstellen.
 - ◆ bereidt beslissingen voor die genomen worden door de stuurgroep Basisinfrastructuur Digitale Bibliotheek.

In 2023 volgde de productgroep de uitvoering van de gekozen grote en kleine wijzigingsverzoeken op.

Op 10 oktober 2023 kwam de productgroep samen voor een interactieve brainstorm over ontdekomgevingen. Er werden ideeën uitgewisseld over het ontwikkelen van contentpresentaties die ‘ontdekkend zoeken’ mogelijk maken en gebruikers in staat stellen sociaal, creatief of visueel te zoeken en nieuwe content te ontdekken. Bevindingen en conclusies van deze sessie worden meegenomen in het innovatieproject ‘Verschillende ontdekomgevingen ontwikkelen’ dat loopt in 2024 en 2025 .

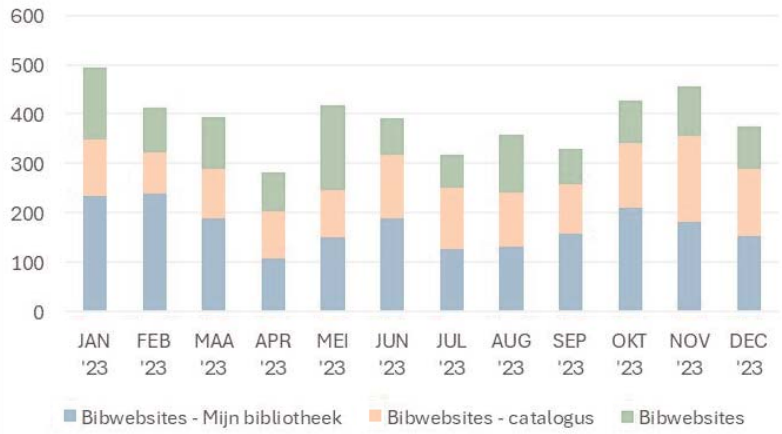
De brede sector houden we op de hoogte via de nieuwsbrief Bibliotheekwebsites, de algemene nieuwsbrief, artikels op de Cultuurconnect-website en updates op het leerplatform.

SUPPORT EN SLA

Op jaarbasis worden maandelijks gemiddeld 388 tickets opgelost die betrekking hebben op de bibliotheekwebsites. Dat zijn er gemiddeld 116 over de catalogus, 173 over Mijn Bibliotheek en 99 algemeen over de bibliotheekwebsites.

	JAN '23	FEB '23	MAA '23	APR '23	MEI '23	JUNI '23	JUL '23	AUG '23	SEP '23	OKT '23	NOV '23	DEC '23	Totaal '23	Gemiddeld per maand
Bibwebsites - Mijn bibliotheek	235	239	189	109	150	190	127	132	159	211	181	154	2076	173
Bibwebsites - catalogus	114	83	101	95	97	127	124	109	99	130	174	135	1388	116
Bibwebsites	145	92	105	77	172	74	67	117	72	86	100	85	1192	99
													4656	388

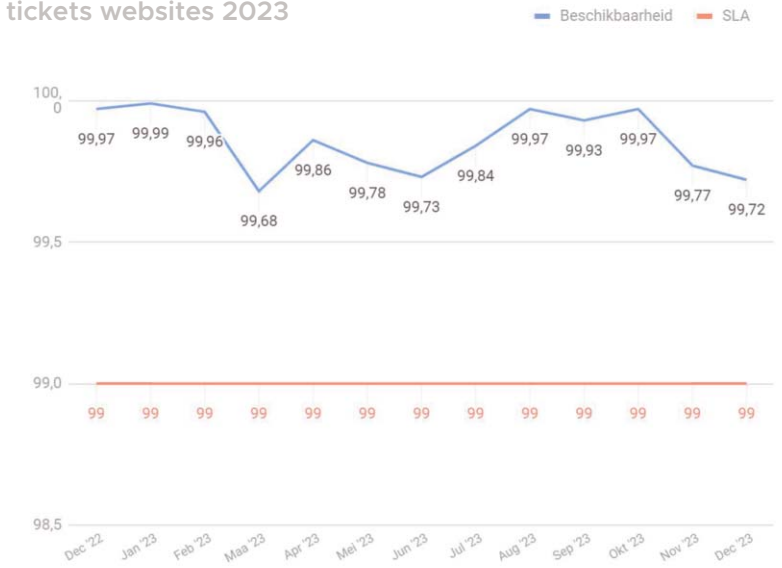
Zendesk tickets websites 2023



De gemiddelde beschikbaarheid (24/7) van websites, catalogus en Mijn Bibliotheek was in 2023 99,85%. Dat wil zeggen dat **99,85%** van de tijd deze 3 systemen online en bereikbaar waren. Als 1 van de 3 systemen plat ligt, wordt dit als ‘niet beschikbaar’ gerekend.

	JAN '23	FEB '23	MAA '23	APR '23	MEI '23	JUNI '23	JUL '23	AUG '23	SEP '23	OKT '23	NOV '23	DEC '23	gemiddeld 2023
Beschikbaarheid 24/7	99,99%	99,96%	99,68%	99,86%	99,78%	99,73%	99,84%	99,97%	99,93%	99,97%	99,77%	99,72%	99,85 %

Zendesk tickets websites 2023



Cultuurconnect ontwikkelt en beheert een Vlaamse e-boekendienst

In 2023 steeg het aantal deelnemende bibliotheken aan de e-boekendienst cloudLibrary tot 228 (74% van de openbare bibliotheken), waarmee we net zoals de afgelopen jaren vlot de indicator haalden van 50% tegen eind 2023. Alle centrumsteden bieden nu e-boeken aan via het Vlaamse centrale platform. Samen vertegenwoordigen alle deelnemende steden en gemeenten bijna **5,9 MILJOEN INWONERS**.

De collectie telt ondertussen ruim **15.000 TITELS** (+15%), die aangekocht werden in ruim 50.000 exemplaren (+20%). Deze groei was noodzakelijk om tegemoet te blijven komen aan de stijgende vraag van de gebruikers.

In totaal leenden bijna **60.000 UNIEKE GEBRUIKERS** (+40% t.o.v. 2022) minstens één e-boek uit, samen goed voor 580.000 uitleningen (+35%). Er werden zo'n 160.000 e-boeken gereserveerd. Zowel recente als minder recente titels deden het goed. In totaal waren 73% van de uitleningen fictie en 27% non-fictie. De populairste fictiegenres waren romantische literatuur (30%), gevolgd door thrillers en detectives (23%) en literaire romans (10%). Bij de non-fictie deden vooral kookboeken (13%) het goed, gevolgd door geschiedenis (12%) en (auto)biografieën (10%).

INDICATOREN

(OUTPUT) Cultuurconnect realiseert een deelname van minstens 50% van de openbare bibliotheken aan de Vlaamse e-boekendienst tegen het einde van de looptijd van deze overeenkomst op 31/12/2023.

(OUTCOME) Cultuurconnect wil een relevante dienstverlening aanbieden en zet daarom in op een jaarlijkse verhoging van het publieksbereik van de Vlaamse e-boekendienst. Cultuurconnect wil een kwaliteitsvolle dienstverlening aanbieden en zet daarom in op het terugdringen van issues en downtijden, te meten aan de hand van relevante statistieken en het bevorderen van de snelheid en volledigheid van het aanbod titels.

(BEHEERSOVEREENKOMST
2019-2023)

Cultuurconnect ontwikkelt een e-boekendienst waarin Nederlandstalige e-boeken worden aangeboden aan de leden van openbare bibliotheken. Dit gebeurt in een context waarbij in Nederland reeds een e-boekendienst bestaat die tot stand is gekomen en gecontinueerd wordt met meer middelen dan in Vlaanderen mogelijk is. Cultuurconnect stond daarom voor de uitdaging om voor dezelfde of gelijkaardige titels van dezelfde uitgevers een ander licentiemodel voor e-boekenuitleen te creëren.





Net zoals in de voorbije jaren, gebeurden de meeste uitleningen door de 60- tot 69-jarigen (25%), gevolgd door de 50- tot 59-jarigen en 40- tot 49-jarigen. Vooral vrouwen (72%) maken gebruik van deze dienst. Voor specifieke deelcollecties zien we andere verhoudingen. Zo worden de Engelstalige e-boeken voornamelijk door 30- tot 40-jarigen gelezen en zijn de (Engelstalige) audioboeken vooral populair bij 20- tot 30-jarigen.

In totaal bereikte de dienst **1% VAN DE BEVOLKING** van het grondgebied van de deelnemende bibliotheken. Dat is een **STIJGING VAN 33%** t.o.v. 2021 (het eerste jaar na de lancering). We bereikten hiermee voor het eerst ons streefcijfer en komen op die manier op een vergelijkbaar bereik van onze dienstverlening met de e-boekendiensten in andere Europese landen.

In 2023 werd opnieuw, in navolging van de geslaagde edities in 2021 en 2022, ingezet op een landelijke postercampagne in treinstations van deelnemende bibliotheken. De campagne had effect, met een duidelijke verhoging in het aantal zoekopdrachten via Google die leidden naar ons e-boekenplatform en ook een zichtbare stijging in het gebruik tijdens de zomermaanden. Ook in 2024 zullen we deze actie herhalen, mogelijk met focus op een aantal specifieke doelgroepen.

Om de zichtbaarheid van het platform te verhogen, werkten we in 2023 aan een integratie van onze e-boeken in de aanbevelingstool Mijn Leestipper. Deze integratie werd eind 2023 afgerond en ging begin 2024 live in alle afnemende bibliotheken. We hopen hiermee het e-boekenaanbod maandelijks in de kijker te plaatsen bij alle gebruikers van deze tool.

Op vraag van de sector, continueerden we in 2023 een aantal praktijkontwikkelingsprojecten. Het eerste project focust op het begeleiden van ouderen bij digitaal lezen. De succesvolle piloot resulteerde in een stappenplan, een onderzoeksrapport met de bevindingen, een artikel in META en een praktische cursus via LINC vzw die ondertussen al door ruim 67 bibliotheken gevolgd werd. De opleiding brengt bibliotheekmedewerkers de nodige vaardigheden bij om 65-plussers te laten proeven van het online e-boekenplatform. De nadruk ligt daarbij op communicatie, lokale netwerking en praktische instructie.

In 2023 rondde we een pilootproject af om leerlingen van het secundair onderwijs via het e-boekenplatform in contact te brengen met digitaal lezen. De piloot resulteerde in een eindrapport met een aantal belangrijke bevindingen en randvoorwaarden die cruciaal zijn om digitaal lezen via het e-boekenplatform van de bib in klascontext te kunnen inzetten. Deze basisvoorwaarden worden de komende twee jaar opgepikt in diverse projecten uit de innovatieagenda van Cultuurconnect.

Tot slot werd in 2023 aandacht besteed aan het verkennen van mogelijke partnerschappen om het e-boekenplatform op een duurzame manier verder uit te bouwen. We continueerden de dialoog met de Vlaamse auteursvereniging en werkten samen aan een voorstel tot vernieuwd en transparanter licentiemodel. Hierover gingen we, geïnspireerd door het Nederlandse model, in dialoog met de uitgevers over de mogelijkheid om dit voorstel om te vormen tot een gedragen convenant. De gesprekken hierover worden in 2024 verdergezet.


We werkten daarnaast mee aan het eerste Europese e-boekenrapport over uitleen van e-boeken binnen een openbare bibliotheekcontext en presenteerden onze eerste ervaringen m.b.t. de evaluatie en bijsturing van het licentiemodel op de Eblida-conferentie. Tot slot namen we deel aan de jaarlijkse ALA-conferentie, waar we begonnen aan de marktverkenning i.f.v. de heraanbesteding van het e-boekenplatform in 2025.

Vooruitblik

In 2024 leggen we binnen het e-boekenplatform de nadruk op de realisatie van diverse projecten uit de innovatieagenda van Cultuurconnect. We streven hierbij naar het uitbreiden van onze collectie met méér Vlaamse content. Om dit te bereiken zullen we inzetten op:

- ◆ een samenwerking met Wablieft, om de Wablieft-content te integreren in het aanbod & via een campagne bekend te maken;
- ◆ een samenwerking met KANTL, om de Canon van de Vlaamse literatuur te integreren in het aanbod & via een campagne bekend te maken;
- ◆ een verderzetting van de dialoog om het licentiemodel bij te sturen, met oog op een transparanter en bijgevolg duurzamer model, met als ambitie het Vlaamse aanbod te verhogen.

Daarnaast blijven we werken aan het verhogen van de zichtbaarheid van het e-boekenaanbod en de mogelijkheden rond digitaal lezen.



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

Cultuurconnect verzorgt een aanbod van digitale collecties voor openbare bibliotheken (bv. kranten- en tijdschriftentitels, digitale kinderprentenboeken, digitaal filmaanbod). Het is belangrijk dat (een deel van) dit aanbod ook van thuis uit bereikbaar is voor bibliotheekleden, wat de waarde van deze dienstverlening verhoogt. Cultuurconnect zet in op de kwaliteit van de presentatie van de collectie, het gebruiksgemak van de applicaties, het aantal titels en waar relevant de toegankelijkheid voor onderwijs.

INDICATOREN

(OUTPUT) Cultuurconnect realiseert een deelname van minstens 75% van de openbare bibliotheken aan één van de bovenlokaal aangeboden digitale collecties.

(OUTCOME) Cultuurconnect wil een relevante dienstverlening aanbieden en zet daarom in op de jaarlijkse verhoging van het publieksbereik van de digitale collecties. Cultuurconnect streeft naar toegankelijkheid van de bibliotheekcollectie voor onderwijs en zet daarom in op een jaarlijkse stijging van het aantal scholen dat zich aanmeldt om de voor hen relevante digitale collecties intra muros te gebruiken. Cultuurconnect wil een kwaliteitsvolle dienstverlening aanbieden en zet daarom in op het terugdringen van issues en downtijden, te meten aan de hand van relevante statistieken.

(BEHEERSOVEREENKOMST 2019-2023)

91% van de bibliotheken neemt deel aan één van de bovenlokaal aangeboden digitale collecties, bij 74% van de bibliotheken zijn dat minstens twee collecties.



Krantenarchief en krantenkiosk

Online kranten & tijdschriften

Voor online kranten en tijdschriften kunnen bibliotheken kiezen uit 2 producten:

- Krantenkiosk:** recente kranten en tijdschriften, beschikbaar binnen de muren van de bibliotheek.
- Krantenarchief:** oudere kranten en tijdschriften, zowel in de bibliotheek als thuis beschikbaar voor bibliotheekleden.

In 2023 bleef het aantal abonnementen op online kranten & tijdschriften stabiel:

74,27% (= 228) van de bibliotheken had een abonnement op het Archief.
42,67% (= 131) van de bibliotheken had een abonnement op het Archief en de Kiosk.

In 2023 realiseerden we enkele grote veranderingen binnen deze dienst: de migratie van de bestaande krantenkiosk naar een nieuwe url en de uitbreiding binnen het aanbod van kranten en tijdschriften.

De uitbreiding van het titelaanbod werd eind 2022 binnen de productgroep gestemd.

De bibliotheken kozen voor

- uitbreiding met Belgische kranten in andere landstalen (Frans en Duits)
- online bronnen
- populaire Nederlandstalige tijdschriften

Op 1 maart 2023 kwam dit extra aanbod beschikbaar binnen de nieuwe kioskomgeving. Het technische luik van de migratie naar de nieuwe kiosk volgde Cultuurconnect op. De afnemende bibliotheken moesten geen extra inspanningen leveren. Omdat het een grote verandering betrof, kregen alle relevante pagina's op het leerplatform een update. Er werd nieuw communicatiemateriaal beschikbaar gesteld om de uitbreiding van het aanbod naar de leners bekend te maken. Dit nieuw communicatiemateriaal gebruikten we eveneens om te adverteren bij Klasse.

Om het aansluiten van nieuwe vestigingen, scholen en educatieve instellingen binnen de kiosk vlot te laten verlopen, zette leverancier Belgapress een API op. Zo krijgen vestigingen met een overeenkomst om deze dienst aan te bieden, binnen de 24 uur na toevoeging van het IP automatisch toegang tot de krantenkiosk.

Met het opnemen van online artikelen in het aanbod kwam ook de noodzaak om filtermogelijkheden in te bouwen in het krantenarchief. De gebruiker kan nu filteren op 'digitaal', 'print' of 'social media'.



