



Vlaams
Parlement

ingediend op **1753** (2018-2019) – Nr. 1
12 november 2018 (2018-2019)

Verslag van de hoorzitting

namens de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media
uitgebracht door Marius Meremans en Orry Van de Wauwer

over de proefprojecten van Cultuurconnect
in samenwerking met lokale cultuuractoren

Samenstelling van de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media:

Voorzitter: Bart Caron.

Vaste leden:

Cathy Coudyser, Marius Meremans, Wilfried Vandaele, Miranda Van Eetvelde, Manuela Van Werde, Herman Wynants;

Karin Brouwers, Sabine de Bethune, Joris Poschet, Orry Van de Wauwer;

Lionel Bajart, Jean-Jacques De Gucht;

Yamila Idrissi, Katia Segers;

Bart Caron.

Plaatsvervangers:

Paul Cordy, Kathleen Krekels, Bart Nevens, Ludo Van Campenhout, Karl Vanlouwe, Peter Wouters;

Cindy Franssen, Tinne Rombouts, Koen Van den Heuvel, Johan Verstreken;

Rik Daems, Francesco Vanderjeugd;

Bert Moyaers, Tine Soens;

Imade Annouri.

INHOUD

1. Toelichting	4
1.1. Situering.....	4
1.2. Proefprojecten	4
1.3. Algemene opdracht	5
1.4. Innovatie	6
1.5. Resultaten van de proefprojecten.....	7
1.6. Financiën en personeel	9
2. Bespreking	10
2.1. Marius Meremans.....	10
2.2. Katia Segers.....	10
2.3. Orry Van de Wauwer	10
2.4. Bart Caron	10
2.5. Antwoordenronde.....	10
Gebruikte afkortingen	14
Bijlage: zie dossierpagina van dit document op www.vlaamsparlement.be	

Op donderdag 14 juni 2018 hield de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media een hoorzitting over de proefprojecten van Cultuurconnect in samenwerking met lokale cultuuractoren.

De presentatie van de sprekers van Cultuurconnect is te vinden op de [dossierpagina](#) van dit verslag op www.vlaamsparlement.be

1. Toelichting

1.1. Situering

Herman Lauwers, voorzitter van Cultuurconnect, zal eerst de activiteiten van Cultuurconnect duiden. Af en toe klinkt al eens de kritiek dat er weinig zichtbare output tegenover een aanzienlijke financiële inbreng zou staan.

De eenmaking van het bibliotheekstelsel, de grootste actie ooit in het Vlaamse bibliotheekwezen, vergt inderdaad veel geld en tijd: in totaal zes jaar. Intussen heeft Cultuurconnect de provinciale bibliotheeksystemen overgenomen, wegens de afschaffing van provinciale bevoegdheden op dat vlak. Zolang het eengemaakte bibliotheekstelsel niet operationeel is, houdt Cultuurconnect die provinciale systemen aan de gang.

Cultuurconnect stelt 45 mensen te werk. Gezien de recente vraag om uitleg in de commissie (*Hand. VI.Parl. 2017-18, nr. C249*) gaat Herman Lauwers vandaag niet in detail op dat aspect in.

Daarnaast lopen nog andere projecten, ten eerste de heropstart van e-boeken. De eerste poging is uitgedraaid op een mislukking. Cultuurconnect heeft een nog lopend rechtsgeding aangespannen tegen de leveranciers, waarvan het vindt dat ze in gebreke zijn gebleven. Het nieuwe systeem zal wellicht sterker en stabielere zijn.

Voorts wil de organisatie culturele en gemeenschapscentra voorzien van een digitale basisinfrastructuur zoals bibliotheken hebben. Het gaat onder meer over een gelijk ticketsysteem, dat afstemming en switchen tussen verschillende centra mogelijk maakt.

1.2. Proefprojecten

Vandaag presenteert Cultuurconnect voor de commissie als primeur de output van een experimentele fase. Deze ging van start in 2016 en wordt op 21 juni aan de sector voorgesteld. Eerst vond een cocreatieve fase plaats, waarbij Cultuurconnect bij een groot aantal gemeentebesturen, bibliotheken en culturele centra heeft gepolst naar projecten die ze graag gerealiseerd zouden zien. Uit het grote aantal voorstellen zijn er een aantal geselecteerd voor proefprojecten. Intussen is het zo goed als mogelijk om over te gaan naar de opschaling.

