



Vergadering van 9 oktober 2023

2023_GR_00841 Reglement voor de dienstverlening van de bibliotheken van de Stad Gent - Wijziging

Bevoegd: Sami Souguir

Juridisch kader

De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 40, § 3;
- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 56, § 1.

De beslissing wordt genomen op grond van:

- Het Decreet van 6 juli 2012 betreffende het Lokaal Cultuurbeleid, artikel 55;
- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 2.

Motivering

De Bibliotheek Watersportbaan zal dit najaar als eerste Gentse wijkbibliotheek ook onbemande uren aanbieden, naast het behoud van de huidige bemande uren.

Begin 2024 zal ook de Bibliotheek van Drongen onbemande uren aanbieden naast de huidige bemande uren.

Beide bibliotheken maken deel uit van een testproject waaruit de bibliotheek wil leren waar er allemaal mee rekening moet worden gehouden om deze dienstverlening vervolgens ook in andere wijkbibliotheken aan te bieden.

We spreken over “plus-uren” omdat het gaat om een dienstverlening die bovenop de bestaande dienstverlening komt: het is met andere woorden géén dienstverlening die in de plaats komt van de bemande uren.

De dienstverlening is niet nieuw voor Vlaanderen, maar het zal wel de eerste keer zijn dat deze wordt aangeboden in een Gentse bibliotheek.

De plus-uren komen tegemoet aan de vraag van burgers om ook ‘s avonds en in het weekend de bibliotheek te kunnen gebruiken, zoals dat bleek uit bevragingen van de bibliotheek. Burgers zullen hun bezoek aan de bib daardoor makkelijker kunnen inpassen in hun dagelijkse routines.

De nieuwe openingsuren van de bibliotheken die ook een plus-bib-dienstverlening aanbieden zijn informatief toegevoegd in bijlage bij dit besluit. Het gaat om een significante verhoging van de toegankelijkheid van de bibliotheek. De nieuwe openingsuren worden per wijkbib gecommuniceerd via de gebruikelijke communicatiekanalen van de bibliotheek.

Hoe gaat dat praktisch?

Wil je gebruikmaken van de plus-uren? Dan ga je - tijdens de bemande uren – naar de infobalie en schrijf je je in als plus-bib-gebruiker. Als je op dat ogenblik nog niet ingeschreven bent als lener, dan moet je dat eerst doen. Iedereen kan zich inschrijven vanaf 12 jaar. Kinderen onder 12 jaar moeten vergezeld zijn van een ouder of voogd.

Je krijgt op dat ogenblik alle informatie over de voorwaarden, hoe alles werkt en dergelijke meer. Na enkele dagen ontvang je je persoonlijke toegangscode.

Tijdens de plus-uren ga je naar je wijkbib en scan je je code via de badgelezer aan de buitendeur. De deuren gaan open. Je kan vanaf dan bijna alles wat je anders ook kan in de wijkbibliotheek, nl. je materialen terugbrengen en nieuwe materialen lenen zoals anders (aan de zelfuitleenbalie), de catalogus raadplegen, internet gebruiken, studeren, enz.

Wat uiteraard niet zal kunnen is hulp of advies vragen aan de bib-medewerker. Voor het persoonlijk contact ben je uiteraard nog steeds meer dan welkom tijdens de bemande openingsuren.

Het gebruik van de plus-uren is gratis.

Timing

Na goedkeuring van de wijziging van het reglement zal de wijkbibliotheek aan de Watersportbaan als eerste wijkbibliotheek deze dienstverlening aanbieden. Als de laatste infrastructuurwerken volgens plan verlopen, dan zullen burgers zich vanaf zaterdag 4 november – tijdens de bemande uren - kunnen laten registreren als plus-bib-gebruiker. Op maandag zullen de eerste toegangscode bezorgd worden aan burgers. Vanaf maandag 6 november 15.30 uur zullen burgers die hun code al ontvangen hebben, voor de eerste keer zelfstandig gebruik kunnen maken van de plus-bib. De communicatie hierover zal gebeuren via de website, nieuwsbrief en dergelijke meer van de bibliotheek en van de Stad.