In 2023 zien we opnieuw een stijging in het gebruik van het krantenarchief via login met een Mijn Bibliotheek-profiel. Het aantal raadplegingen steeg tot ca. **183.887 (+41%)**, het aantal unieke gebruikers tot bijna **23.000 (+28%)**. Waar er in 2022 nog een daling van het aantal raadplegingen in de scholen was (-27%), zien we dit jaar een stijging van +37%. Binnen de bib zelf is er wel een lichte daling (-2,5%). Dit laatste is mogelijk te verklaren door de migratie naar de nieuwe kiosk. Deze is binnen de bib raadpleegbaar en biedt de kans om ook oudere publicaties te doorzoeken. In de oude kiosk was dat niet mogelijk. Daar kon je enkel opzoeken in de meest recente uitgaven (max. 7 dagen terug in de tijd). Het stijgende gebruik binnen de klascontext is mogelijk toe te schrijven aan de communicatie via Klasse en het aanmaken van een pagina op Klasement waar we deze dienst extra promoten.

Voor uitblik

In 2024 willen we het gebruik van kiosk en archief een boost geven. In de lente van 2024 lanceren we een teaservideo voor het krantenarchief en een instructievideo voor de krantenkiosk. Bibliotheken kunnen de teaservideo inzetten om het archief te promoten via social media, hun website en de beeldschermen in de bib. In de video van een halve minuut communiceren we dat de lener thuis en in de bib toegang heeft tot recente en minder recente artikels uit de kranten en tijdschriften. De instructievideo kunnen de bibs inzetten om de nieuwe en rijke functies binnen de nieuwe kiosk te demonstreren. Op die manier kunnen de bibleden snel zelfstandig binnen deze omgeving aan de slag.

We willen in 2024 en komende jaren blijven focussen op het onderwijs. We zetten daarvoor een traject op met een educatieve partner. Doelstelling is om jongeren uit de eerste graad middelbaar onderwijs op een speelse manier te leren werken met het krantenarchief. We doen dit in een cocreatief traject met vertegenwoordigers uit de bibliotheken en het onderwijs. In de herfst van 2024 willen we een MVP (eenvoudige basisversie voor test) hebben.

Fundels Interactieve Kinderboeken

Fundels is een digitale en interactieve omgeving voor jonge kinderen, gebaseerd op bestaande kinderprentenboeken. Leverancier Cartamundi Digital onderhandelt met uitgevers en selecteert op kwaliteit. De klemtoon ligt op het verhaal, verhalen vertellen en digitale spelletjes met elementen van het verhaal. Door de jaren heen is een unieke digitale collectie ontstaan voor openbare bibliotheken. Fundels zijn van thuis uit beschikbaar voor bibliotheekleden, 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 2023 had **45% (= 139)** van de bibliotheken een abonnement op Fundels:

137 bibliotheken hebben een digitaal abonnement op digitale prentenboeken (-3%).

73 bibliotheken hebben een digitaal abonnement op digitale AVI-boeken (-2%).

28 bibliotheken hebben een abonnement op Fundels met RFID-lezers en rugzakjes (-2%).



In 2023 werden 7 nieuwe titels toegevoegd. Het gebruik van Fundels prentenboeken steeg met 32% t.o.v. 2022. In totaal werden er ruim **50.000 PRENTENBOEKEN** gedownload.

Voor Fundels AVI steeg het aantal downloads in 2023 tot **BIJNA 9.000** (+26%). De stijging is opmerkelijk gezien de (beperkte) daling in het aantal afnemende bibliotheken.

Zowel voor Fundels prentenboeken als voor Fundels AVI zien we een blijvend effect van de COVID-19-pandemie, waarbij Fundels duidelijk aan gebruik wonnen. We bereikten voor de twee diensten samen ruim **8.000 UNIEKE GEBRUIKERS**, ca. 45% meer dan voor de pandemie.

Er werd verder ingezet op de samenwerking die in 2021 werd opgestart tussen Cartamundi, Iedereen Leest en Cultuurconnect, waarbij een aantal titels van het Boekstart-project omgezet worden in een meertalige Fundel en realiseerden de meertalige Fundel-versie van het boekje 'Teun'. Het boekje zal begin 2024 beschikbaar zijn in het Arabisch, Turks, Pools en Roemeens. De doelstelling is om zo meertalige gezinnen aan te zetten om meer (voor) te lezen.

Voor uit blik

Het project om Fundels AVI om te vormen tot een dienstverlening voor een bredere doelgroep met een focus op leesbevordering werd door Cartamundi in 2021 on hold gezet. In 2022 en 2023 werd hier door Cultuurconnect niet verder aan gewerkt, in afwachting van de visievorming binnen de Stuurgroep Digitale Bibliotheek. Op basis van de klemtonen die in de Stuurgroep Digitale Bibliotheek gelegd werden, werd besloten om een voorstel tot bijsturing voor te leggen aan Cartamundi, zowel wat Fundels Prentenboeken, als Fundels AVI betreft. De bijsturing gaat onder andere over het meertalig maken van het aanbod Fundels prentenboeken en de uitgebreide focus op content voor kinderen met leesmoeilijkheden binnen Fundels AVI. Begin 2024 willen we hierover knopen doorhakken en kijken of en hoe we in de toekomst verder kunnen blijven werken.

Cultuurconnect onderzoekt de wenselijkheid en de haalbaarheid van een gedeelde digitale basisinfrastructuur voor de sector van de gesubsidieerde podiuminstellingen

INDICATOREN

(OUTPUT) Cultuurconnect realiseert een deelname van minstens 60 % van de podiuminstellingen aan het participatietraject bij de opmaak van de conceptnota over de gedeelde digitale basisinfrastructuur.

(BEHEERSOVEREENKOMST 2019-2023)



Digitaal Podium

Met Digitaal Podium bouwt Cultuurconnect een digitale basisinfrastructuur uit op maat van podiumhuizen in Vlaanderen en Brussel. Met het gedeeld ticketingsysteem willen we podiumhuizen laten innoveren, hen ontzorgen, en hen makkelijk laten samenwerken met andere organisaties in de regio en CRM-functionaliteiten van het ticketingsysteem optimaal benutten. Momenteel werken we samen met 3 pilootgroepen in stad Gent, regio Zuidwest en regio ZENDER aan een gedeeld ticketingsysteem. Via een Europese aanbesteding, en in een participatief proces met de piloothuizen, werd de opdracht in 2022 gegund aan Tixly.

De grote uitdagingen voor Digitaal Podium in 2023 waren:

- ◆ de huizen van 3 pilootgroepen 'live' zetten op het nieuwe ticketingsysteem;
- ◆ de vernieuwingsprojecten realiseren;
- ◆ in het najaar het evaluatietraject mee begeleiden.



Implementatie gedeeld ticketingsysteem in 3 pilootgroepen

De implementatie van het ticketingsysteem liep gefaseerd en werd in onderling overleg bepaald met de huizen van de 3 pilootgroepen.

We tekenden een implementatietraject uit dat met elk huis doorlopen werd: kick-off, voorbereiding documentatie en data, export van de data uit het oude systeem, migratie van de data naar het nieuwe systeem, configuratie van het systeem, nazorg, opleidingen in 4 modules voor de medewerkers van het huis, support van zodra live ...

Sinds begin 2023 stapten deze 20 podiumhuizen over op Tixly:

- Compagnie Cecilia (Gent)
- CC Wevelgem (Zuidwest)
- Schouwburg Kortrijk (Zuidwest)
- GC de Boesdaalhoeve, Sint-Genesius-Rode (ZENDER)
- GC de Muse, Drogenbos (ZENDER)
- GC de Moelie, Linkebeek (ZENDER)
- GC De Meent, Beersel (ZENDER)
- CC De Steiger, Menen (Zuidwest Kortrijk)
- CC De Plotter, Ternat (ZENDER)
- CC 't Vondel, Halle (ZENDER)
- CC Westrand, Dilbeek (ZENDER)
- Miramiro (Gent)
- GC d'lefte, Deerlijk (Zuidwest)
- GC Het Koetshuis, Roosdaal (ZENDER)
- NTGent (Gent)
- GC Warande, Liedekerke (ZENDER)
- CC Coloma, Sint-Pieters-Leeuw (ZENDER)
- Theater Antigone (Zuidwest)
- GC Herne (ZENDER)
- UiTbureau Gent (Gent)

Het doel van het project is echter niet puur het implementeren van het ticketingsysteem, dit was wel de noodzakelijke eerste stap. Van zodra de huizen in een regio (of stad) naar het gedeelde ticketingsysteem zijn gemigreerd en de leercurve hebben doorlopen om ermee te werken, konden o.a. de volgende stappen genomen worden:

- ◆ koppelingen met andere systemen:
 - We verzorgden 17 integraties met de website van het podiumhuis.
 - We verzorgen 4 integraties met het planningsysteem van het podiumhuis.
- ◆ samenwerkingsfunctionaliteiten gebruiken. We zagen dat in 2023 al heel wat samenwerkingen gebeurden in het ticketingsysteem, bv.
 - Aantal abonnementen met een samenwerking tussen huizen: 10-tal.
 - Aantal voorstellingen die in samenverkoop zitten bij minstens 2 huizen: 100-tal.
 - Er zijn ook producties of festivals die door een hele regio verkocht worden (bv. GIST, Kinderstreken, Circus Ronaldo, ...).

Vernieuwingsprojecten

In 2023 maakten we ook werk van een aantal vernieuwingsprojecten bij Digitaal Podium (zoals opgenomen in het bestek):

- ◆ De koppelingen met de UiT-platformen van publiek (UiT-pas, UiT-databank) zijn gerealiseerd in het najaar 2023.
- ◆ Data delen met het uitwisselingsplatform (in het kader van het programma Digitale Transformatie van de Vlaamse overheid): er werden 3 data-producten ontwikkeld (participant, deelname, activiteit). Twee volgen in 2024 (organisator en locatie).
- ◆ CuBo - Kortrijk (innovatief abonnement) is gerealiseerd in Tixly.
- ◆ Lastminute ticketing - Gent: we hebben een verkennend onderzoek gehouden, in september werd dit project on hold gezet vanuit Tickets Gent.
- ◆ Website binnen het regioproject Kinderstreken - ZENDER is gelanceerd in november 2023.
- ◆ Opstart CRM-traject.

Projectwebsite Kinderstreken (ZENDER)

Met deze case demonstreren we dat het gedeeld ticketingsysteem innovatie toelaat die de samenwerking tussen huizen bevordert. Op een projectwebsite wordt een subset van de programmatie van diverse huizen automatisch verzameld en gebruiksvriendelijk aangeboden aan de ticketkoper, met een eenvoudige financiële afwikkeling in de back-end tussen de huizen. Voorbeelden van een projectwebsite: rond een bepaald genre (klassiek in de regio), een thema of doelgroep (bv. families, jongeren, ...) of in het kader van een gezamenlijk project of festival. Er bestaan al tal van dit soort websites in Vlaanderen en Brussel. Momenteel zijn deze websites voornamelijk een etalage van de podiumactiviteiten, om ze zichtbaar te maken en te promoten. Waar deze websites niet voldoende op zijn voorzien is het gemakkelijk aankopen van tickets voor podiumactiviteiten over de diverse huizen tegelijk (in 1 winkelmandje). Het gedeeld ticketingsysteem maakt dit veel eenvoudiger en gebruiksvriendelijk binnen een regio.

Regio ZENDER wenste dit uit te proberen met hun bestaande regionale samenwerking m.b.t. het familieaanbod: "Kinderstreken". Zij hadden reeds een website die het aanbod samenbracht, maar de samenverkoop was tot nu toe niet mogelijk door het gebruik van verschillende software en systemen in de verschillende huizen. Cultuurconnect heeft hen ontzorgd in het realiseren van hun regionale ambitie. In november werd een vernieuwde website van Kinderstreken gelanceerd mét een verbeterde en gezamenlijke ticketverkoop. We geloven dat dit de cultuurparticipatie sterk ondersteunt. Ticketkopers willen namelijk zo weinig mogelijk drempels.





CRM-traject

CRM (Customer Relationship Management) is door podiumhuizen veelgevraagd als aanvulling op ticketing, zoals blijkt uit eerder uitgevoerde bevestigingen in het kader van de conceptnota. Tixly speelt in op deze behoefte door reeds een reeks CRM-functionaliteiten aan te bieden, waarmee organisaties hun dienstverlening aan klanten kunnen verbeteren.

Een beter begrip van klanten is cruciaal voor de podiumhuizen. Door data-analyse kunnen ze diepere inzichten verkrijgen, waardoor ze in staat zijn om doelgericht acties te ondernemen naar bestaande en potentiële klanten. Deze strategieën zijn gebaseerd op de inzichten uit data-analyse en de identificatie van verschillende klantsegmenten.

De functionaliteiten in Tixly worden versterkt met een parallel leertraject, geleid door Pieter de Rooij, senior lecturer & researcher in experience marketing en CRM aan de Breda University of Applied Sciences. Dit traject omvat meerdere sessies met als doel dat elke deelnemende organisatie één of meer praktijkcasussen ontwikkelt, die vervolgens gedeeld worden met alle organisaties binnen het pilootprogramma. Dit bevordert niet alleen de individuele ontwikkeling van de organisaties, maar stimuleert ook kennisdeling en samenwerking binnen de sector.

Digitaal podium draagt bij aan Vlaams cultuurbeleid rond digitale transformatie

In het kader van de realisatie van de visienota 'Naar een slagkrachtige cultuursector in digitale tijden' (december 2022) zet de Vlaamse overheid intensief in op initiatieven om de cultuursector te ondersteunen en te versterken in digitale transformatie.

Om bij te dragen aan de digitale strategie voor de cultuursector wordt naar maximale synergie gestreefd tussen Digitaal Podium en het DDT-project (Doelgericht Digitaal Transformeren) om op deze manier het open data-principe te operationaliseren en de exclusiviteit van het gebruik van data (en datasilo's) tegen te gaan. In 2023 werd dit concreet opgenomen in enkele trajecten:

- ◆ Beschikbaarheidsdata op UiTinVlaanderen
- ◆ Onderzoek naar een Vlaamse Publieksvinder
- ◆ Ontwikkelen van dataproducten in het UiTwisselingsplatform
- ◆ Onderzoek naar een centraal cultuurprofiel

Evaluatieonderzoek in 2 fasen

In december 2021 gaf de minister bij het goedkeuren van het pilootproject, tegelijk de opdracht om het pilootproject in het najaar van 2023 te evalueren. De evaluatie gebeurt door een extern bureau om de objectiviteit te garanderen, en wordt aangestuurd door de stuurgroep Vlaamse overheid. De evaluatie wordt ook nauw opgevolgd door de andere stakeholders: de piloothuizen en de adviesgroep Digitaal Podium (met vertegenwoordigers uit de sector die niet aan het pilootproject deelnemen).

Begin 2023 gaf de Stuurgroep Vlaamse overheid de opdracht aan Cultuurconnect om een offertevraag uit te schrijven voor dit evaluatieonderzoek. Vier onderzoeksbureaus dienden hun kandidatuur in. Na formele en inhoudelijke beoordeling (i.s.m. het departement CJM), werd de opdracht gegund aan iO Digital.

Het evaluatie-onderzoek valt uiteen in 2 fasen:

- ◆ fase 1 (september 2023 - januari 2024): evaluatie van het pilootproject zelf (bevestiging van de piloothuizen)
- ◆ fase 2 - voorwaardelijk (februari - april 2024): evaluatie of een verdere uitrol haalbaar en wenselijk is (bevestiging van de bredere sector van podiumhuizen en toets met de Vlaamse digitale strategie voor de cultuursector)

De 2e fase is voorwaardelijk, wat betekent dat de minister na fase 1 van het onderzoek een akkoord moet geven om fase 2 op te starten. iO zal bijgevolg na fase 1 een evaluatierapport opleveren, zodat de minister kan oordelen of een vervolg relevant is.

De belangrijkste onderzoeksvragen:

- ◆ Zijn de doelstellingen van het pilootproject behaald? (de toetssteen zijn de 6 speerpunten uit de conceptnota Digitaal podium)
- ◆ Is een verdere duurzame uitrol in Vlaanderen en Brussel haalbaar?
- ◆ Beantwoordt het project aan de Vlaamse digitale strategie voor de cultuursector?

Voor uitblik

In 2024 zal onderzoeksbureau iO de resultaten van het evaluatie-onderzoek voorleggen aan de Stuurgroep Vlaamse overheid. Op basis van de resultaten kan de minister voor het einde van de legislatuur beslissen over een verderzetting van het project.