Met andere woorden werken de proefprojecten naar behoren en raken ze daardoor beschikbaar voor bovenlokale dienstverlening aan andere geïnteresseerde gemeentebesturen, voor zover er tenminste voldoende kandidaten zijn om dat financieel haalbaar te maken. Cultuurconnect zelf kan nooit die hele kostprijs voor zijn rekening nemen, want dan zou zijn Vlaams subsidiegeld daar snel helemaal in opgaan. Het heeft gestreefd naar een evenwicht tussen wat het zelf financiert en de bijdrage die het van gemeentebesturen vraagt.

Cultuurconnect bereidt momenteel een tweede oproep voor met enigszins meer focus op culturele en gemeenschapscentra. De eerste oproep spitste zich voornamelijk toe op de bibliotheeksector.

Bart Beuten, algemeen directeur van Cultuurconnect, vergelijkt Cultuurconnect met een ijsberg, met onder de waterspiegel het basiswerk, de infrastructuur, de automatisering en de digitalisering, en boven de waterspiegel de meer in het oog springende aspecten als innovatie, creatie, nieuwe dienstverlening enzovoort. De drie sleutelwoorden van Cultuurconnect zijn:

- optimaliseren, waaronder de bestaande werking door technologie verbeteren en automatiseren, efficiënter inrichten, via projecten schaalvoordeel boeken, samenwerking op digitaal vlak, en duurzamere en betere oplossingen voor basisprocessen bij de lokale cultuuractoren;
- innoveren;
- rolvernieuwing.

Vandaag zal Cultuurconnect vooral het tweede sleutelwoord toelichten.

1.3. Algemene opdracht

Eerst situeert *Johan Mijs*, directeur ICT, echter de werking van Cultuurconnect in ruimere zin. Minstens 60 procent van de personeelsinzet en middelen staat in het teken van het eengemaakte bibliotheekstelsel en de projecten die daarbij horen.

Mensen zijn mogelijk vertrouwd met realisaties van Cultuurconnect als bibliotheekwebsites, digitale catalogi en Mijn Bibliotheek, dat onder meer online verlengen mogelijk maakt. Cultuurconnect heeft deze initiatieven in samenwerking met de provincies ontplooid.

In 2018 komt er een nieuw platform, als eerste resultaat van het eengemaakte bibliotheekstelsel. Een groot aantal bibliotheken krijgt een gezamenlijke nieuwe webinfrastructuur, met grote focus op de klant. De onderliggende technische en software-infrastructuur was behoorlijk ingewikkeld. Door de keuze om één stelsel voor heel Vlaanderen aan te besteden, is die ijsberg onder water wel wat vereenvoudigd. Dit zal voor de toekomst de zaken vergemakkelijken, ook met betrekking tot de aansluiting op één enkele datahub.

Het gaat hier om de ontwikkeling van een van de grootste dergelijke systemen ter wereld. Het is vergelijkbaar met het kassastelsel van een supermarkt, maar ingewikkelder omdat in een leenstelsel het uitgeleende ook moet terugkomen.

Zoals gezegd is al er een parlementaire vraag gesteld over het project, maar de spreker licht nog enkele punten meer in detail toe. De eenmaking van het bibliotheekstelsel is gepland in zes golven.

Na rondvraag kreeg Cultuurconnect van bijna alle bibliotheken die niet op een provinciaal stelsel aangesloten waren, de toezegging dat ze bereid zijn om in te stappen. Er waren slechts twee uitzonderingen. Eén daarvan zal zich allicht nog laten overtuigen. De tweede is de bibliotheek van Baarle-Hertog, die op het Nederlandse stelsel zit. Ook daar is wel nog samenwerking mogelijk. Gezien de uitermate positieve respons van deze bibliotheken komt er voor hen een fase 7.

Het project dankt zijn succes mede aan de grote aandacht voor draagvlak en governance. Cultuurconnect neemt de tijd om decentraal te luisteren naar eventuele problemen en houdt er zoveel mogelijk rekening mee.

Budgettair gaat het leeuwendeel naar het eengemaakte bibliotheekstelsel, met de bibliotheekwebsites en titelbeschrijvingen. Die laatste gebeuren op Vlaamse schaal, waardoor afzonderlijke bibliotheken ze niet meer zelf hoeven in te voeren. In de praktijk gaan die middelen dus naar infrastructuur, ICT-contracten en overeenkomsten met dataleveranciers. Bijdragen van de gemeenten zelf worden

in dit model steeds belangrijker. In de praktijk is twee derde van de middelen van Cultuurconnect afkomstig van de Vlaamse overheid en één derde van de gemeenten.