In de loop van januari 2024 zal ook de wijkbibliotheek van Drongen starten als plus-bib. De ervaringen uit deze eerste wijkbibliotheek zullen het tempo bepalen waarop gradueel elke andere wijkbibliotheek zal starten als plus-bib. Elke locatie is verschillend waardoor de implementatie op de ene plek evidentier is dan op de andere. De medewerkers in de wijkbibliotheek worden zoveel als mogelijk betrokken: zij kennen het gebouw en de wijk het beste.

Aanpassingen aan het reglement

De voorwaarden met betrekking tot de nieuwe dienstverlening zoals die in testfase aangeboden wordt, zijn vervat in een aangepast reglement. Deze reglementswijziging wordt met dit besluit ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeenteraad; de wijzigingen worden vermeld op het bij dit besluit gevoegde document 'wijzigingen'. Ook de gecoördineerde versie van het reglement is in bijlage gevoegd.

Het reglement geldt voor het hele netwerk.

Overeenkomstig de bepalingen van het Decreet van 6 juli 2012 betreffende het Lokaal Cultuurbeleid, artikel 55, worden de wijzigingen aan het 'reglement voor de dienstverlening van de bibliotheken van de Stad Gent' voor advies voorgelegd aan de Cultuurraad.

Bijgevoegde bijlage(n):

- wijzigingen (deel van de beslissing)

- uurrooster met plus-uren
- reglement voor de dienstverlening van de bibliotheken van de Stad Gent - gecoördineerde versie
- reglement voor de dienstverlening van de bibliotheken van de Stad Gent - laatst gewijzigd in de gemeenteraad van 30 januari 2023

Voorstel

Legt aan de gemeenteraad voor ter beslissing:

Artikel 1:

Wijzig het 'Reglement voor de dienstverlening van de bibliotheken van de Stad Gent', zoals aangegeven in het document in bijlage.

De wijzigingen treden in werking op 06 november 2023 15.30 uur voor de wijkbibliotheek Watersportbaan en in de loop van januari 2024 voor de wijkbibliotheek Drogen.

Artikel 2:

Neemt kennis van de gecoördineerde versie van het 'Reglement voor de dienstverlening van de bibliotheken van de Stad Gent' zoals gevoegd in bijlage.

Onderwerp: Lijst van wijzigingen

Artikel 2. Definities

Toegevoegd:

Bemande openingsuren: de publieke openingsuren waarin er personeel van de bibliotheek aanwezig is om bezoekers te helpen.

Plus-uren: de onbemande openingsuren van de bibliotheek in de wijkbibliotheken, toegankelijk voor leden die zich hiervoor hebben ingeschreven

Self-service uren: de uren waarop de hoofdbibliotheek toegankelijk is voor iedereen

Artikel 3. Doelgroep en toepassingsgebied

Toegevoegd:

4. De bibliotheek is tijdens de plus-uren toegankelijk voor wie zich hiervoor heeft ingeschreven en zich aan het reglement houdt.

Artikel 5. Lid worden

Term "plusabonnement" vervangen door term "bijkomend abonnement" om verwarring te vermijden met de benaming "plus-uren"

§ 9. Op verzoek van een volwassen gebruiker kan de bibliotheek tegen vergoeding een bijkomend abonnement aanmaken met bijzondere voorwaarden (zie tarievenlijst).

Artikel 9. Reserveren en opvragen van materialen

Term "plusabonnement" vervangen door term "bijkomend abonnement" om verwarring te vermijden met de benaming "plus-uren"

§ 6. Gebruikers met een bijkomend abonnement kunnen gratis reserveren. Zij betalen wel de reserveringskosten indien ze het werk niet tijdig afhalen.

Artikel 11. Terugbrengen van geleende materialen

Term "bemande" toegevoegd om het verschil met de plus-uren duidelijk te maken

1. Tijdens de bemande openingsuren kan de gebruiker de geleende materialen terugbrengen in de hoofdbibliotheek en in iedere wijkbibliotheek.
2. Buiten de bemande openingsuren kan de gebruiker de geleende materialen in de geautomatiseerde terugbrengbus plaatsen die aan de hoofdbibliotheek en aan iedere wijkbibliotheek staat.