Cultuurconnect biedt een klant-vriendelijke service bij de ondersteuning van haar diensten

INDICATOREN

(OUTPUT) Cultuurconnect wil een klantvriendelijke dienstverlening aanbieden en zal 80% van de servicedeskvragen binnen de 2 werkdagen behandelen. Voor kritieke problemen respecteert Cultuurconnect een responstijd van maximaal 2 werkuren voor 80% van de gevallen. 80% van de servicedeskvragen zullen binnen de vooropgestelde termijn van de week opgelost worden (kritieke problemen binnen de 4 uur). Minstens 25% van de content in de digitale communicatiemix van Cultuurconnect (website, nieuwsbrief Connected, social media) staat in relatie met haar diensten. Voor alle diensten bestaat er een nieuwsbrief waarop deelnemende cultuuractoren zich kunnen inschrijven om op de hoogte te blijven.

(OUTCOME) Cultuurconnect tekent minimaal 90% op qua klanttevredenheid over de ondersteuning van haar diensten.

(BEHEERSOVEREENKOMST 2019-2023)

De landingspagina www.cultuurconnect.be/diensten werd **4.393** bezocht. De pagina's over digitale bibliotheekdiensten kenden in totaal **20.242** unieke weergaven. Voor de dienstenpagina's voor cultuur- en gemeenschapscentra zijn dat er **7.016**.

De 46 nieuwsartikels over digitale bibliotheekdiensten werden in totaal **32.663** keer weergegeven, voor de 32 nieuwsitems over digitale diensten en experimenten voor cultuur- en gemeenschapscentra is dat **9.532** keer. 56 van de 78 nieuwsitems op de website (71%) staan in relatie tot de diensten. Gemiddeld blijven bezoekers 3:00 minuten op een pagina, wat betekent dat artikels daadwerkelijk worden gelezen.

Alle diensten hebben een eigen nieuwsbrief. Daarin krijgen bibliotheekmedewerkers updates over het product (releases, veranderingen & evaluaties), kant-en-klaar promotiemateriaal, tips om optimaal te werken met het product en inspiratie vanuit andere deelnemende bibliotheken. Een dienstennieuwsbrief wordt 2 tot 6 keer per jaar uitgestuurd, afhankelijk van hoeveel relevant nieuws er is. Alle medewerkers uit de sector die ingeschreven zijn op minstens één van de nieuwsbrieven, krijgen jaarlijks een bericht om hun voorkeuren aan te passen over welke nieuwsbrieven ze willen ontvangen, naargelang de diensten die ze afnemen. Uitschrijven kan onderaan in elke nieuwsbrief, maar gebeurt in de praktijk zelden.

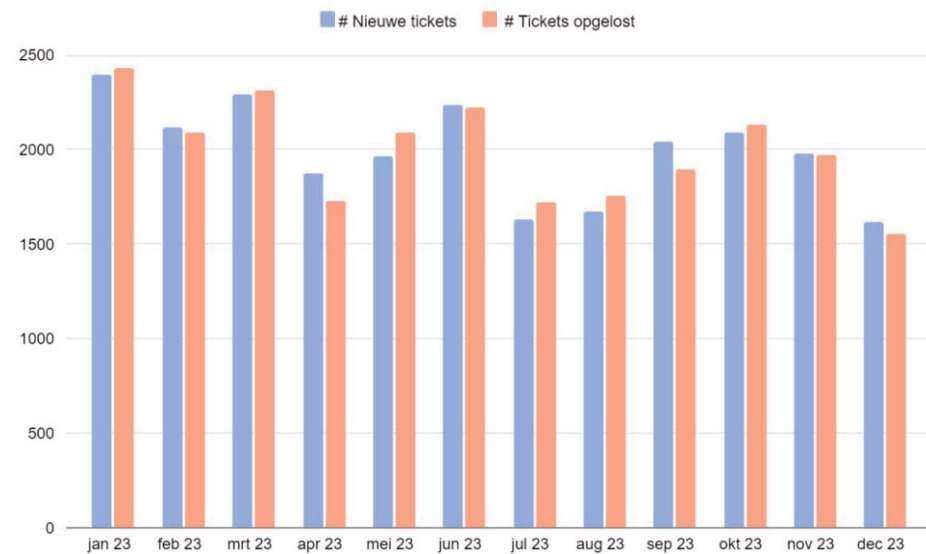
Overzicht van de nieuwsbrieven, het aantal ontvangers eind 2023 en de aangroei in 2023::

◆ Bibliotheeksysteem	2.725	+72
◆ Bibliotheekwebsites	2.558	+112
◆ Open Vlacc	2.035	+36
◆ Krantenarchief en - kiosk	2.673	+288
◆ Fundels	1.760	-5
◆ E-boeken	2.395	+299
◆ Bibster	1.662	+9
◆ Mijn Leestipper	2.177	+211
◆ Bieblo	1.811	+144
◆ [Jouw stad] Leest	1.414	+48
◆ Livestreaming	1.218	-11
◆ Digitaal Podium	1.482	+131
◆ Voor De Show	945	-4

SERVICEDESK

In het servicedesksysteem (Zendesk) werden afgelopen jaar **23.893** nieuwe vragen geregistreerd en 22.901 vragen opgelost. De vragen die niet meer in 2023 werden beantwoord, werden uiteraard begin 2024 opgevolgd. De gemiddelde reactietijd in 2023 was 38 kantoorminuten. De gemiddelde volledige oplostijd was 278 kantoorminuten.

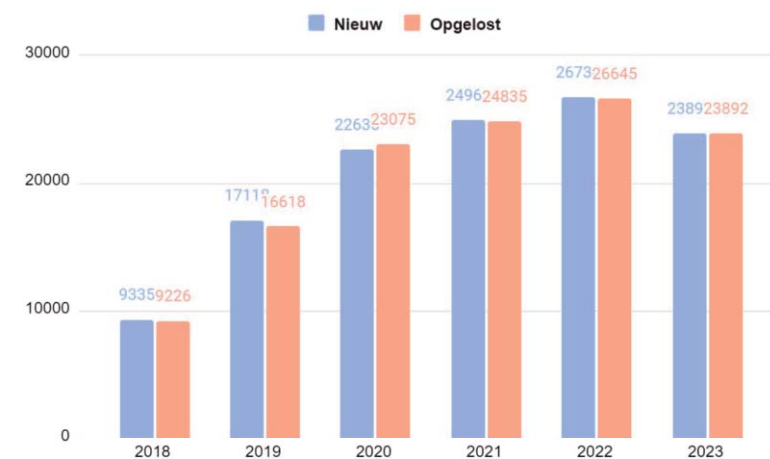
Aantal tickets in 2023



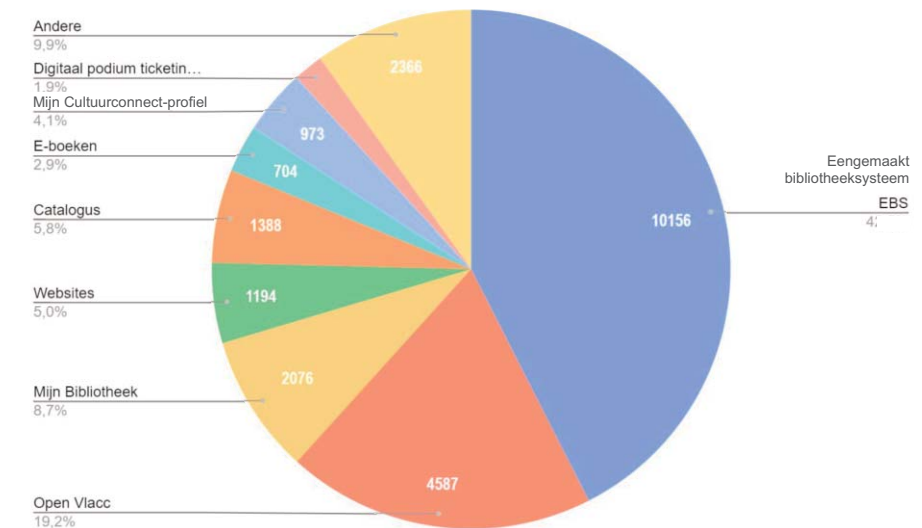
We zien zoals verwacht een stagnerend aantal tickets op onze servicedesk. De oorzaken hiervan zijn:

- De migratie van het eengemaakt bibliotheeksysteem is voorbij en de bibliotheken hebben steeds meer kennis van het bibliotheeksysteem, waardoor we minder functionele vragen krijgen. Kennisoverdracht is voor Cultuurconnect een belangrijke doelstelling, waardoor de servicedesk uiteraard minder zal bevraagd worden.

Evolutie van het aantal tickets



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

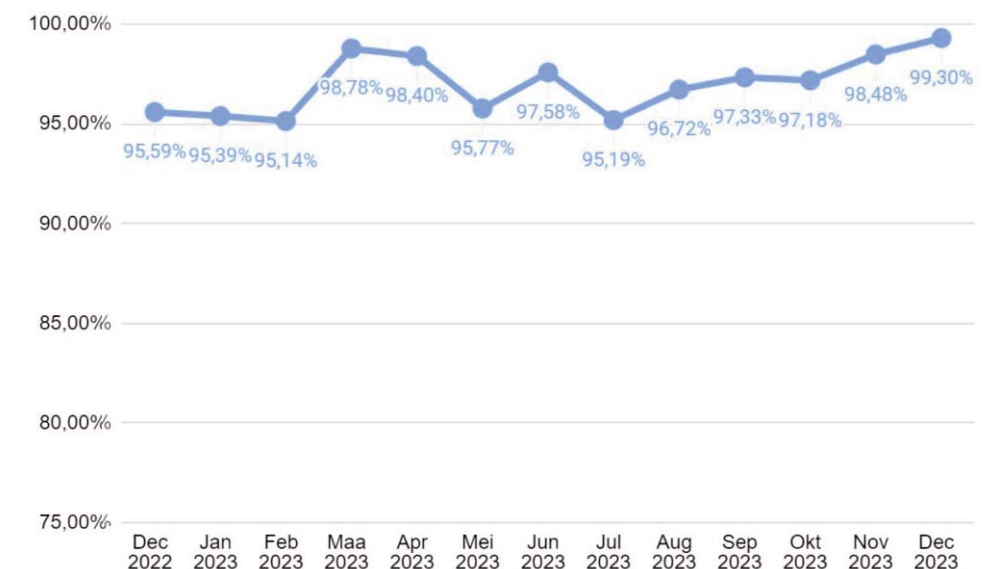


Sinds 2018 meten we continu de tevredenheid over de servicedesk.

Na het afsluiten van een vraag krijgt de indiener een mail om een tevredenheidsenquête in te vullen, op voorwaarde dat de indiener de laatste 6 weken geen tevredenheidsenquête heeft ontvangen.

97,03% geeft aan dat tevreden te zijn over de servicedesk. Op de 6.751 verstuurde tevredenheidsenquêtes kwamen 2.696 reacties (responsgraad van 44%), waarvan 2.616 tevreden reacties (97,03% van de reagerende klanten).

Tevredenheid per maand



SLA SERVICEDESK

Met de bibliotheken werden volgende maandelijkse SLA's over onze diensten afgesproken:

- 1. De beschikbaarheid van Wise binnen de kantooruren is minstens 99,6%.
- 2. De beschikbaarheid van Wise buiten de kantooruren is minstens 99%.
- 3. De globale beschikbaarheid van de websites, Mijn Bibliotheek en de catalogus is minstens 99%.
- 4. Bij minstens 80% van de tickets wordt er binnen de 2 werkdagen gereageerd.
- 5. Bij minstens 80% van de tickets is er een definitieve oplossing binnen de week.
- 6. Bij het sluiten van een ticket krijgt de aanmelder een tevredenheidsenquête (als die de laatste 6 weken geen enquête heeft ontvangen). Hiervan moet minstens 85% tevreden zijn van de dienstverlening.

Al deze SLA's werden voor elke maand in 2023 behaald.

	SLA	Meetperiode	SLA	Dec '23	Nov '23	Okt '23	Sep '23	Aug '23	Jul '23	Jun '23	Mei '23	Apr '23	Maa '23	Feb '23	Jan '23	Dec '22
1	Beschikbaarheid Bibliotheekstelsysteem tijdens openingsuren bibliotheken	ma-vr 08:00 - 22:00 za-zo 09:00 - 19:00	99,60%	100%	100%	100%	99,92%	100%	100%	99,97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Beschikbaarheid Bibliotheekstelsysteem	Buiten de openingsuren	99,00%	100%	99,96%	99,98%	100%	100%	100%	100%	99,96%	99,98%	99,92%	99,98%	99,94%	100%
3	Algemene beschikbaarheid Bibliotheekwebsites (+ mijn bibliotheek en aquabrowser)	24/7	99,00%	99,72%	99,77%	99,97%	99,93%	99,97%	99,84%	99,73%	99,78%	99,86%	99,68%	99,96%	99,99%	99,97%
4	Reactiesnelheid Service Desk (alle categorieën van meldingen)	Kantooruren	80,00%	94,67%	95,80%	96,42%	98,00%	98,31%	96,52%	97,78%	97,86%	98,51%	97,80%	97,94%	98,57%	97,90%
5	Oplossing Service Desk (alle categorieën van meldingen)	Kantooruren	80,00%	92,45%	93,98%	93,44%	95,78%	92,68%	91,23%	93,83%	91,44%	92,57%	91,43%	90,50%	92,08%	90,15%
6	Tevredenheidsenquête	Afsluiten Zendesk ticket	85,00%	99,29%	98,96%	97,07%	97,25%	97,02%	95,16%	97,48%	95,56%	98,40%	98,77%	95,08%	95,36%	95,59%



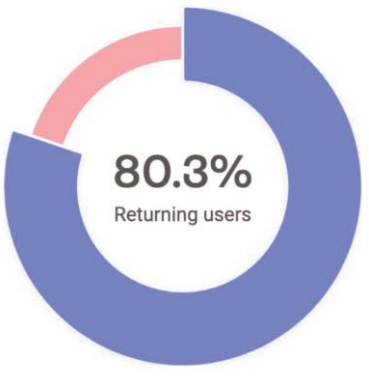
LEERPLATFORM

In 2023 onderging het leerplatform van Cultuurconnect een transformatie, waarbij een nieuwe, verfrissende uitstraling is geïntroduceerd die beter aansluit bij de navigatie van de website van Cultuurconnect. Deze vernieuwing is een stap voorwaarts in het streven naar een gebruiksvriendelijk en toegankelijk platform voor professionals in de culturele sector.

Een van de belangrijkste verbeteringen is de prominente weergave van diensten voor bibliotheken en podiumhuizen. Door deze diensten beter naar voren te brengen, tracht Cultuurconnect een breder scala aan instellingen binnen de culturele sector effectiever van dienst te zijn. Deze nadruk op diversiteit binnen de sector getuigt van het streven van Cultuurconnect om haar diensten toegankelijk te maken voor een breed publiek.

In 2023 lag de focus minder op de voortdurende ontwikkeling van nieuwe functies, maar werd er vooral gewerkt aan het behalen van enkele 'quick wins' op bestaande onderdelen en content van het platform. Hierbij werden voor bibliotheken aanzienlijke inspanningen geleverd om informatie te actualiseren en te verplaatsen, wat resulteerde in een verbeterde gebruikservaring voor gebruikers die op zoek zijn naar specifieke informatie.

Een voortdurende inzet in 2024 is gericht op het optimaliseren van de zoekfunctie van het leerplatform. Een verbeterde zoekfunctie zal gebruikers helpen sneller en efficiënter relevante informatie en middelen te vinden, waardoor de volledige gebruikservaring van het platform wordt verbeterd.



Vooruitblik
In de toekomst wil Cultuurconnect het leerplatform verder uitbreiden, waarbij de nadruk ligt op het verstrekken van waardevolle informatie en het delen van kennis die relevant is voor professionals in de culturele sector. Door middel van een uitgebreide verzameling van educatieve materialen, cursussen, handleidingen en meer wil Cultuurconnect een bron van kennis en informatie worden die gemakkelijk toegankelijk is voor alle gebruikers van het platform.

IN CIJFERS

Het leerplatform kende in 2023:

5.286 geregistreerde gebruikers
(+17% t.o.v. 2022)

132 cursussen

535 lessen en **820 TOPICS**
(deze werden verminderd en geïntegreerd of geactualiseerd op andere pagina's)

Gebruikers blijven gemiddeld 10 minuten en 56 seconden op het platform.