Het centrale ticketingsysteem, vervolgt *Bart Beuten*, is geïnspireerd op de ervaringen met het bibliotheekwezen, waarvoor Cultuurconnect gedurende vele jaren digitale infrastructuur heeft ontwikkeld en beheerd. De cultuurcentra zijn zich bewust van de voordelen en vragen om een soortgelijk systeem. Nog maar heel recent is in Mechelen het ticketingsysteem van een cultuurcentrum gecrasht, wat alleen maar de nood aantoonde aan efficiëntere systemen in die sector. Het kost de medewerkers van het Mechelse cultuurcentrum nu een enorme inspanning om te achterhalen wie al geboekt en wie al betaald heeft. Bovendien zitten twintig tot dertig cultuur- en gemeenschapscentra verwickeld in een juridisch conflict met hun ticketleverancier. Cultuurconnect laat daarom onderzoeken of bovenlokale ondersteuning ook hier mogelijk is. Een onderzoeksbureau gaat de haalbaarheid na met betrekking tot organisatorische randvoorwaarden, financiële context, draagvlak enzovoort.

In de onderkant van de zogenaamde ijsberg van Cultuurconnect zitten de systemen voor ticketingverkoop en boekenuitleen. Dergelijke technologie vergemakkelijkt het leven van bibliothecarissen en cultuurfunctionarissen, en verbetert en moderniseert de dienstverlening aan de burger.

1.4. Innovatie

Vandaag gaat Bart Beuten echter vooral in op de bovenkant van die ijsberg: de innovatieve elementen van de steun aan de culturele wereld. Cultuurconnect heeft die aanpak geïnspireerd op het waardepropositieontwerp van Alexander Osterwalder. Deze schrijft een iteratieve aanpak voor. Aan de start moet een probleemstelling liggen. De technologiesector vertrekt te vaak van het uitgangspunt dat wat kan, ook moet. Eerst moet dus worden afgebakend welk probleem een oplossing behoeft. Vervolgens gaat Cultuurconnect samen met mensen – zowel professionals als eindgebruikers – op zoek naar een oplossing. Dat gebeurt dus niet vanuit een ivoren toren maar in cocreatie.

Nieuw is dat op gevonden oplossingen niet meteen forse investeringen volgen, maar eerst een kleinschalige testfase met bijvoorbeeld een prototype, testomgeving of labosetting. Daarmee kan livepubliek dan meteen aan de slag. Die aanpak brengt Cultuurconnect heel wat kennis bij, bijvoorbeeld dat de oplossing niet oplevert wat ervan wordt verwacht, of net een ander probleem oplost. Op basis van die conclusies itereert Cultuurconnect tot het een ideale configuratie heeft gevonden. Het eindpunt is dan een relevante en bewezen effectieve oplossing voor een relevante probleemstelling. Vanaf dan is het zinvol om een project vanuit de testomgeving – van één bibliotheek of één centrum – uit te breiden naar andere locaties omdat het haalbaar, zinvol en succesvol blijkt te zijn.

Dergelijke aanpak van onderzoek en ontwikkeling vergt wel de nodige tijd. In 2016 had de projectoproep plaats. 74 actoren, mooi gespreid over Vlaanderen, hebben daarop ideeën en probleemstellingen ingediend, die vervolgens de iteratieve benadering kregen. Zo zijn 36 procent van alle gemeentebesturen al dadelijk betrokken geweest in de projectoproepen. Van de 99 probleemstellingen zijn er achttien geselecteerd voor de experimentele aanpak. Twee jaar later zijn ze allemaal uitgewerkt. Vijf zijn mislukt. Vergissingen zijn nu eenmaal niet uit te sluiten en ook niet zo erg, juist omdat de testomgevingen en investeringen kleinschalig zijn. Cultuurconnect leert eruit voor volgende projecten. Dertien projecten wierpen vruchten af, een onverwacht grote oogst.

1.5. Resultaten van de proefprojecten

Die dertien projecten staan nu op een zucht van de beslissing over hun opschaling. Op 21 juni wordt de uitkomst voorgesteld op een evenement met de grote cultuuractoren. Een laatste check zal een rondvraag worden over de bereidheid om op die projecten in te tekenen. Het ziet er sterk naar uit dat de dertien projecten het zullen halen. Van drie projecten zal Cultuurconnect niet zelf voor de opschaling instaan, maar zullen de respectieve partners onderzoeken of zij die voor hun rekening nemen. Zo is het urban game Play ontwikkeld in samenwerking met [ew32]. Voor Cultuurconnect zelf heeft Play te weinig meerwaarde om het algemeen te introduceren, maar als speler in de creatieve industrie gaat [ew32] na of het dit zelf kan commercialiseren.

Van Scholenplatform, een samenwerking met publiek en CANON Cultuurcel, onderzoekt publiek of het dit project kan uitbreiden. Het project heeft op Cultuurkuur een optie ingebouwd om enkel het aanbod uit een bepaalde regio of stad te tonen, op maat van de leerkracht in de regio.