Artikel 13. Voorwaarden voor het gebruik van de bibliotheek

Term "bemanded" toegevoegd om het verschil met de plus-uren duidelijk te maken

1. Alleen wie tien minuten voor het einde van de bemanded openingsuren in de bibliotheek is, kan aanspraak maken op de volledige dienstverlening.

Artikel 14. Bijkomende Voorwaarden voor het gebruik van de bibliotheek tijdens de plus-uren

Nieuw artikel toegevoegd met alle bijkomende voorwaarden ikv de nieuwe dienstverlening:

§ 1. Enkel leden van de bibliotheek kunnen ook gebruik maken van de bibliotheek tijdens de plus-uren. Alle bepalingen van dit reglement blijven gelden, tenzij in dit artikel anders aangegeven.

§ 2. Bij overmacht omwille van organisatorische, technische en veiligheidsredenen kunnen de plus-uren wijzigen zonder communicatie vooraf. Ook zonder overmacht kunnen de plus-uren wijzigen (bv. omwille van renovatiewerken of technische problemen): de bibliotheek zal de plus-gebruiker hiervan, indien mogelijk, tijdig informeren via e-mail, website, ...

§ 3. Om gebruik te kunnen maken van de plus-uren dient de gebruiker zich te registreren door zich persoonlijk aan te melden met zijn/haar lidkaart aan de balie van de wijkbib voor een intake-gesprek waarin de bibliotheekmedewerker de belangrijkste afspraken doorneemt. Leden jonger dan 12 kunnen zich niet registreren voor de plus-uren.

§ 4. Iedere gebruiker die zich registreert voor de plus-uren, ontvangt na enkele dagen per e-mail een persoonlijke toegangscode die enkel persoonlijk mag gebruikt worden. Deze toegangscode geldt in de wijkbibliotheek waarvoor er werd geregistreerd en niet in de andere Gentse bibliotheken. In geval de gebruiker niet beschikt over een mail-adres, kan de toegangscode op afspraak uitgeprint opgehaald worden in de gekozen wijkbibliotheek.

§ 5. Wanneer er gedurende twee jaar geen gebruik werd gemaakt van de plus-uren, vervalt de registratie en verliest de gebruiker de toegang hiertoe. Wie gedurende 2 jaar geen uitleenactiviteit heeft gedaan moet de lidkaart opnieuw laten activeren bij een medewerker.

§ 6. De hoofdingang van de bibliotheek is tijdens de plus-uren de enige in- en uitgang. Indien de nooduitgang zonder gegronde reden wordt gebruikt, wordt de hieraan verbonden kostprijs doorgerekend aan de gebruiker die deze uitgang nodeloos opende.

§ 7. Er mogen geen andere bezoekers binnengelaten worden tijdens de plus-uren. Iedere gebruiker dient de eigen toegangscode te gebruiken. De enige uitzondering geldt voor een ouder of voogd die de eigen minderjarige kinderen mag meebrengen. Indien de gebruiker toch een andere persoon binnenlaat, is hij/zij aansprakelijk voor het gedrag van deze andere persoon. Bij minderjarige (12-18 jaar) gebruikers met een eigen toegangscode is de ouder of voogd verantwoordelijk.

§ 8. Het is mogelijk dat er activiteiten georganiseerd worden door de bibliotheek. Samenkomsten organiseren in de bibliotheek zonder voorafgaandelijke toestemming tijdens de plus-uren is niet toegelaten.

§ 9. Tijdens de plus-uren kan de gebruiker materialen terugbrengen door deze zelf van de kaart te halen via de zelfuitleenbalie. Daarnaast staat ook nog steeds de automatische terugbrengbus ter beschikking.

§ 10. Printen, kopiëren en het lenen van games kan niet tijdens de plus-uren.

§ 11. Via luidsprekers wordt gemeld wanneer de plus-uren eindigen. Op dat moment dient elk bezoek afgerond te worden aangezien alle lichten uitgaan, de deuren automatisch sluiten en het alarm in werking treedt. Indien het alarm afgaat omdat de gebruiker de bibliotheek niet tijdig verlaat, dan wordt de kost van de tussenkomst van de hulpdiensten aangerekend aan de verantwoordelijke gebruiker.