Organisatiemodel

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

- ♦ Cultuurconnect ontwikkelt schaalbare en gebruiksvriendelijke oplossingen in samenwerking met individuele en collectieve actoren.
- ♦ Cultuurconnect werkt samen met Luisterpunt en de Zorgbibliotheek in het kader van de gemeenschappelijke basisinfrastructuur voor openbare bibliotheken daar waar de werking van Luisterpunt en de Zorgbibliotheek ingepast kan worden in die omgeving.
- ♦ 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 voorkeur voor “open data” en “open source”.
- ♦ Cultuurconnect realiseert een transparant consortiummodel en -werking waarin 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 2019-2023)

Jarenlang boekt Cultuurconnect mooie resultaten in de uitvoering van haar opdracht. We lieten de sector kennismaken met nieuwe manieren van denken over digitale uitdagingen en bouwden in cocreatie met cultuurprofessionals een mooie portfolio diensten uit. Provinciale platformen werden zorgzaam geïntegreerd in onze werking en op weg naar verdere schaalvergroting gezet. De realisatie van een sectorale digitale basisinfrastructuur ontzorgt bibliotheken op structurele basis en schept ruimte voor innovatie en procesoptimalisatie. Dankzij Digitaal Podium is dit ook voor podiumhuizen niet langer een wensdroom.

Om dit elan aan te houden, onze wendbaarheid aan te scherpen en innovatieritme te verhogen, werd een Toekomstplan 2021-2023 opgesteld.

Het verandertraject bestaat uit drie inhoudelijke en twee voorwaardenscheppende werven:

INHOUDELIJK:

1. **Innovatie is de motor achter onze dienstverlening:** hoe kwalitatiever en omvangrijker het R&D werk, hoe relevanter onze ondersteuning van het werkveld. We geven onze innovatiemotor een grondige smeerbeurt door een gerichte versterking van het team, meer helderheid op het vlak van organisatiestructuur, aangepaste managementprocessen en het verkennen van innovaties op de eigen businessmodellen.
2. De beheersovereenkomst van Cultuurconnect bepaalt dat **een transparant consortiummodel** gerealiseerd moet worden waarin **het werkveld zelf beslist** over de roadmap van de verschillende diensten en in cocreatie optimalisaties en uitbreidingen uitwerkt. De diensten van Cultuurconnect zijn betalend. Het werkveld (co-)financiert dus in belangrijke mate mee de werking. Het is vanuit beheersmatig oogpunt dan ook correct dat lokale cultuuractoren zeggenschap hebben bij de sturing en invulling van de werking. Dit bevordert de effectiviteit, kwaliteit en gedragenheid van de dienstverlening. Cultuurconnect richtte hier-toe allerlei inspraakorganen met vertegenwoordigers van het werkveld op. Dit geheel van besluitvormingsprocessen, -structuren en -procedures noemen we het coöperatieve beheersmodel. Om het draagvlak voor het coöperatieve beheersmodel te verduurzamen en tegemoet te komen aan de verzuchtingen van de grote steden, passen we ons model voor kostenbijdragen aan en zetten we versterkt in op strategische sturing vanuit het werkveld.
3. Op 17 december 2016 startte Cultuurconnect met de overheidsopdracht voor de **uitbouw van een eengemaakt bibliotheeksysteem**. De implementatie, met de migratie van vijf provinciale en één Brussels systeem en de aansluiting van tientallen individuele bibliotheken, zal in de loop van 2023 volledig afgerond zijn. Op dat ogenblik zullen alle Vlaamse en Brusselse bibliotheken gebruikmaken van dezelfde centrale software. Het implementatieproject met haar specifieke werkzaamheden door gespecialiseerde medewerkers (dataconversie, configuratie, opleiding,...) komt tot een einde. Het Bibliotheeksysteem valt dan integraal onder operationeel beheer. Met het stijgend aantal aangesloten bibliotheken en stijgend aantal functionaliteiten groeide het aantal supportvragen sterk. Voor het betrokken implementatieteam zal een transitie uitgetekend moeten worden. Ook op het vlak van centrale catalografie zijn er recente en geplande evoluties die mogelijk om een hervorming van het Bibliografisch Centrum vragen.

FACILITEREND:

4. Postcorona-aanpassingen aan de werkorganisatie:

Het toegenomen telewerk is een blijver. Waarom zouden we ons van alle uithoeken van Vlaanderen naar kantoor verplaatsen om daar individueel achter een pc te zitten werken, is een veelgehoorde opmerking. Maar hoe vermijden we dan nadelen van minder fysieke ontmoeting op de werkvloer? Welk type werkorganisatie tekenen we uit voor de postcoronaperiode? Welke lessen nemen we mee? Welke instrumenten moeten onze vernieuwde werkorganisatie faciliteren? Geheel in de traditie van Cultuurconnect willen we hier samen met het team over nadenken en voorstellen uitwerken. In 2022 vond een uitgebreide ‘postcorona werkorganisatiebevraging’ plaats bij de collega’s van Cultuurconnect. De resultaten daarvan werden aan de collega’s toegelicht en vormen mee de basis voor een aantal aanpassingen in de werkorganisatie en de omkadering daarvan die in 2023 verder uitgerold werden. Zo verhuisde ook ons hoofdkantoor naar de Krook in Gent, met een aanvullende werkplek in Muntpunt in Brussel (waar ook de coöperatieve werking van Cultuurconnect plaatsvindt).

5. Verdere ontwikkeling van de organisatiestructuur en werking:

De nieuwe organisatiestructuur en organisatieprincipes (2022) blijven gehandhaafd en worden verder uitgewerkt. Naar aanleiding van het vertrek van de algemeen directeur en de teamcoach bib werd de werking van de staf in 2023 geïntensiveerd ter ondersteuning van de directie.

Binnen Team Bib wordt de structuur aangepast. De opdeling in Team Publieksdiensten en Team Werkprocessen wordt opgeheven. Team Bib functioneert als 1 groot team met een semiflexibele structuur: vaste productteams die de diensten uitbaten en verder ontwikkelen, en flexibele projectteams waar collega’s bijdragen aan innovatieprojecten. De meeste collega’s nemen deel aan zowel een productteam als aan een of meer projectteams.

Het eigenlijke werk gebeurt in de teams waar de afstemming intensief is. Om organisatiebreed de cohesie in de organisatie te behouden, namen we verschillende initiatieven in 2023:

- ♦ Een teamtweedaagse met een inhoudelijk en een sociaal luik.
- ♦ De innovatiegilde waar de innovatiemanagers en andere collega’s die innovaties realiseren in Team Podium en Team Bib, informatie en ervaringen uitwisselen.
- ♦ Een hogere frequentie van de langetafelsessies waar iedereen aan deelneemt, zodat iedereen voldoende de kans krijgt om mee te zijn bij de vele ontwikkelingen van en rond de organisatie.

Om het innovatievermogen in de organisatie te verhogen richtten we de ‘Speedboot’ op: een groepje waarin zowel de innovatiegilde als de staf samenwerken. Dit resulteerde in een begeleidingstraject door Bedenk dat in 2024 uitgevoerd zal worden.

Coöperatiemodel

In 2017 startten we een traject naar een coöperatief bestuursmodel 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. Op mesoniveau (strategische koers van concrete acties en oplossingen) en micro-niveau (concrete invulling van acties en oplossingen) impliceert dit een model waarbij Cultuurconnect betrokkenheid en versterkte inspraak voor het werkveld realiseert.

De Algemene Vergadering bestaat uit 14 leden en het Bestuursorgaan uit 9 leden. De samenstelling staat verder in dit rapport of op www.cultuurconnect.be/team#bestuur.

- ♦ Het bestuur blijft net als in 2022 de vernieuwde rol spelen: 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’. Het Bestuursorgaan kwam 9 keer samen in 2023.
- ♦ De Algemene Vergadering van Cultuurconnect kwam 3 keer samen in functie van haar statutaire opdracht.

Het coöperatieve bestuursmodel en de praktische invulling ervan zetten we in 2023 verder. Onderstaande punten kregen de nadruk in de coöperatieve werking:

Verlengen regiokorting

In samenspraak met een werkgroep en de stuurgroep Digitale Bibliotheek werd in 2022 al een principe voor een regiokorting uitgewerkt. Cultuurconnect en de stuurgroep Digitale Bibliotheek willen met de regiokorting stimuleren dat regiobibliotheken onderlinge afspraken maken om te komen tot een rijk en homogeen digitaal aanbod voor de gebruiker binnen de regio’s.

De regiokorting geldt voor regiosamenwerkingen van type 3 en enkel voor de diensten die achter de Mijn Bibliotheek-login zitten (bv. e-boeken en het krantenarchief). De korting was toen tot 3 jaar beperkt in de tijd (tot eind 2025). De regiokorting is in de loop van 2023 positief geëvalueerd. In oktober 2023 verlengden we de regiokorting tot 2026 om bibliotheken die volop een regio aan het vormen zijn, de kans te geven om nog van de voordelen te genieten. Niet alle regio’s kregen de regiovorming rond binnen de lopende gemeentelijke legislatuur.

Sectorale besluitvorming via stemprocedure

In 2021 organiseerden we de eerste stemronde in verband met IBL-beslissingen. De laatste uitgestelde beslissing, over de microbetalingen ter ondersteuning van het IBL, is in mei 2023 gestemd. Die stemronde van mei 2023 werd na de proefperiode (die liep van april 2022 tot april 2023) gehouden bij alle bibliothecarissen. De vraag of de subsidie van 200.000 euro recurrent zou mogen worden ingezet voor innovatie, werd goedgekeurd. De stuurgroep Digitale Bibliotheek wil de Vlaamse overheid adviseren om de voormalige microvergoedingen voor IBL van ca. 200.000 euro jaarlijks te investeren in digitale dienstverlening. Cultuurconnect zal dit budget gebruiken om de innovatieagenda te realiseren voor de sector van openbare bibliotheken in Vlaanderen en Brussel. Dit zorgt ervoor dat blijvende middelen voor innovatie voor de digitale bibliotheek worden vrijgemaakt.

Stuurgroep Digitale bibliotheek

Bij aanvang startten we het coöperatiemodel met 4 stuurgroepen (Basisinfrastructuur, Digitale collectie, Beleven en Inspireren). In 2022 vervingen we die door één overkoepelende stuurgroep voor het hele portfolio van digitale diensten van Cultuurconnect voor bibliotheken: de stuurgroep Digitale Bibliotheek. De stuurgroep Digitale Bibliotheek kwam de eerste keer samen in juni 2022 en bereidde een visie over de (digitale) bibliotheek voor.

Missie & visie van de bib

Bibliotheken zijn er om iedereen die dat wil of nodig heeft te helpen bij het ontwikkelen van geletterdheid in de brede zin. Tevens bevorderen zij leesplezier, een open blik op de samenleving en digitale, sociale en culturele inclusie. Ze voorzien laagdrempelig toegang tot kennis, cultuur en informatie, ondersteunen en inspireren hierbij en stimuleren een levendige leescultuur bij alle groepen in de samenleving. Zo kan iedereen meedoen in de maatschappij, zich persoonlijk uitdrukken en ontwikkelen en ervaringen, hulpmiddelen en vaardigheden delen. De bibliotheek is een warme, openbare huiskamer, waar iedereen welkom is.

1. Lezen blijft de basis
2. Versterken van de bib in leerprocessen
3. Ontwikkelen van de bib als derde plek

Strategie van de bib

7 doelstellingen voor de bib

- Openbare bibliotheken leveren door middel van hun digitale aanbod een meetbare bijdrage aan een positief leesklimaat;
- Het digitale aanbod is inhoudelijk aantrekkelijk, divers en relevant. Het gebruik, de benutting en het bereik ervan groeien;
- Het digitale aanbod van bibliotheken bereikt de aangewezen doelgroepen en draagt aantoonbaar bij tot een hogere (e-)inclusiegraad;
- Bibliotheken hebben een onderscheidend digitaal aanbod gericht op 'een leven lang leren';
- Een groot deel van de scholen maakt (intensief) gebruik van het digitale aanbod van de bibliotheek en is hier tevreden over;
- De bibliotheek profileert zich als digitale, laagdrempelige, lokale vraagbaak op digitaal, sociaal en cultureel gebied en speelt deze rol met verve;
- De digitale bibliotheek voldoet aan hoge, actuele standaarden ten aanzien van vormgeving, toegankelijkheid en gebruikersbeleving.

Doelgroepen van de bib

Jeugd en gezinnen
Leerkrachten en leerlingen
Sociale doelgroepen - (digitaal) laaggeletterden, nieuwkomers
Intensieve mediagebruikers



Vervolgens werkte ze toe naar een innovatieagenda voor 2023. Concreet hield de stuurgroep workshops om een longlist van projecten onder te brengen in een matrix, om te zien welke klemtonen de innovatieagenda krijgt en om te toetsen of de lijst strookt met de strategie. Op Connect & co. in april 2023 deelden de stuurgroep en Cultuurconnect de lijst aan projecten voor het eerst met de sector.

Content	Zoeken, vinden & verwijzen	Samen werken, leren en delen	Gebruikersinformatie, - interactie & -beleving
C1. Contentpakket e-inclusie	Z1. Vernieuwing Open Vlacc	S1. Aanbod onderwijs	G1. Marketing automation
C2. Integratie programmering	Z2. AI-metadateren	S2. Digipunten	G2. CRM
C3. Filmstreaming	Z3. Verbeteren datakwaliteit	S3. Selecties maken en delen (lijstjes 2.0)	G3. Personalisering
C4. E-boeken	Z4. Zoekmachine-optimalisatie	S4. Platform voor leesgroepen [bv. jeugd]	G4. Verbeteren online omgeving
C5. Luisterboeken	Z5. Vernieuwen zoektechnologie		G5. Universele toegangspoort
C6. Open content	Z6. Ontdekomgevingen		

In de zomer van 2023 bracht Cultuurconnect de projecten qua kostprijs aan mensen en middelen in kaart. Cultuurconnect vertaalde elk project naar een project-definitiedocument. De (resource)planning werd concreter, en eind 2023 lanceerde Cultuurconnect een aantal tijdelijke aanwervingen om de innovatiekalender 2024-2025 te kunnen uitvoeren.

Hervormen Vlacc werkgroepen

De Open Vlacc-werkgroepen waren binnen Cultuurconnect voorlopers in coöperatief werken tussen de Open Vlacc-invoerders. In 2023 zijn de werkgroepen binnen de Open Vlacc-werking uitgebreid met een aantal niet-G6 (zes grote invoerbibliotheken) bibliotheken. Daardoor horen we niet alleen de stemmen van de grote invoerbibliotheken, maar ook die van de kleinere lokale bibliotheken die Vlacc-beschrijvingen afnemen. Daarnaast zijn de groepen zelf hervormd: Open Vlacc beschikt nu ook -in lijn met de andere diensten- over een productgroep. Tot slot zijn twee permanente catalografiewerkgroepen (inhoudelijk, formeel) opgezet en maakten we ruimte voor werkgroepen met een tijdelijk gehalte.

**Bibliotheken:
aantal bijeenkomsten groepen**

- ◆ Stuurgroep Digitale Bibliotheek
 - ◆ 8 bijeenkomsten
 - ◆ 18 leden
- ◆ Productgroep Bibliotheekstelsysteem (samenstelling gewijzigd in juni 2023)
 - ◆ 6 bijeenkomsten
 - ◆ 26 leden
- ◆ Productgroep Bibliotheekwebsites
 - ◆ 3 bijeenkomsten
 - ◆ 14 leden
- ◆ Projectgroep Dienstenmodel stop-gezet na evaluatie IBL in april 2023
 - ◆ 2 bijeenkomsten
 - ◆ 13 leden
- ◆ Productgroep E-boeken
 - ◆ 5 bijeenkomsten
 - ◆ 27 leden
- ◆ Productgroep Wise Analytics
 - ◆ 1 bijeenkomst
 - ◆ 10 leden
- ◆ Productgroep Mijn Leestipper
 - ◆ 1 bijeenkomst
 - ◆ 10 leden
- ◆ Productgroep Gopress
 - ◆ geen bijeenkomsten
 - ◆ 5 leden
- ◆ Productgroep Fundels
 - ◆ geen bijeenkomsten
 - ◆ in samenstelling in 2024
- ◆ Productgroep Bieblo
 - ◆ 2 bijeenkomsten
 - ◆ 6 leden
- ◆ Productgroep Bibster
 - ◆ 1 bijeenkomst
 - ◆ 9 leden
- ◆ Productgroep [Jouw stad] Leest
 - ◆ 3 bijeenkomsten
 - ◆ 9 leden
- ◆ Werkgroep Filmstreaming
 - ◆ 4 bijeenkomsten
 - ◆ 29 leden
- ◆ Productgroep Open Vlacc
 - ◆ 1 bijeenkomst
 - ◆ 12 leden

Bekijk de samenstelling van de strategische stuurgroep, projectgroepen, productgroepen en werkgroepen voor de diensten van de bibliotheken.