Ook van het project Uitgezocht is publiek de bruikbaarheid aan het nagaan. Het project brengt gebruikersdata van diverse cultuurspelers in Kortrijk – schouwburg, bibliotheek, Buda enzovoort – samen om met slimme marketing en big data de geregelde bezoekers van één van die cultuuractoren op de hoogte te brengen van de andere. Zo wordt een nieuw publiek gecreëerd.

Voor de andere projecten zal Cultuurconnect allicht zelf instaan. Bieblo, een project in samenwerking met De Krook, behelst een interface op een touchscreen in de bibliotheek. Kinderen swipen door een keuzemenu dat naar hun leeftijd, interesses en dergelijke peilt, en op basis daarvan een suggestielijst aflevert van boeken in die bibliotheek. Uiteindelijk moet het kind heel eenvoudig op basis van de informatie die het inbrengt, het geselecteerde boek kunnen ophalen. Dit systeem kent een groot succes. Deze manier om het aanbod van de bibliotheek te doorgronden, boeit jongeren. Jeugdbibliothecarissen vinden het een goede manier om jongeren te prikkelen. Bibliotheken kunnen zelf pushen welk deel van hun aanbod ze extra onder de aandacht willen brengen.

Leuven Leest mikt minder op de brede cultuursector, maar veeleer op centrum-steden. Dit project loopt in samenwerking met de stad Leuven en de Leuvense boekhandels, bibliotheek, cultuurcentrum, leesclubs en leescafés. Ze kwamen bijeen rond de digitale community die de website is. Ambassadeurs geven leestips, mensen suggereren plezierige leesplekken enzovoort. Het project is sterk geïntegreerd in het leesbeleid van de stad. Andere centrumsteden tonen grote belangstelling. Ook dat is uitvoerig getest en positief bevonden.

Arcade Games is van een andere orde. Deze atypische games, ontwikkeld door een tweeling die zowel kunstenaar, ambachtsman en programmeur zijn, kunnen niet solo worden gespeeld, maar uitsluitend in gezelschap. Spelers komen irl samen om ze te spelen. De games worden bijvoorbeeld artistiek vorm gegeven of maken samenwerking noodzakelijk. Ze zijn speelbaar in mobiele kasten, die in een bibliotheek of cultuurcentrum kunnen staan, bijvoorbeeld in het kader van een festival. Het doel is dat die instellingen een nieuw publiek kunnen aanboren of een ander soort werking uitproberen. Vaak wordt de beschikbaarheid van de games omkaderd met lezingen, workshops enzovoort in het kader van een holistische benadering van gaming als discipline in een lokale cultuurcontext.

Voor e-boeken komt er een nieuw platform. De aanbestedingsprocedure is recent op gang getrokken, met de ambitie om het systeem in 2019 operationeel te hebben met een zo groot mogelijk aanbod Nederlandstalige e-boeken en een

brede collectie anderstalige boeken. De technologische en bibliotheektechnische benaderingen van e-boeken stoelen op twee proefprojecten.

Het Oostendse project legt de nadruk op Engelstalige literatuur, beschikbaar op e-reader. Het is specifiek op senioren gericht, gezien het grote aantal Engelstalige senioren in Oostende.

In onder andere Beringen is geëxperimenteerd met e-boeken in klasverband. Vaak wordt in de klas samengewerkt rond één boek. Een e-boekenaanbod maakt het mogelijk dat iedereen dezelfde titel kan lezen, zonder het boek te moeten kopen.

‘Voor De Show’ is een project in samenwerking met het cultuurcentrum van Brasschaat, een school en een gezelschap. Het project speelt in op het nogal beperkte rendement van schoolvoorstellingen en de te lage betrokkenheid van leerlingen en leerkrachten. Via heel wat testen met de school zoekt het naar een oplossing. Er werd een game ontwikkeld om vooraf op het digitale bord te spelen. Aan de hand daarvan leren de spelers de theatercode, bijvoorbeeld concepten als schouwburg, vestiaire, repetitie en inspiratie. Het bevat een introductie met bijvoorbeeld de thema’s die tijdens de voorstelling aan bod komen. De appreciatie en betrokkenheid van leerlingen en leerkrachten nemen daardoor aanzienlijk toe.