§ 12. In geval van nood dient contact opgenomen te worden met de hulpdiensten (112).

§ 13. Alle andere problemen moeten gemeld worden via het plus-uren formulier op de website, via mail naar bibliotheek@stad.gent, via de meldingenbox of neem de volgende werkdag telefonisch contact op of kom langs tijdens onze bemande openingsuren.

§ 14. Een reservatie of opvraging uit een andere bibliotheek kan teruggevonden worden op de aangeduide plaats nadat vooraf een mail hierover ontvangen werd.

§ 15. Bij gebruik van een PC dient deze steeds door de gebruiker aan- en uitgezet te worden.

§ 16. In geval er toch een medewerker aanwezig zou zijn tijdens de plus-uren is deze bezig met taken zoals collectiebeheer, lenersadministratie of voorbereiding van klasbezoeken. De medewerker heeft dan niet de ruimte om vragen van gebruikers te beantwoorden.

Artikel 16. Privacy en camerabeveiliging

Tekst aangepast ikv de nieuwe dienstverlening :

§ 1. Met het oog op de werking van de bibliotheek worden bij de inschrijving van een gebruiker identiteitsgegevens verzameld. Cultuurconnect vzw behandelt deze persoonsgegevens met respect voor de privacy van de gebruiker en volgt hiervoor de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Door lid te worden van de bibliotheek gaat de gebruiker akkoord dat deze persoonsgegevens gebruikt worden voor de eigen werking van de bibliotheek. De gebruiker heeft steeds het recht om de eigen persoonsgegevens en die van de aan zijn/haar zorg toevertrouwde minderjarigen in te zien en om foute gegevens aan te passen. In sommige gevallen kunnen er ook gegevens gewist worden.

Meer informatie omtrent de verwerking van de persoonsgegevens en de rechten en privacy van de gebruiker is terug te vinden in de privacyverklaring: <https://gent.bibliotheek.be/privacyverklaring-bibliotheekstysteem>

§ 2. Bij registratie van de gebruiker in het kader van de plus-uren vindt een aparte verwerking van persoonsgegevens plaats. De Stad Gent behandelt de persoonsgegevens die hiervoor noodzakelijk zijn met respect voor de privacy van de gebruiker en volgt hiervoor de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Door registratie als gebruiker van de plus-uren gaat de gebruiker akkoord dat deze persoonsgegevens gebruikt worden in het kader hiervan.

De gebruiker heeft steeds het recht om de eigen persoonsgegevens en die van de aan zijn/haar zorg toevertrouwde minderjarigen in te zien en om foute gegevens aan te passen. In sommige gevallen kunnen er ook gegevens gewist worden.

Meer informatie omtrent de verwerking van de persoonsgegevens en de rechten en privacy van de gebruiker is terug te vinden in de privacyverklaring: <https://gent.bibliotheek.be/privacyverklaring-plusuren>

§ 3. Het gebouw is uitgerust met beveiligingscamera's waarop de Camerawet van 21 maart 2007 van toepassing is. De camerabeelden zullen uitsluitend verwerkt worden om misdrijven tegen personen of goederen of overlast te voorkomen, vast te stellen of op te sporen, om de openbare orde te handhaven of om de naleving van dit Reglement voor de dienstverlening van de bibliotheken van de Stad Gent te controleren. Beelden kunnen worden overgedragen aan de politiediensten of de gerechtelijke instanties als zij daarom vragen in het kader van een onderzoek.

Artikel 18. Aansprakelijkheid

Toegevoegd "Bij minderjarige gebruikers is de ouder of voogd verantwoordelijk."

§ 1. De gebruiker is aansprakelijk voor de materialen die met zijn/haar lidkaart en/of volgpas worden uitgeleend en voor de openstaande bedragen die ontstaan zijn omdat iemand anders zijn/haar lidkaart en/of volgpas heeft gebruikt met of zonder zijn/haar goedkeuring of medeweten. Bij minderjarige gebruikers is de ouder of voogd verantwoordelijk.

Toegevoegd:

§ 7. De bibliotheek is niet verantwoordelijk voor eventuele schade (lichamelijk, materiëel...) die voorkomt uit het gebruik van de plus-uren.