- ◆ Werkgroep Open Vlacc formele catalografie
 - ◆ 1 bijeenkomst
 - ◆ 11 leden
- ◆ Werkgroep Inhoudelijke ontsluiting en classificatie
 - ◆ 1 bijeenkomst
 - ◆ 18 leden

**Podiumhuizen:
aantal bijeenkomsten groepen**

- ◆ Adviesgroep Digitaal Podium
 - ◆ 3 bijeenkomsten
 - ◆ 22 leden
- ◆ Stuurgroep Piloten Digitaal Podium
 - ◆ 3 bijeenkomsten
 - ◆ 12 leden
- ◆ Stuurgroep Digitaal Podium Vlaamse overheid
 - ◆ 5 bijeenkomsten
 - ◆ 7 leden
- ◆ Productgroep Piloten Digitaal Podium
 - ◆ 2 bijeenkomsten
 - ◆ 16 leden
- ◆ Stuurgroep Digitale Cultuurbeleving
 - ◆ 2 bijeenkomsten
 - ◆ 11 leden (+ 12 extra leden bij open bijeenkomst op 14/11)
- ◆ Werkgroep Voor De Show
 - ◆ 3 bijeenkomsten
 - ◆ 8 leden
- ◆ Werkgroep Livestreaming
 - ◆ 2 bijeenkomsten
 - ◆ 8 leden
- ◆ Werkgroep Art@home
 - ◆ 1 bijeenkomst
 - ◆ 8 leden
- ◆ Werkgroep Talkpoeder
 - ◆ 1 bijeenkomst (eerste)
 - ◆ 13 leden
- ◆ Werkgroep Videomarketing
 - ◆ 1 bijeenkomst (eerste)
 - ◆ 13 leden

Bekijk de samenstelling van de advies-, stuur- en werkgroepen voor de diensten van de cultuurhuizen.

Open data en bescherming van persoonsgegevens

We zoeken in samenspraak met partners naar oplossingen om onze data maximaal ter beschikking te stellen. Elke bib kan onze API's gebruiken om bijvoorbeeld de collectie te etaleren (cover-carrouzels), voor een eigen app, om inhoudelijke themadossiers op te maken of online verdieping aan te bieden zonder daarvoor alle info te moeten overtypen. Zo kunnen bibmedewerkers zich volledig richten op inhoudelijke verdieping en selectie.

De Vlaamse Gemeenschapscommissie in Brussel, De Krook, Iedereen Leest, Poëzie Centraal, en vele anderen maken gebruik van onze API's, al dan niet in samenwerking met een ontwikkelaar of ontwikkel-partner.

Catalogus-API

De catalogus-API geeft toegang tot de zoekfunctie van de catalogus en tot honderd-duizenden titelbeschrijvingen en coverafbeeldingen in verschillende grootte. De API geeft zicht op de beschikbaarheid van de collectie van alle Nederlandstalige openbare bibliotheken in Vlaanderen en Brussel.

De catalogus API wordt aangeboden in 2 versies:

- ◆ De vrije API geeft geen toegang tot gegevens die we aankopen bij derden. Het gebruik van deze data is vrij.
- ◆ De rijke API geeft wel toegang tot gegevens die we aankopen bij derden (bv. covers, samenvattingen, recensies). Cultuurconnect is gebonden aan de afspraken die met derden worden gemaakt over het al dan niet ter beschikking staan van deze data. Het gebruik van de rijke API is enkel toegestaan voor niet-commerciële applicaties die het publieksbereik van 1 of meer openbare bibliotheken in Vlaanderen of Brussel bevorderen. Deze eigenschap van de applicatie moet zichtbaar zijn voor het publiek en is een belangrijke functie van de applicatie.

Beide API's bevatten data waarop intellectuele eigendomsrechten en databank-rechten rusten. De key bepaalt of je de vrije of rijke catalogus API mag gebruiken.

MIJN BIBLIOTHEEK-API

De Mijn Bibliotheek-API geeft toegang tot het Mijn Bibliotheek-profiel, digitale collecties, lenersgegevens (uitleningen, reserveringen, boetes en leenhistoriek) en favorietenlijstjes. Mijn Bibliotheek wordt gebruikt in alle openbare bibliotheken van Vlaanderen.

De Mijn Bibliotheek-API bevat persoonsgegevens en is beschikbaar in 2 versies:

- ◆ Toegang: De externe toepassing van de afnemer leidt eindgebruikers via OAuth (een open standaard voor autorisatie) naar het Mijn Bibliotheek-loginscherm, waar ze kunnen aanmelden met hun Mijn Bibliotheek-profiel. Op die manier kan de externe toepassing eindgebruikers identificeren, authenticeren en autoriseren.
- ◆ Delen van persoonsgegevens: via de Mijn Bibliotheek-API kunnen eindgebruikers hun lenersgegevens aan de afnemer ter beschikking stellen.

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 is naar aanleiding van de inwerking-treding van dit regelgevend kader gestoeld op volgende krachtlijnen in 2023:

- ♦ Opvolging, evaluatie, bijsturing en handhaving van een informatie-beveiligingsbeleid, bestaande uit een vast kerndocument en een dynamische bijlage (met analyse en detectie van actiepunten) per IT-applicatie. Dit beleid omvat onder meer interne aanstelling van een DPO (Data Protection Officer), gecertificeerd door DPI (Data Protection Institute), interne organisatie van een Stuurgroep Informatiebeveiliging, incidenten-beheersprocedure en incidentenregister, sensibilisering en responsabilisering van medewerkers, integratie van privacybeschermende maatregelen in het aanbestedings- en contractsluitingsproces betreffende nieuwe IT-applicaties.
- ♦ Continueren en uitbouwen van GDPR-strategie ten aanzien van digitale toepassingen gebouwd op onze Basisinfrastructuur en de relaties met de lokale besturen in dat kader (via toepassing van 'datagebruikers-overeenkomsten').
- ♦ (Data Transfer Impact) Assessments in het kader van de bijzondere problematiek van het wegvallen van EU US privacy Shield in navolging van Schrems II.
- ♦ Zoeken naar en experimenteren met GDPR-conforme alternatieven voor analytics en nieuwsbrieven.

Duurzaamheid en ecologische verantwoordelijkheid

We vormden een tijdelijke 'opstartgroep' om een nieuwe aanpak te bedenken om Cultuurconnect duurzaam te maken. In de nieuwe aanpak staat deze vraag centraal: hoe kunnen we onze producten en diensten, de kern van onze werking, duurzaam maken? In 2024 rollen we deze nieuwe aanpak uit.

Cultuurconnect besliste te verhuizen naar De Krook waardoor onze kantooromgeving een grote sprong voorwaarts maakt inzake duurzaamheid op vlak van energie. De Krook biedt daarnaast kansen voor samenwerking met de andere partners in het gebouw, wat goed is voor netwerking, creativiteit en innovatievermogen.

Luisterpunt

Cultuurconnect werkt samen met Luisterpunt om hun Daisy-titels in te voeren in Open Vlacc. Luisterpunt voerde 707 braille-beschrijvingen (+6 tegenover 2022) en 2.984 Daisy-beschrijvingen (+182 tegenover 2022) in. Het Bibliografisch Centrum voerde nog eens 7 braille-records en 71 Daisy-beschrijvingen in op vraag van Luisterpunt. De integratie in Open Vlacc zorgt ervoor dat Luisterpunt gebruik kan maken van de Bibliotheekwebsites als catalogus voor de [Luisterpunt-website](#). Cultuurconnect werkt ook samen met Luisterpunt om de toegankelijkheid van de Bibliotheekwebsites te bewaken en te finetunen. In 2024 werken Cultuurconnect en Luisterpunt samen aan een project uit de innovatieagenda digitale bibliotheek om Daisy online aan te bieden als een digitale collectie van de openbare bibliotheek, weliswaar enkel beschikbaar voor mensen met een leesbeperking.

Zorgbib

In oktober 2023 organiseerde Cultuurconnect een proefsessie voor de vrijwilligers van zorgbib Kortrijk. De doelstelling was tweeledig: de vrijwilligers informeren over en introduceren tot het e-boekenplatform en onderzoeken of zij ambassadeur konden zijn van het platform binnen de zorginstelling. Daar detecteerden we volgende hinderpalen:

- ♦ niet alle vrijwilligers hebben de nodige basisvaardigheden om potentiële gebruikers wegwijs te maken
- ♦ niet iedereen in de zorginstelling heeft een actief biblidmaatschap en/of Mijn Bibliotheekaccount. Er zijn privacy issues wanneer de persoon zelf niet kan inschrijven.
- ♦ Zorgbib ziet meer kansen in het aanbod van Luisterpuntbib (Anders Lezen app). Ze hebben nu al een actieve samenwerking en plannen die te verbreden.

Ze zagen wel mogelijkheden om de e-boekendienst van de lokale bib te promoten via een folder (met stappenplan voor de eindgebruiker).

Zorgbib gaat met de bevindingen uit de proefsessie aan de slag. Zij onderzoeken zelf hoe ze hun werking toekomstbestendig kunnen maken. De digitale collecties van de bib bieden opties. Steeds minder zorginstellingen stellen een lokaal voor boekenopslag beschikbaar, het beheren en verdelen van de boekenpakketten is logistiek een complexe operatie. Begin 2024 zitten we samen met het team van Zorgbib om mogelijke vervolgstappen te bekijken.



Het nieuwe decreet "tot structurele subsidiëring van kernorganisaties om de digitale transformatie van de cultuursector aan te sturen", dat in 2023 van kracht werd, biedt nu ook een rechtsbasis om toegang tot het rijksregister te vragen en te verkrijgen in functie van de continue actualisering van het centrale lenersbestand binnen het eengemaakt bibliotheeksysteem. De machtigingsaanvraag bij het rijksregister zal op basis van deze rechtsbasis in 2024 hernomen worden.

Digitale transformatie van de cultuursector in samenwerking met departement CJM en Digitaal Vlaanderen

Eind december 2022 keurde de Vlaamse regering de **visienota** “Naar een slagkrachtige cultuursector in digitale tijden” goed.

De visienota is het resultaat van een proces dat het Departement Cultuur, Jeugd en Media in opdracht van de minister van Cultuur doorliep. De digitale kernspelers Cultuurconnect, meemoo en publiq gaven daarbij input en Digitaal Vlaanderen ondersteunde het proces.

De nota zet de strategische lijnen uit waarbinnen de kernspelers zich positioneren met het oog op de verdere **digitale transformatie van het culturele ecosysteem**.



Het voorlaatste hoofdstuk van de visienota beschrijft de manier waarop het ecosysteem aangestuurd zal worden. Het Departement Cultuur, Jeugd en Media staat in voor de opvolging van de uitvoering van de beheersovereenkomsten van de kernspelers en streeft hierbij een maximale afstemming na van de werkingen van deze organisaties op elkaar, op de digitale strategie van Vlaanderen én op de beleidscyclus. Er wordt gewerkt naar een coherent **programma Digitale Transformatie**. Het programma wordt deels gefinancierd via de structurele budgetten conform de beheersovereenkomsten, en deels via bijkomende investeringen door de Vlaamse overheid.

Er is een **Programmabureau** opgericht onder regie van het departement en met ondersteuning van Digitaal Vlaanderen, waarin de directies van Cultuurconnect, publiq en meemoo het programma Digitale Transformatie zullen vormgeven en de uitvoering ervan (na akkoord van de minister) zullen opvolgen.

Het Programmabureau spreekt de collectieve ambitie uit om tegen de volgende regeringsvorming met het programma Digitale Transformatie een keuzelijst van initiatieven voor te leggen, waarbij de meerwaarde ten aanzien van het ecosysteem, de verwachte resultaten en de budgettaire implicaties worden toegelicht. Dit voorstel zal eveneens aangeven welke partij welke (financiële) verantwoordelijkheden zal opnemen. Het ontwerpprogramma is eind 2023 in een finale fase en zal in 2024 volledig afgewerkt worden en aan de (nieuwe) regering voorgelegd worden, zodat het (hopelijk) vanaf 2026 uitgerold kan worden.

Er blijkt een duidelijke nood in de cultuursector aan expertise, skills en innovatiekracht m.b.t. digitale transformatie. In het kader van deze ambitie, werkte Cultuurconnect in samenwerking met het Departement CJM en Scopernia aan een haalbaarheidsstudie om in kaart te brengen wat een toekomstig kennis- en innovatiecentrum zou kunnen betekenen voor de cultuursector. De studie liep verder tot juni 2023. Op basis van deze haalbaarheidsstudie zal Cultuurconnect in 2024 (en 2025), via het aanwerven van een coördinator, inzetten op de set-up van de leer- en innovatiehub digitale transformatie voor cultuur (opstart, business plan, governance, eerste inhoudelijke werking).




5.

Vlaamse digitale bibliotheekinfrastructuur

Cultuurconnect neemt het beheer van de provinciale digitale bibliotheekomgevingen over van de provinciebesturen en staat in voor de consolidatie en integratie ervan in de Vlaamse digitale bibliotheekinfrastructuur.

(STRATEGISCHE DOELSTELLING UIT OVEREENKOMST VLAANDEREN-CULTUURCONNECT 2018-2025 OF "EBS-OVEREENKOMST")



Cultuurconnect vzw consolideert de provinciale bibliotheeksystemen (PBS'en) in een Vlaams Eengemaakt Bibliotheekstelsel (EBS).

Het Bibliotheekstelsel

MIGRATIEGOLVEN

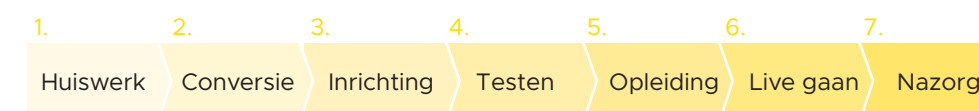
Na 93 bibliotheken in 2019, 76 in 2020, 99 in 2021 en 33 in 2022, stapten begin 2023 de laatste 4 bibliotheken over naar het Bibliotheekstelsel. Daarmee is de migratie naar het Eengemaakt Bibliotheekstelsel afgerond en werken begin 2023 in totaal

305 bibliotheken met Wise (dat is nu herleid tot 304, wegens een fusie tussen twee bibliotheken). In 2023 stapten enkel nog bibliotheken over die niet waren aangesloten op een provinciaal bibliotheekstelsel, als deel van de zevende migratiegolf.

De bibliotheken die overstapten in 2023 waren:

- ♦ 15 & 16 februari: Brakel en Gent
- ♦ 1 maart: Hoegaarden en Boutersem

Elke cluster van bibliotheken doorloopt dezelfde 7 stappen:



Sinds 2020 verloopt het grootste deel van de voorbereiding digitaal, zo ook in 2023. Enkel de huiswerkbijeenkomsten en de ondersteuning bij de heropening vonden plaats in de bibliotheken zelf.

Daarnaast leren migrerende bibliotheken Wise kennen via webinars op het leerplatform en online ondersteuningssessies. De webinars worden voortdurend verfijnd en verbeterd.

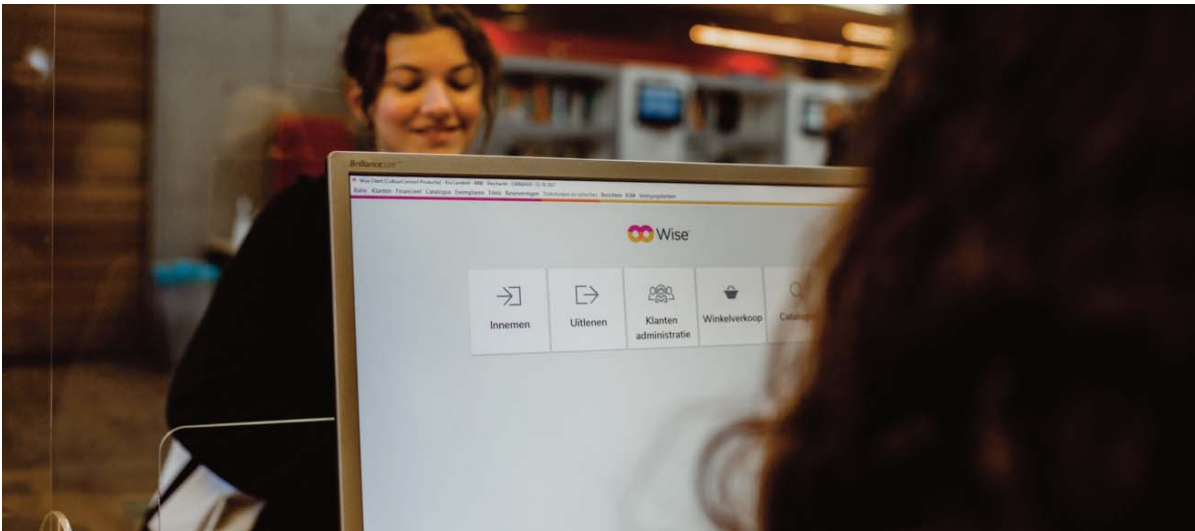
In 2023 leerden in totaal 152 bibliotheekmedewerkers uit de resterende 4 te migreren bibliotheken van migratiegolf 7 met Wise werken via de webinars, interne opleidingssessies en pagina's op het leerplatform.