Voorts maakt Bart Beuten gewag van een negental kleinere projecten rond Makerspaces, die hij aan de top van de ijsberg situeert. Het concept heeft weinig te maken met de klassieke werking van cultuurcentra en bibliotheken, maar introduceert voor hen mogelijke nieuwe rollen. Die rollen zijn onderzocht aan de hand van de vermelde projecten. Het gaat om activiteiten zoals terbeschikkingstelling van een nieuw soort infrastructuur, vrijwilligerswerking enzovoort. Als conclusie wordt een modulaire opleiding van een viertal dagen ontwikkeld met een aantal partners. Samen met cultuurcentra en bibliotheken wordt dan een traject afgelegd om het thema te verkennen, best practices te herkennen en die in de eigen lokale context toe te passen.

Bart Beuten komt tot de aanbevelingen. Hoewel de toepasbaarheid van echte artificiële intelligentie in de Vlaamse cultuurcentra nog veraf is, is er toch al sprake van een algoritme dat rekening houdt met de privacy. De mensen geven zelf aan of hun leenhistoriek gebruikt mag worden voor het algoritme. Ook de metadata van boeken – zoals die zijn ingegeven door catalogafen of automatisch zijn gegenereerd – worden gebruikt om mensen gepersonaliseerde leestips te geven. Deze mogelijkheden worden dan geïntegreerd in de bibliotheekwebsite. Iemand ontleent een boek, schrijft zich voor de service in, en ontvangt vanaf dan leestips op maat. Het algoritme is een vorm van artificiële intelligentie en reikt verder dan de klassieke methode, die vooral op verkoopmodellen geïnspireerd is. Het houdt rekening met profielen van mensen, hun effectieve gedrag en de content die ze lezen. Bibliotheken kunnen ter zake wat pushen zodat oudere collecties worden meegenomen.

De spreker vermeldt nog een initiatief rond streaming, waarvan de laatste fase van het proefproject ingaat. Het loopt in samenwerking met de provincie Antwerpen. Zo wordt een voorstelling van Barbara Dex in De Warande naar twintig tot dertig woonzorgcentra in de provincie gestreamd. Er is ook voorzien in interactie met dit minder mobiele publiek, dat niet zelf naar de schouwburg kan. Dat maakt de beleving zeer intensief. Dit warme project komt zeker in aanmerking voor herhaling, met een selectie van voorstellingen in Vlaamse cultuurcentra.

1.6. Financiën en personeel

Cultuurconnect heeft vijf voltijdse O&O-medewerkers in dienst, die het traject in de voorbije twee jaar hebben doorlopen. Twee mensen zouden nu een jaar lang voltijds werken aan het opentrekken van de projecten. In het financiële model ligt de klemtoon van de beheersovereenkomst op een investering die het experiment mogelijk maakt, net als de ontwikkeling ervan naar een echte dienst waarop meer cultuuractoren kunnen intekenen. Aangezien dat de opdracht is die Vlaanderen Cultuurconnect toebedeelde, wordt ze vanuit de eigen dotatie gefinancierd. Voor het recurrente beheer van die diensten, zoals onderhoud, infrastructuur en zorg, staan de lokale besturen in. Die scenario's zijn met de lokale betrokkenen afgetoetst en oogsten daar groot enthousiasme.

Cultuurconnect start vanuit de context van bibliotheken en cultuur- en gemeenschapscentra, maar de projecten hebben heel wat dwarsverbanden met andere sectoren: de creatieve industrie, welzijn, onderwijs enzovoort. Die links versterken de projecten inhoudelijk. De bewuste partners brengen extra expertise in. De interesse vanuit belendende subsectoren van het cultuurdomein neemt almaar toe. Van daaruit groeit de vraag om de werking uit te breiden naar andere actoren.

De nieuwe oproep verschijnt over een week op Café Connect, het evenement met bibliotheken en cultuur- en gemeenschapscentra.

Hoe verhouden het digitale bibliotheekstelsel en de innovatieve projecten zich tot de werking van Cultuurconnect in haar geheel? Cultuurconnect heeft vijf teams, respectievelijk:

- team Zakelijk Beheer, dat instaat voor alle overhead, met in zijn rangen onder andere ook Bart Beuten en Johan Mijs, net als de boekhouding;
- team Connect, dat vooral communicatie, opleiding, sensibilisering, ontsluiting van best practices en dergelijke voor zijn rekening neemt;
- O&O, dat instaat voor co-creatie in samenwerking met lokale actoren, tot het project voldoende succes kent voor opschaling;
- team Productmanagement, dat vervolgens die opschaling bewerkstelligt;
- team Servicemanagement, dat de recurrente ondersteuning zoals de helpdesk verzorgt.

Bart Beuten toont een taartdiagram met de personeelsverdeling over de teams. De helft van de organisatie werkt aan de digitale bibliotheek, de andere helft aan de overige opdrachten. Die verdeling is min of meer terug te vinden in de diverse pijlers.

De digitale bibliotheek is een veeleisende opdracht. Sommigen merken op dat in elke nieuwsbrief wel een vacature wordt gelanceerd, en concluderen dat Cultuurconnect erg veel personeel aanwerft. Vaak gaat het om een vervanging, maar er zijn inderdaad nieuwe aanwervingen, in uitvoering van de opdracht met betrekking tot het EBS. Ook de andere aspecten hebben een groot belang en genieten de volle inzet van de organisatie. 60 procent van de financiële middelen gaan naar de digitale bibliotheek.

Cultuurconnect streeft naar interbestuurlijke cofinanciering. Alle eenmalige uitgaven, zoals investeringen en het O&O-traject, worden dan uit de werkingsdotatie gefinancierd. De recurrente uitbating en het onderhoud van de diensten krijgen hun financiering vooral lokaal. Bijgevolg vergen die diensten een doorgedreven inzet, aangezien lokale besturen alleen blijven betalen als ze het nut ook inzien. Die constante druk op Cultuurconnect staat garant voor een hoge kwaliteit.

Binnenkort zal online ook detailinformatie over de innovatieve projecten beschikbaar zijn, besluit Bart Beuten.

2. Bespreking

2.1. Marius Meremans

Marius Meremans heeft begrepen dat dertien projecten klaar staan voor uitrol. Wat houdt dit precies in? Zullen bibliotheken of cultuurcentra het project dat Cultuurconnect in aanbieding heeft, opnemen en er financieel aan bijdragen? Is daarmee de drempel voor hen verlaagd?

2.2. Katia Segers

Katia Segers weet dat Cultuurconnect de fakkel overnam van LOCUS. Terecht spitst het zich nu vooral toe op het digitale verhaal.

Hoe verhoudt het nieuwe steunpunt, dat eraan komt, zich tot Cultuurconnect? Hoeveel belang zal Cultuurconnect eraan wijden om daarin het digitale aspect meteen ingang te laten vinden?

2.3. Orry Van de Wauwer

Orry Van de Wauwer zag 22 vte vermeld voor het team dat het bibliotheekstelsel uitvoert. Werkt dat hele team exclusief daaraan of werken die medewerkers ook met de andere teams samen? Verlenen ze in synergie met andere teams ook hun medewerking aan de verschillende innovatieve projecten?

2.4. Bart Caron

Bart Caron wil graag in lekentaal uitgelegd krijgen waarom het eengemaakte bibliotheekstelsel zo complex is. Waarom is daarvoor zoveel mankracht nodig? Zowel de personeelsbezetting als de kostprijs oogsten al eens kritiek.

Is er becijferde informatie over de inkomsten en uitgaven? Mocht die niet zomaar beschikbaar zijn, zou Bart Caron ook schriftelijke informatie achteraf waarderen. Vooral de bijdragen van gemeenten, cultuurcentra en bibliotheken interesseren hem.

Cultuurconnect is een voorloper in digitalisering. Werkt het daarin samen met andere steunpunten en met publiq, dat eveneens op een zeer klantgerichte marketing kan bogen? publiq vervaardigt pasjes zoals de museumpas en de UiTPAS. Welk verband bestaat tussen het eengemaakte bibliotheekstelsel en andere unificaties zoals het eengemaakte ticketingsysteem?

Laat Cultuurconnect zich ook in met meer verregaande aspecten van cultuurmanagement, zoals bijvoorbeeld het zakelijke beheer van cultuurcentra? Ziet het in dat verband een potentiële meerwaarde in de ontwikkelingen van modellen op maat van de instelling?

2.5. Antwoordenronde

Johan Mijs antwoordt dat het eengemaakte bibliotheekstelsel erg complex is door enerzijds het grote aantal bibliotheken – zowat 300 – die erin meedraaien, en anderzijds de keuze voor een decentrale aanpak met lokale autonomie. Daardoor kunnen de vele lokale bibliotheken vrij ver gaan in de instelling van parameters. Cultuurconnect probeert zaken met schaalvoordeel aan te bieden, zoals een bestand met titels en een bestand met klanten, gekoppeld aan het

Rijksregister. Maar bibliotheken kunnen heel veel zelf instellen en eigen keuzes maken.

Een gevolg is een grote doorlooptijd. De standaardaansluiting begint met een interview met de mensen in de bibliotheek, de inventarisering van wat daaruit voortkomt, de opstelling van een vragenlijst en de input van dit alles in het systeem. Dan worden de data van de bibliotheek in het systeem gebracht en getest. Soms loopt het fout en zijn er meer tests nodig. Daarna gaat alles in productie en er is een nazorgfase. Ramingen spreken van tien tot twintig dagen per bibliotheek. Op een tijdlijn voor 300 bibliotheken levert dat een enorm totaal op.