TEVREDENHEIDSONDERZOEK

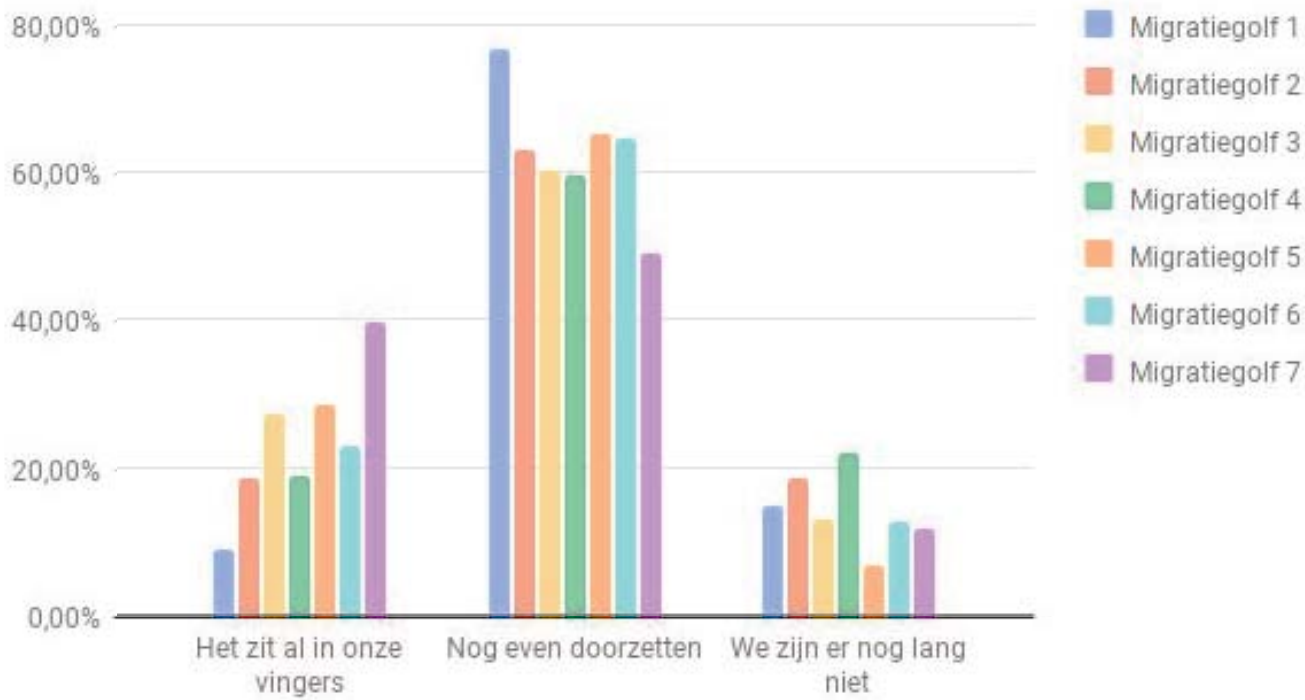
Na elke migratiegolf bevrage[n] we de bibliotheken over hoe ze de migratie hebben ervaren, wat ze van de ondersteuning van Cultuurconnect vinden en wat hun eerste ervaringen met Wise zijn. Het tevredenheidsonderzoek voor de volledige migratiegolf 7 vond plaats in maart 2023, ook voor de bibliotheken die in 2022 zijn ingestapt.

De bevraging is ingevuld door 43 bibliotheekmedewerkers uit 21 van de 37 aangeschreven bibliotheken.

De mate waarin ze al vertrouwd zijn met het systeem (*Ben je hoopvol over het verder gebruik van Wise, of zie je er toch eerder wat tegenop?*) ligt een pak hoger dan bij de vorige bevragingen. Dit mag niet verbazen want doorgaans vindt de bevraging 1 of 2 maanden na de migratie plaats, maar nu kwamen 10 antwoorden van bibliotheken die al een jaar eerder waren overgestapt (februari 2022), 12 van wie al sinds juni 2022 met Wise werkt, 14 van bibliotheken die in oktober 2022 zijn gemigreerd en 7 antwoorden van de 4 bibliotheken die de maand ervoor zijn gestart met Wise.

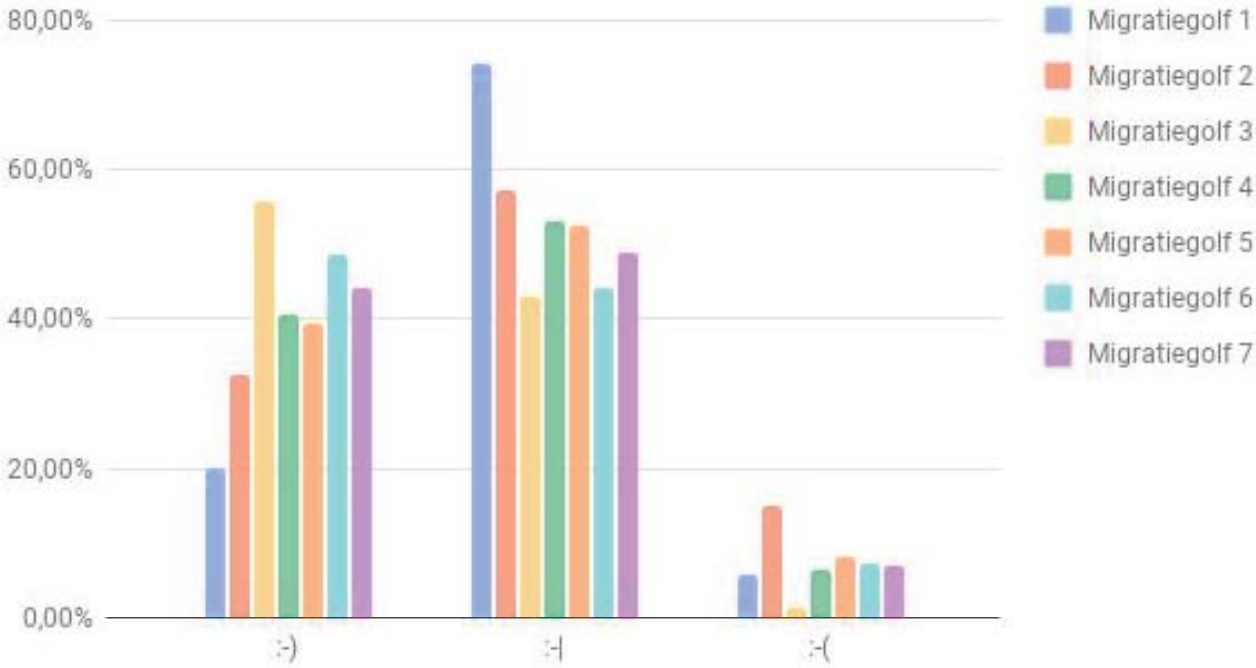


Tevredenheidsonderzoek tijdens de 7 migratiegolven met de vraag: Hoe liep de overstap naar Wise voor jou, hoopvol of niet?"



De tevredenheid ligt, net als de andere antwoorden, in lijn met de vorige migratiegolven (*Hoe liep de overstap naar Wise voor jou en hoe voelen de eerste maanden werken met Wise voor je aan?*).

Tevredenheidsonderzoek tijdens de 7 migratiegolven met de vraag: hoe voelen de eerste maanden werken met Wise voor je aan?



Bibliotheekstelsysteem Wise in gebruik

	2020	2021	2022	2023
Bibliotheken	169	268	301	304
Vestigingen	459	696	778	812
Bibmedewerkers met een login in Wise	2390	4494	4819	5440
Zelfuitleentoeystellen gekoppeld aan Wise	631	1143	1302	1539
Exemplaren in het Bibliotheekstelsysteem	14.730.668	20.896.192	22.350.518	22.642.234
Aantal titels in het Bibliotheekstelsysteem	3.288.751	4.092.386	3.830.959	3.878.683
...waarvan uit Open Vlack	1.486.795	1.554.086	1.336.834	1.380.611
Actieve abonnementen	1.286.252	1.938.297	1.678.770	1.852.354
Uitleningen	8.807.072	20.209.004	29.046.832	32.320.053
Verlengingen	3.477.496	8.384.273	10.955.330	12.008.404
Gehonoreerde reserveringen*	304.920	514.239	665.969	771.453**

* Reserveringen die aangevraagd, uitgeleend én teruggebracht zijn door de lener. Reserveringen die nog in dat proces zitten beschouwen we als actief en zijn niet te onderscheiden van reserveringen die nog niet gehonoreerd konden worden.
**Aangezien op de meetdatum 5/3/2024 nog niet alle reserveringen aangevraagd in 2023 het hele proces hebben doorlopen, zit hierop nog een foutmarge van 1-2%.

Het aantal bibliotheken in het bibliotheekstelsysteem steeg lichtjes tot **304** : één bibliotheek fuseerde met een andere en er kwamen er nog 4 bij tijdens de laatste migraties. Het aantal toestellen gekoppeld via SIP2 is fors gestegen. De daling in het aantal actieve abonnementen in 2022 was te verklaren door een wijziging in het omgaan met automatisch verlengde abonnementen: abonnementen die 2 jaar geen (leen)activiteiten meer hebben gekend kwamen immers te vervallen. In 2023 was die historische inhaalbeweging achter de rug en is er nu opnieuw een stijging te zien. Een verklaring voor de daling in aantal Vlack-titels in 2022 is nooit gevonden. Voor 2023 zijn de aantallen terug lichtjes gaan stijgen, wat doet vermoeden dat het ging om een eenmalige daling van het aantal Vlack-titels.

OCLC

In de SLA met leverancier OCLC | HKA zijn 4 niveaus van prioriteiten vastgelegd:

- ◆ Incident prioriteit 1: Ernstig incident dat de hele of een groot deel van de dienst raakt.
> In 2023 waren er 2 nieuwe incidenten met prioriteit 1.
- ◆ Incident prioriteit 2: Ernstig incident dat een belangrijk deel van de dienst raakt.
> In 2023 waren er 3 nieuwe incidenten met prioriteit 2.
- ◆ Incident prioriteit 3: Incident dat niet leidt tot uitval van essentiële functionaliteit en standaard serviceverzoeken
> In 2023 waren er 169 nieuwe incidenten met prioriteit 3.
- ◆ Incident prioriteit 4: Informatievragen, niet-standaard serviceverzoeken, overige *change requests* (bv. nieuwe functionaliteit).
> In 2023 waren er 313 nieuwe incidenten met prioriteit 4.

	2019	2020	2021	2022	2023
Prio 1	4	7	2	0	2
Prio 2	3	3	4	2	3
Prio 3	214	441	291	204	169
Prio 4	337	306	380	435	313

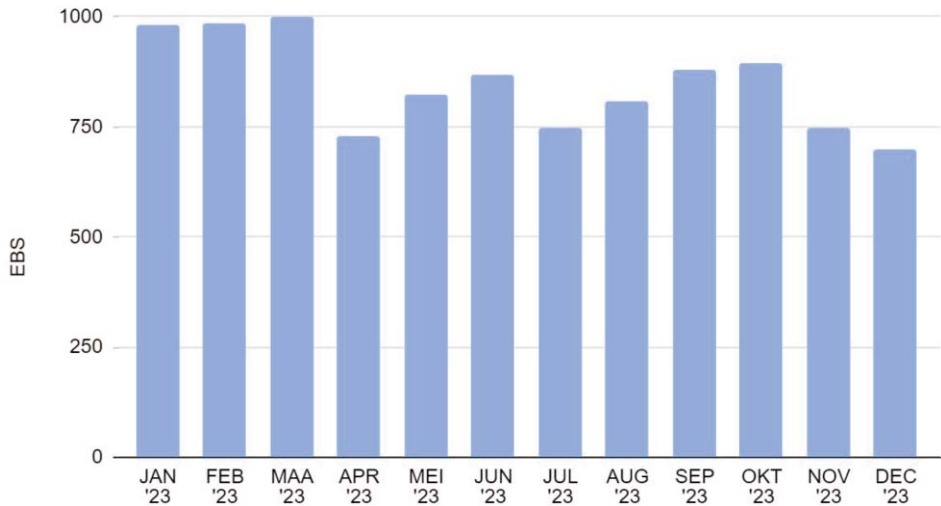
Wise was ook in 2023 stabiel dan in de beginjaren (weinig onverwachte uitval) en we merken daarnaast dat het aantal incidenten verder daalt. We zien dat na een release toch regelmatig onvoorziene bugs opduiken (prio 3) en het aantal gedetailleerde informatieve vragen (prio 4). Er zijn meer prio 1 en prio 2 incidenten geweest dan in 2022. Voor 2023 voegden we 45.000 euro aan het EBS-budget toe vanuit service credits door het niet behalen van de SLA. Dit door het nauw opvolgen van de dienstverlening en een goed SLA-beheer. Als de contractuele afspraken in de SLA over de dienstverlening niet of deels werden behaald door OCLC volgde hiervoor een creditnota. Dit gangbare principe is contractueel vastgelegd en leverde tijdens 2023 in totaal bijgevolg extra budget op voor het project.



CULTUURCONNECT

Voor de werking van de Cultuurconnect servicedesk: [\(zie eerder\)](#)

In 2023 werden er **10.156 TICKETS** afgesloten over het eengemaakt bibliotheek-systeem.



Top 10 tickets per hoofdcategorie over het eengemaakt bibliotheeksysteem (zonder catalografie en bestellen):

	2021	2022	2023
Profiel/paswoord	543	1275	1161
Lenersadministratie	903	1129	947
IBL in Wise	(nieuw)	1064	425
Inrichting	2033	1000	636
Brieven/tickets/mailmerge	679	702	527
Uitleenadministratie	594	691	491
Netwerk/hardware/installatie	619	670	430
Exemplaren	389	461	462
Financieel	346	429	375
Tijdschriften	348	356	281

Het aantal EBS-gerelateerde tickets daalde in 2023. Dat komt omdat de bibliotheken hun weg vonden in Wise, naar elkaar toe en op het leerplatform. Na de implementatiefase van de nieuwe IBL-werking stabiliseerde zo het aantal tickets. Ook het aantal vragen met betrekking tot implementaties viel fors terug. Over de hele lijn zijn al deze topcategorieën vermindert in aantal.

Het aantal vragen rond profielen en paswoorden steeg opvallend na 2021 en die stijging zet zich door, parallel aan het stijgende aantal aangesloten vestigingen ([zie tabel 'Wise in gebruik'](#)).

PRODUCTGROEP BIBLIOTHEEKSYSTEEM

In 2023 kwam de productgroep Bibliotheeksysteem 6 keer samen om onder andere na te denken over mogelijke verbeteringen aan Wise-processen. De 26 leden van de productgroep testen ook vaak nieuwigheden als pilootbib en informeren Cultuurconnect hoe die veranderingen best gedeeld worden met de collega-bibliotheken. Bekijk de volledige samenstelling van de productgroep op [de website van Cultuurconnect](#).