Ook is het een gigantische opdracht om 2500 mensen in bibliotheken op te leiden. Ze moeten het toch wel vrij complexe systeem aanleren. Bovendien verschillen de functies die personeelsleden nodig hebben, afhankelijk van hun jobinhoud.

Hoewel Cultuurconnect naar optimaal leermateriaal streeft, blijven contacten nodig met de medewerkers van de bibliotheek. Die mensen variëren sterk qua leeftijd en hebben soms heel wat begeleiding nodig. Ook dat vergt een hele tijdsinvestering.

Voorts moet het systeem zo perfect mogelijk functioneren, wat het nodige denkwerk vereist. Tegelijk probeert Cultuurconnect zoveel mogelijk innovaties mee te nemen.

Vanaf de aanbesteding heeft Cultuurconnect tien vernieuwingsprojecten gedefinieerd. Ook dat vergt werkkraft. Een voorbeeld is de vernieuwing van het interbibliothecaire leenverkeer, dat moet worden uitgewerkt door één of twee mensen, die het dan samen met de leverancier ontwikkelen. Nadien is er weer opleiding nodig, die personeel vergt.

In vergelijking met wat de provincies ten behoeve van de verschillende systemen inzetten, kan Cultuurconnect zowat 30 procent besparen door dit alles op Vlaamse schaal samen te voegen. Er is evenwel een goede basis nodig.

De vraag over de samenwerking met andere steunpunten – en concreet met betrekking tot de UiTPAS – leeft al langer. Waarom zou de UiTPAS niet tegelijk de bibliotheekkaart kunnen zijn? In de oude systemen was dat quasi-onmogelijk wegens uiterst complex. Met de verschillende soorten software in de omloop zou het bijzonder veel aanpassingen hebben gevergd. Maar met het eengemaakte systeem wordt het misschien wel mogelijk. Men wil een eventuele integratie met de bibliotheekkaart aanbieden als één van de opties. Vaak echter wordt de identiteitskaart al als bibliotheekkaart gebruikt. Ook dat wil Cultuurconnect blijven promoten.

Projecten worden aangeboden met de uitleg wat er wordt opgeschaald, vult *Bart Beuten* aan. De verschillende projecten komen in een soort betaalmiddel terecht, niet om winst te maken maar om de recurrente kosten te dekken.

In zijn antwoord op de bovenvermelde vraag om uitleg heeft minister Gatz al aangegeven dat het EBS noopt tot wijziging van het bestuursmodel van Cultuurconnect. Binnen de contouren van de beheersovereenkomst kan de sector zelf de strategische sturing bepalen van de projecten waarvoor hij op lange termijn ook zelf betaalt. Dat zijn fundamentele wijzigingen in het DNA van de organisatie. Het is een werk in voortgang.

Hoe Cultuurconnect zich zal verhouden tot het nieuwe steunpunt bovenlokaal cultuurbeleid, is moeilijk te beantwoorden omdat de opdracht nog niet duidelijk is. Wel heeft het voor bepaalde projecten nauw samengewerkt met Iedereen Leest, een organisatie zonder digitale opdracht. Als er raakvlakken of specifieke noden zijn bij het nieuwe steunpunt, zal Cultuurconnect er vanzelfsprekend op inspelen waar mogelijk.

Johan Mijs wijst erop dat een van de vernieuwingsprojecten van het EBS precies samenwerken behelst. Het nieuwe decreet zou de nodige aandacht besteden aan samenwerking binnen gemeenten, in een regio, tussen bibliotheken enzovoort. Vele kleine bibliotheken zoeken naar onderlinge samenwerking, wat dankzij het EBS eenvoudiger en goedkoper kan dan wanneer verschillende systemen moeten worden verbonden.

Bart Beuten relateert het taartdiagram met het personeelskader enigszins omdat Cultuurconnect niet zo gecompartmenteerd werkt. De cijfers vormen optelsommen van bijvoorbeeld mensen die grotendeels aan het EBS en de digitale bibliotheek werken, maar hun werk beperkt zich dan niet uitsluitend daartoe. Zo dragen de vte's uit het team Connect ook bij aan de communicatie rond het EBS. Het diagram moet vooral een indicatie geven van het gewicht per opdracht binnen de organisatie.

Er is synergie met proefprojecten. Zo wordt bijvoorbeeld de aanbevelingsmodule, het algoritme, ingeplugd op de nieuwe bibliotheekwebsite. Die is onderdeel van het grote project Digitale Bibliotheek Vlaanderen. De mensen die het systeem heren der introduceren werken nauw samen met de oorspronkelijke ontwikkelaars. Het algoritme benut ook de catalografische data in het systeem van de digitale bibliotheek. Waar relevant en haalbaar werken zowel mensen als technische systemen onderling samen.

Het project in Kortrijk en het scholenproject in Turnhout waren voorbeelden van samenwerking met publiek. Er is een goede samenwerking op het vlak van O&O. Voor wat de grote infrastructuur betreft, zit Cultuurconnect samen met de vier grote actoren, met het oog op betere afstemming en operationele samenwerking.

Het ticketingsysteem is de motor van de operationele werking van een cultuurcentrum. Bijgevolg viel de keuze van Cultuurconnect op dit aspect. Er deden zich soms grote problemen voor met die systemen, met dus een grote vraag om er iets aan te verhelpen. Een goede oplossing zou die centra aanzienlijk vooruit helpen, maar uiteraard beperkt het beheer zich niet tot dat aspect. Zakelijk beheer, zaalplanning, websitebeheer enzovoort vergen een hele architectuur van omringende systemen. Die worden beter op Vlaams niveau samengebracht en daar voor de bibliotheken beheerd. De innovatiesnelheid ligt dan hoger. Dat tempo wordt grotendeels opgelegd door de sector. Cultuurconnect volgt de vraag, sensibiliseert of stimuleert, maar heeft niet het budget om grote projecten uit te rollen.

Het culturele veld behelst meer dan louter cultuur- en gemeenschapscentra, stelt *Bart Caron*. Wil Cultuurconnect op termijn dat hele veld bedienen? Of juist niet? Wil het zich beperken tot de gemeentelijke voorzieningen?

Bart Beuten verwijst voor het deel van de ijsberg onder water naar PACKED. Het komt erop aan de grote referentiearchitectuur en systemen samen te brengen en te kijken wat mogelijk is.

Op het vlak van onderzoek en ontwikkeling is er een groeiende vraag van buiten de klassieke achterban. Cultuurconnect zit op dat vlak op een tweekoppig. De uitdaging is gedetecteerd in de visienota e-cultuur. Een dergelijke keuze heeft

een impact. Een dag duurt 24 uur en een euro kan maar één keer uitgegeven worden.

Bart Caron oppert dat het gaat om innovatieve projecten, waarvan de meerwaarde dan ook gevaloriseerd kan worden voor de gemeentelijke actoren.

In die zin gebeurt er wel al wat, stelt *Bart Beuten*. In het kader van het project Streaming is een inspiratiedag georganiseerd met de KOPERGIETERY, Het Paleis en klassieke kunstinstellingen die er ervaring mee hebben. Op basis daarvan is de vertaalslag gemaakt naar de eigen achterban. Zo wordt er voortdurend aan kruisbestuiving gedaan, maar echte projecten zijn er nog niet mee opgestart.

Hoewel hijzelf meer voeling heeft met livevoorstellingen, begrijpt *Bart Caron* het nut van streaming in bepaalde gevallen. Kan die ontwikkeling massaal doorbreken op plaatsen waar mensen minder mobiel zijn, zoals woonzorgcentra, ziekenhuizen en kinderopvangcentra?

Bart Beuten vertelt dat het eerste experiment inhield dat een dvd werd vertoond alsof het een livevoorstelling was. Maar de beleving bij de mensen van het woonzorgcentrum bleef toen ondermaats. Vervolgens is een livevoorstelling gestreamd, met muzikanten die naar het publiek op afstand wuifden. Dat deed de beleving al toenemen. In de volgende test werd na de voorstelling een livestreamvraaggesprek toegevoegd en nam de beleving nog toe. Het verste ging op dat vlak de streaming van de voorstelling Sonata van Het Paleis naar het UZA. De chronisch zieke kinderen konden live reageren via de app. De beleving was top.

Of veel mensen op dergelijke streaming zitten te wachten, is nog niet nader onderzocht, maar er zijn dus successen te noteren. Of dit zal doorbreken, zal afhangen van omkaderende factoren die nog niet nader zijn onderzocht. Wat met vergoedingen van artiesten? Ook technisch zijn er uitdagingen. In 2019 wil men wel verder alles in kaart brengen.

Bart CARON,
voorzitter

Marius MEREMANS
Orry VAN DE WAUWER,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

DNA	desoxyribonucleic acid
EBS	eengemaakt bibliotheeksysteem
ICT	informatie- en communicatietechnologie
irl	in real life
LOCUS	Lokaal, Cultuur en Steunpunt
O&O	onderzoek en ontwikkeling
PACKED	Expertisecentrum Digitaal Erfgoed
UZA	Universitair Ziekenhuis Antwerpen
vte	voltijdsequivalent / voltijdequivalent