Bijeenkomsten en agenda

- 17 januari: terug- en vooruitblik, selecties
- 15 maart: Online inschrijven, voorbereiding Connect & co Wisewinkel, versie 7.0.4 en 7.0.5
- 2 mei: rechtenbeheer in Wise en feedback RFC's 7.0.6
- 28 juni: Floating collecties, shortlist 7.0.7, testen 7.0.5
- 26 september: doorstart productgroep met nieuwe samenstelling, 7.0.6 en shortlist 7.0.7
- 13 december: evaluatie release 7.0.6, shortlist 7.1.0, een blik op 2024



DOORONTWIKKELING WISE

CONTINUE DOORONTWIKKELING

OCLC werkt continu aan technische oplossingen om Wise stabiel te maken en up-to-date te houden met de laatste ontwikkelingen op het gebied van IT en informatieveiligheid. In 2023 werden volgende verbeteringen doorgevoerd:

- ♦ up-to-date ingebouwde Java versie (8 naar 11)
- ♦ continue verbeteringen voor het versturen en afleveren van mailberichten en verbeteren van de mail bouncer
- ♦ ondersteuning Windows 11
- ♦ up-to-date houden Tomcat, MySQL, Nginx en Apache
- ♦ volledige integratie DialoID RFID-lezers
- ♦ efficiëntere backups

Deze backend-aanpassingen volgt Cultuurconnect steeds nauw op in een frequent technisch overleg met OCLC. Nieuwe versies test het team grondig door om de impact op de bibliotheken in hun dagdagelijkse werking minimaal te houden.

WEKELIJKSE RELEASES

Elke week op woensdag stelt OCLC de nieuwe versie van Wise beschikbaar op de testserver. Aanpassingen worden door Cultuurconnect getest, en waar nodig met hen doorgesproken. Daarnaast worden basisfuncties van het systeem nagekeken in de vorm van zogenaamde *smoketests*. Volgt er groen licht, dan komt de nieuwe release maandagochtend op productie ter gebruik van alle bibliotheken, vergezeld van release notes en info specifiek over *bugfixes* op het Leerplatform. Zijn er onverwachte of complexe problemen, dan worden de bibliotheken hierover ingelicht op Basecamp en op het Leerplatform.

GROTERE UPDATES

3 keer per jaar wordt er een nieuwe versie van Wise ter beschikking gesteld, met daarin vooral nieuwe functionaliteiten (wijzigingsverzoeken), of grotere ontwikkelingen (vernieuwingsprojecten). De ontwikkelagenda hiervoor komt tot stand op basis van prioriteiten gekozen door de productgroep en noden gedetecteerd door Cultuurconnect zelf. Daarnaast zijn er ook steeds wijzigingen ontwikkeld op eigen initiatief door OCLC of op aangeven van hun andere klanten.

In 2023 ging het om onderstaande versies (waar relevant staat het aantal bibs dat een nieuwe oplossing heeft opgenomen in hun werking tussen haakjes)

- ♦ 7.0.4 (20 maart) met 25 verbeteringen, zoals:
 - > het inbouwen van het rijksregisternummer voor het ontdubbelen van klanten;
 - > klanten kunnen blokkeren in een hele samenwerkingsgroep 3;
 - > een herinnering reserveringsophaalbericht, om gebruikers een tweede seintje te geven om hun reservering op te halen (182 bibliotheken);
 - > de reserveerbaarheid van nieuwe exemplaren beter beheren (36 bibliotheken);
 - > een datum van vermissing bijhouden voor vermiste exemplaren;
 - > een deelaanduiding weergeven op de kastlijst, selecties en andere plaatsen;
 - > sommige e-mailberichten vanuit het systeem vertrekken vanuit het adres van de bibliotheek zelf.
- ♦ 7.0.5 (8 september) met 23 verbeteringen, zoals:
 - > verdere bijsturing van de lenersblokkades;
 - > het rijksregisternummer kan, eens de bibliotheek daarvoor toestemming verwerft, makkelijker gedeeld worden met andere stadsdiensten (12 bibliotheken);
 - > de toegang tot onbemande bibliotheken kan veel gericht toegekend worden aan de hand van zogenaamde klantbadges (15 bibliotheken);
 - > de bibliotheek kan aangeven in welke volgorde abonnementen moeten worden gesuggereerd bij het inschrijven van klanten;
 - > de MARC-viewer werd grafisch verbeterd;
 - > bibliotheken kunnen hun gebruikers de optie geven reservaties te pauzeren, bijvoorbeeld omdat ze op vakantie gaan;
 - > de leveranciers van zelfscantoestellen krijgen de kans meer informatie op te nemen op de tickets geprint door hun toestellen;
 - > gebruikers krijgen duidelijkere info over bijlagen bij het uitlenen van exemplaren via de zelfuitleen;
 - > extra opmaakinstellingen in de berichteditor zoals tabellen en lettertypes.
- ♦ 7.0.6 (4 december) met 15 verbeteringen, zoals:
 - > je kan makkelijk zien hoeveel exemplaren uitgeleend zijn op een adminpas;
 - > klanten met dezelfde naam en geboortedatum maar verschillend rijksregisternummer worden niet meer aangeboden als kandidaten ter ontdubbeling;
 - > de mogelijkheid om boeteberekening te doen op basis van een periode langer dan 7 dagen wordt ingebouwd;
 - > Wise kan nu exemplaren zoeken binnen een samenwerkingsgroep 3b in plaats van enkel op het niveau instantie of systeem;
 - > binnen een samenwerkingsgroep 3 kan je een globaal maximaal aantal uitleningen handhaven, over de betrokken instanties heen (13 bibliotheken);
 - > eerder ontwikkelde extra berichttypes kunnen nu ook per klant een voorkeur krijgen voor verzendmethode zoals brief of mail;
 - > vestigingen kunnen uitgesloten worden van het versturen van mailberichten.



COMMUNICATIE OVER DOORONTWIKKELING

In de wekelijkse release zitten voornamelijk oplossingen voor incidenten van type 2 en 3. De communicatie over deze bugs en wekelijkse releases gebeurt via het leerplatform en indien nodig via Basecamp:

BUGS

- ♦ Er is een pagina op het leerplatform waar we gekende bugs verzamelen, indien mogelijk met een timing voor een oplossing of een workaround. We raden bibliotheken aan deze pagina te raadplegen voordat ze een ticket melden. In 2023 breidden we de info op deze pagina uit van bugs in bibliotheekstelsel Wise naar bugs in alle producten van de basisinfrastructuur (bibliotheekstelsel Wise, bibliotheek-websites en Mijn Bibliotheek).
- ♦ Bij bugs met impact op het merendeel van de bibliotheken sturen we een e-mailnotificatie via het leerplatform.
- ♦ Wanneer het stelsel niet bereikbaar is (site down), dan wordt dit door middel van een rode melding op het startscherm van het leerplatform kenbaar gemaakt. Site down meldingen komen versneld tot bij de juiste mensen bij Cultuurconnect.

RELEASES

- ♦ Er is een pagina met het overzicht van wat in de laatste release werd opgelost. Alle Wise-bibliotheken zijn ingeschreven om hiervan e-mailnotificaties te ontvangen.
- ♦ Er is een aparte pagina op het leerplatform met de historie van alle release notes.
- ♦ De release notes van grotere updates worden minstens 2 weken voor datum verstuurd via Basecamp. De systeembeheerders en lokale Wise-experten halen daaruit wat relevant is voor hun bib en bereiden zo hun eigen collega's voor op de wijzigingen. Op het moment dat de nieuwe versie op productie staat, worden de definitieve release notes gepubliceerd op het leerplatform.

VERNIEUWINGSPROJECTEN

Vrij uitzonderlijk aan het project van het eengemaakt bibliotheekstelsel is dat naast de implementatie en het onderhoud van de software, meteen een roadmap voor de komende jaren is afgesproken met de leverancier. In de gunningsprocedure is ruimte gemaakt voor 10 vernieuwingsprojecten die in het voortraject door de stakeholders-groep op de agenda werden geplaatst en werden opgenomen in de overeenkomst met de nieuwe leverancier.

In 2023 werkten we verder aan een aantal van die vernieuwingsprojecten.

VERNIEUWINGSPROJECT: WERKEN MET EEN BUSINESS INTELLIGENCE TOOL

Wise Analytics

De bibliotheek zit op een berg data, maar die wordt helaas nog niet altijd even efficiënt gebruikt. Door die data uit het bibliotheekstelsel in een datawarehouse onder te brengen, de mogelijkheid te bieden die te combineren met andere datasets en van daaruit eventueel weer te exporteren, krijgt een bibliotheek inzicht in de eigen werking om die verder te optimaliseren en geeft een bibliotheek de eindgebruiker een persoonlijker dienstverlening.

Wat vooraf ging

Op basis van het voorbereidend werk in 2019 kon OCLC in 2020 keuzes maken en beginnen aan de bouw van het datawarehouse. OCLC zet de BI-tool in de markt als Wise Analytics, met Snowflake als basis voor het datawarehouse en Microsoft Power BI voor de front end. 2020 werd afgesloten met een demo van deze opstelling, op basis van testdata. 2021 startten we met een uitgebreid assessment van de architectuur van de BI-tool. Vooraleer we een data-upload konden doen voor de pilootbibliotheken was een risico-analyse nodig: hoe wordt omgegaan met persoonsgegevens in deze nieuwe tool? In maart 2021 rondde we dit proces af: afspraken met OCLC werden vastgelegd in een Memorandum of Understanding en er werden nog enkele technische verfijningen uitgevoerd met betrekking tot het anonimiseren/pseudonimiseren van gegevens. Door deze grondige procedure liep het piloottraject wat vertraging op. Op 18 mei 2021 vond de kick-off plaats met 5 pilootbibliotheken: Roeselare, Erpe-Mere, Muntpunt, Lommel en Genk. De pilootfase werd op 15 maart 2022 afgerond, toen op Connect & co Wise Analytics werd gelanceerd en de uitrol van de nieuwe tool van start ging. 2022 stond in het teken van implementatie en uitrol.

2023: afronden uitrol

De laatste bibliotheken die in 2023 aansloten op het Eengemaakt Bibliotheekstelsel kregen begin 2023 ook toegang tot Wise Analytics. In de eerste helft van maart 2023 voegden we nog Boutersem, Brakel, Hoegaarden en Gent toe en organiseerden we een laatste opleiding. Deze opleiding stond eveneens open voor bibliotheken uit de laatste migratiegolf die de opleiding in hun eigen provincie hadden gemist. 23 deelnemers kwamen op 11 mei 2023 naar De Krook voor een opleiding.

Dashboards

In 2022 leverden we een basisversie op van Wise Analytics, bestaande uit 1 dashboard met 10 pagina's. In 2023 breidden we uit met een extra dashboard. Wise Analytics bestaat momenteel uit:

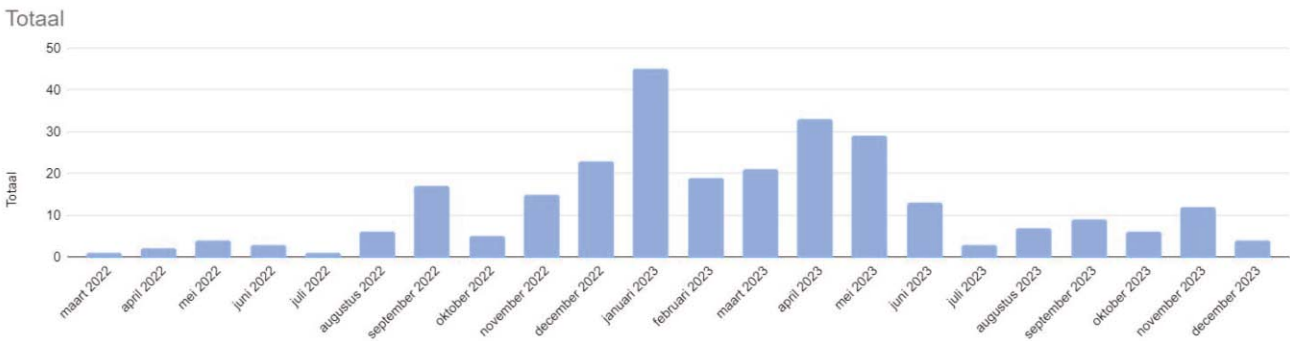
- ◆ een algemeen dashboard met 12 pagina's:
 - > Leners: abonnement → 5 cijfers en 3 grafieken over de actieve abonnementen
 - > Jaaroverzicht → 33 kerncijfers over leners, collectie en circulatie, vergeleken tot 2 jaar terug
 - > Leners: abonnement → 5 cijfers en 3 grafieken over de actieve abonnementen
 - > Leners: actief → 5 cijfers en 3 grafieken over de leners die actief zijn (= uitlenen)
 - > Collectie: overzicht → 7 cijfers en 2 grafieken over de titels en exemplaren
 - > Collectie: groei → 3 cijfers en 3 grafieken over aanwinsten en afvoer
 - > Collectie: tijdschriften → 1 tabel en 2 grafieken over aanbod en gebruik van de tijdschriftencollectie
 - > Circulatie → 6 cijfers en 3 grafieken over uitleningen, verlengingen en reserveringen
 - > Circulatie: detail leners → 1 cijfer en 1 grafiek met de verdeling van het lenersprofiel dat circulatie-acties doet
 - > Toplijsten → 1 tabel met titels gesorteerd en gefilterd naar keuze
 - > IBL → 1 cijfer, 1 grafiek en 2 tabellen over de IBL-aanvragen
 - > Baliedruk → 2 spreidingsdiagrammen die het aantal acties of unieke leners in je bib op uurbasis weergeeft
 - > Financieel → 3 grafieken, 1 cijfer en 1 tabel met basiscijfers over contributie en registraties
- ◆ een dashboard over de leners met 6 pagina's:
 - > Actieve leners → 5 cijfers, 8 grafieken en 1 tabel over het aantal unieke actieve leners
 - > Inschrijvingen → 6 cijfers, 6 grafieken en 1 tabel over alle mogelijke lidmaatschapswijzigingen
 - > Transacties per lener → 3 cijfers, 6 grafieken en 1 tabel over het aantal transacties
 - > Leenprofiel → 5 cijfers, 6 grafieken en 2 tabellen over de leners
 - > Mijn Bibliotheek → 4 grafieken over acties die leners doen in Mijn Bibliotheek
 - > Online inschrijven → 2 cijfers, 4 grafieken en 1 tabel over online inschrijven

De cijfers uit de laatste 2 pagina's komen niet uit Wise, maar uit Mijn Bibliotheek.

Nog nieuw in 2023:

- ◆ nieuwe filters voor Taal en Bijzondere collectie (voor de Taalpunt-collecties)
- ◆ nieuwe veelgestelde vragen op het leerplatform:
 - > Wat betekent "Waarde niet gevonden"?
 - > Hoe komen wijzigingen van kasten door in Wise Analytics?
 - > Hoe integreer ik de grafieken in mijn jaarverslag?
- ◆ de toegangstijden van de dashboards werden uitgebreid; deze zijn beperkt om de kost te drukken, de dashboards zijn enkel te raadplegen op weekdays van 7u-20u.

Aantal Servicedesk-tickets per maand:



Productgroep Wise Analytics.

De productgroep Wise Analytics werd in 2022 opgestart. Ze bestaat uit 10 leden van verschillende bibliotheken. In 2023 vond er maar 1 bijeenkomst plaats, op 9 juni. We gaven een stand van zaken over het project, namen een beslissing over de gepagineerde rapporten en bespraken het nieuwe lenersdashboard. Omdat er weinig werd opgeleverd door OCLC, was er verder niet heel veel af te toetsen bij de productgroep. In 2024 nemen we de werking met de productgroep opnieuw op.



VERNIEUWINGSPROJECT: AUTOMATISEREN VAN HET BESTELPROCES

Bibliotheeken bestellen jaarlijks samen voor meer dan 20 miljoen euro aan collectie. Het vernieuwingsproject om de bestellingen van bibliotheken in de webshop van de boekhandels (bv. Standaard Boekhandel, MedioEurope, Distri-Bib, BibInform, De Poort, Stripweb) automatisch over te nemen in de besteladministratie van het bibliotheeksysteem werd opengesteld voor alle Wise-bibliotheken in januari 2022.

Intussen maken 104 bibliotheken gebruik van 1 of meerdere koppelingen met hun leverancier(s): goed voor ca. **252.000 BESTELDE EXEMPLAREN** die werden doorgestuurd naar Wise vanuit de verschillende webshops van de gekoppelde leveranciers.

VERNIEUWINGSPROJECT: INTERBIBLIOTHECAIR LEENVERKEER

Zie p. 125.

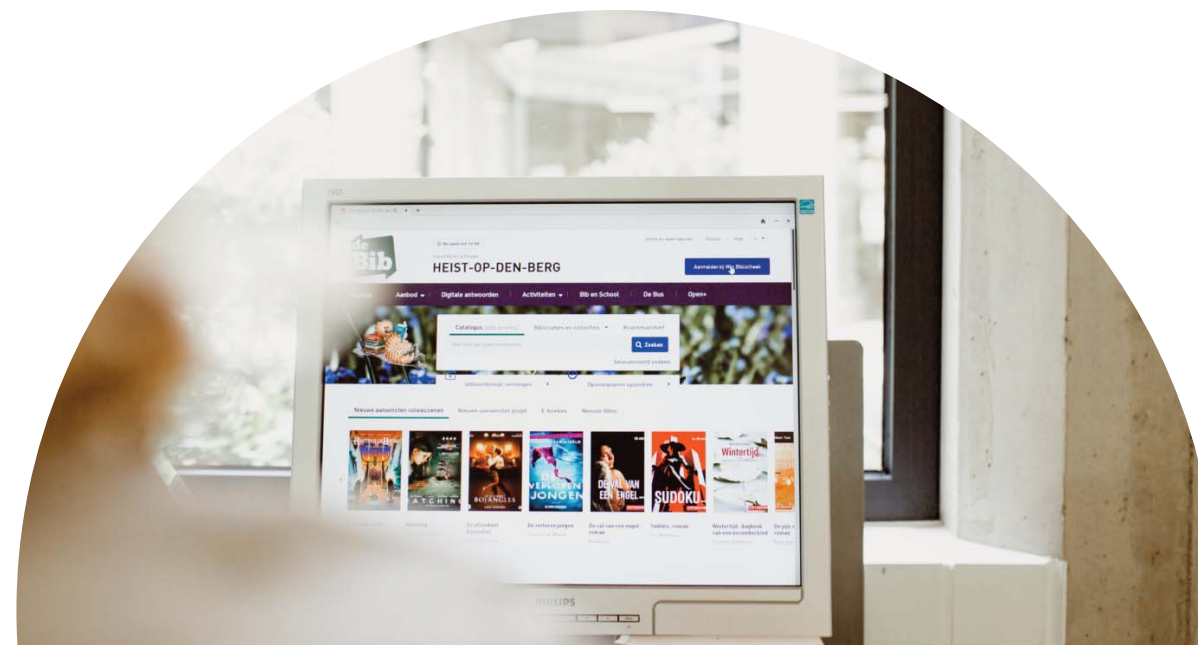
VERNIEUWINGSPROJECT: RECHTSTREEKS INVOEREN IN DE VERNIEUWDE OPEN VLACC

Zie p. 62.



Cultuurconnect consolideert
de provinciaal beheerde
bibliotheekwebsites in een
Vlaams Eengemaakt Platform
Bibliotheekwebsites

(Zie eerder in voortgangsrapport - [Bibliotheekwebsites](#))



Cultuurconnect vzw continueert de provinciale ondersteuning van het interbibliothecair leenverkeer en hervormt dit naar een meer toekomstgericht model



Vernieuwingstraject bibliotheekdiensten (Dienstenmodel) & Interbibliothecair leenverkeer (IBL)

Cultuurconnect continueert sinds 1 januari 2018 de IBL-ondersteuning van de provinciebesturen.

In het proefjaar 2022 van het vernieuwd IBL spraken we af dat alle bibliotheken elkaar 8 EUR aanrekenen voor de levering van een exemplaar. De verrekening gebeurt niet langer in micro-facturen van elke bibliotheek naar elke andere bibliotheek.

In april 2023 verzorgde Cultuurconnect dan ook voor het eerst de transparante financiële afhandeling. Per bibliotheek werden het aantal leveringen en het aantal aanvragen tegen elkaar afgewogen binnen het kalenderjaar. Zijn die 2 gelijk, dan heb je kosten noch inkomsten. Wie meer levert dan aanvraagt, krijgt een bedrag. Wie net meer aanvraagt dan levert, meer vraagt dan teruggeeft dus, betaalt een bedrag. Het proefjaar liep tot april 2023 en werd uitgebreid geëvalueerd op Connect & co 2023 met een positief resultaat. De evaluatie bevatte naast het cijferwerk ook de resultaten van een sectorbrede bevraging begin 2023 over het vernieuwd Dienstenmodel waaronder het vernieuwde IBL valt.

De resultaten kunnen hier bekeken worden:

<https://leerplatform.cultuurconnect.be/courses/het-dienstenmodel/>

6.

BESTUUR

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

Naast de AV en het Bestuursorgaan is er een financieel comité en een HR-comité met enkele bestuurders. Deze comités oefenen controle uit op het financieel en personeelsbeheer van de directie en het management.

Ingevolge het gewijzigde Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen werden in 2020 de statuten en het intern reglement geactualiseerd.

In het najaar van 2022 startte het bestuursorgaan een zelfevaluatie op basis van de principes in de actuele code Cultural governance. Deze zelfevaluatie werd begin 2023 gefinaliseerd, en gaf aanleiding tot een aantal aanpassingen in de statuten, het intern reglement en de interne delegatieregeling, en een uitbreiding van het bestuursprofiel, op basis waarvan een aantal nieuwe bestuurders geëngageerd werden.

VERGADERING	DATUM
Bestuursorgaan	9/2 (Brussel)
Bestuursorgaan	21/3 (online)
AV	28/3 (Brussel)
Bestuursorgaan	23/5 (Brussel)
Bestuursorgaan	27/6 (Brussel)
Bestuursorgaan	19/9 (Brussel)
Bestuursorgaan	17/10 (Brussel)
Bestuursorgaan	9/11 (online)
AV	9/11 (online)
Bestuursorgaan	6/12 (online)
Bestuursorgaan	12/12 (online)
AV	12/12 (online)

BESTUURSORGAAN

- ◆ Annemie Arras (Bibliothecaris/Coördinator Vrije Tijd, Bree) (ondervoorzitter, HR-comité)
- ◆ Dirk Broekaert (Directeur Vrije Tijd, Vlaamse Gemeenschapscommissie) (tot 9/11/2023)
- ◆ Ali Chari ((Impact coach Sociale Innovatiefabriek) (vanaf 28/3/2023)
- ◆ Jeroen Deleu (Directeur, Corporate Development Sirris)
- ◆ Karina Jacobus (Head of ProduPress Advertising / Lector Sales & Marketing) (vanaf 28/3/2023)
- ◆ Herman Lauwers (Voorzitter, Stichting LDR en Voorzitter de Federatie) (Voorzitter, HR-comité)
- ◆ Inge Stoop (Investment manager Carrefour) (Financieel comité)
- ◆ Koen Vandenbempt (Decaan Faculteit Bedrijfswetenschappen en Economie, UA) (Financieel comité)
- ◆ Mieke Van Geel (Coördinator innovatief cultuurbeleid, Antwerpen)
- ◆ Tom Van Thienen (Directeur Prebes vzw) (HR-comité)

ALGEMENE VERGADERING

- ◆ Annemie Arras (Bibliothecaris/Coördinator Vrije Tijd, Bree) (ondervoorzitter)
- ◆ Dirk Broekaert (Directeur Vrije Tijd, Vlaamse Gemeenschapscommissie) (tot 9/11/2023)
- ◆ Koen Calis (Bibliothecaris, Brugge)
- ◆ Ali Chari ((Impact coach Sociale Innovatiefabriek) (vanaf 28/3/2023)
- ◆ Jeroen Deleu (Directeur Corporate Development, Sirris)
- ◆ Peter Devisch (Zakelijk directeur, Cultuurcentrum Brugge)
- ◆ Jan Hermans (Cultuurbeleidscoördinator, Herzele) (tot 9/11/2023)
- ◆ Karina Jacobus (Head of ProduPress Advertising / Lector Sales & Marketing) (vanaf 28/3/2023)
- ◆ Herman Lauwers (Voorzitter Stichting LDR en Voorzitter FOV) (voorzitter)
- ◆ Pieterjan Moeys, coördinator digitale strategie Muntpunt (vanaf 28/3/2023)
- ◆ Gustavo Mulhall (Architect, docent KASK)
- ◆ Inge Stoop (Investment manager, Carrefour)
- ◆ Koen Vandenbempt (Decaan Faculteit Bedrijfswetenschappen en Economie, UA)
- ◆ Ann Van De Vijver (Bibliothecaris, Nazareth)
- ◆ Mieke Van Geel (Coördinator innovatief cultuurbeleid, Antwerpen)
- ◆ Rebecca Van Rechem (Cultuurbeleidscoördinator, Comeet) (tot 9/11/2023)
- ◆ Tom Van Thienen (Directeur, Prebes vzw)



7.

TEAM



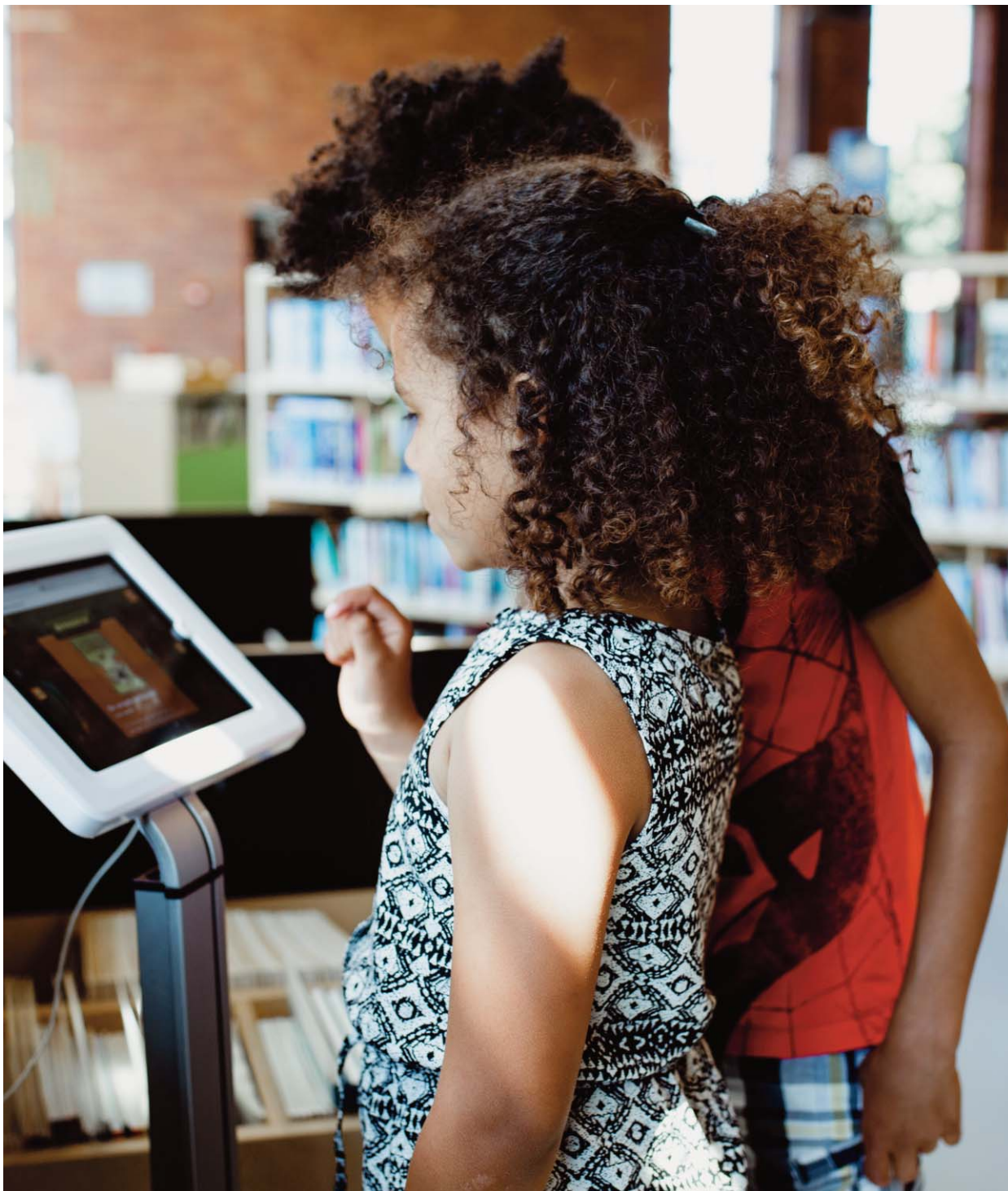
Anne-Sophie Koschak	Medewerker Bibliografisch Centrum
Annika Buysse	Projectmanager Bibliografisch Centrum
Bart Beuten	Algemeen directeur (Uit dienst 13/08/2023)
Charlotte De Mullier	Product-/supportmedewerker (Uit dienst 3/09/2023)
Charlotte Tournicourt	Productmanager Bibliotheekstelsysteem
Christophe Loyson	Financieel verantwoordelijke
Claire Van Driessche	Teamcoach Bibliotheken (Uit dienst 31/07/2023)
David Debaecke	Project-/Supportmedewerker Implementaties
Daphné Willems	Project-/supportmedewerker Implementaties
Davy Van den Heede	Projectmanager/Productmedewerker
Dries Vanderheyden	Project-/supportmedewerker (in dienst 30/10/2023)
Edith Leblanc	Projectmanager Kennis (Uit dienst 10/05/2023)
Ellen Vanmaele	Productmanager Digitaal Podium
Evi Gillard	Teamcoach Podium
Eva Boels	Communicatie & marketing (in dienst 2/10/2023)
Guy Cools	Project-/Supportmedewerker Implementaties
Gweny Vlaemynck	Productmanager Digitale Collecties
Hannelore Baudewyn	Coördinator Bibliografisch Centrum
Hannelore Dalle	Communicatie en marketing (Uit dienst 31/08/2023)
Hannes Cannie	Zakelijk directeur
Herlinde De Vos	Communicatie- en persverantwoordelijke
Isabel Antonucci	Logistiek & servicedesk medewerker
Jan Braeckman	Organisatiecoach
Johan Mijs	Directeur IT
Jonathan Gielen	Supportmedewerker
Jotie Boone	Projectmanager Digitaal Podium
Karel Scherpereel	Product owner bibliotheekstelsysteem
Katrien Hennen	Medewerker Bibliografisch centrum
Kim Verhegge	Projectmanager Training & E-learning
Klaar Leroy	Community Manager
Koen Vandendriessche	Productmanager Beleving en Inspiratie en innovatiemanager
Kris De Winter	Projectmanager IT
Kristof Van den Branden	Innovatiemanager
Leen De Winter	Productmanager digitale cultuurbeleving
Liesbeth Thiers	Productmanager Bibliotheekwebsites
Lieve Scheirlinckx	Projectmedewerker marketing (in dienst 11/09/2023)
Lucy Vereertbrugghen	Innovatiemanager
Lynn Van Kerckhove	Projectmanager IT
Marjan Hauchecorne	Medewerker Bibliografisch Centrum
Matthijs Persoon	Projectmanager Digitaal Podium
Merijn Callens	Projectmanager Implementaties
Mira De Coster	Productmedewerker opschaling filmstreaming (Uit dienst 15/05/2023)
Niki Priem	Projectmanager
Paulien Coppens	Innovatiemanager
Peggy Plas	Organisatie- en HR administrator
Sandrien Noppen	Project-/supportmedewerker
Stefaan Aesseloos	SLA Manager & DPO
Steven Burgelman	Project-/supportmedewerker
Steven Vandenoortgaete	Project-/Supportmedewerker IT
Stien Van Gils	Product Owner Bibliotheekwebsites (in dienst 6/11/2023)
Tom Lejeune	Projectmedewerker Digitaal Podium (in dienst 4/09/2023)
Toon Cappuyns	Project-/Supportmedewerker
Valérie Puttevijs	Medewerker Bibliografisch centrum

FINANCIEEL VERSLAG

Het financieel verslag omvat
volgende documenten in bijlage:

- de Balans 2023
- de Resultatenrekening 2023
- het Commissarisverslag





COLOFON

Verantwoordelijke Uitgever
Coördinatie en eindredactie
Redactie
Redactieadres

Fotografie en illustraties

Jaar van uitgave:

Cultuurconnect. Voortgangsrapport 2023

Herman Lauwers, Miriam Makebaplein 1, 9000 Gent
Herlinde De Vos & Eva Boels
Team Cultuurconnect
Cultuurconnect
Miriam Makebaplein 1 / 9000 Gent / 02 213 10 20 / info@cultuurconnect.be,
www.cultuurconnect.be
Bram Algoed, Vicky Bogaert, Björn Comhaire, Ineke Gebruers,
Caroline Lessire, Frank Toussaint, Sien Verstraeten, Maureen Wattenbergh,
Lien Wevers & Cultuurconnect
2024