

daar handig op in door voor elk marktsegment een strategie op te zetten. Ook door de globalisering en de bijbehorende migratiestromen kreeg "cultuur" andere betekenissen.

Communicatietechnologie en digitalisering hebben de fragmentatie van het publiek de laatste jaren nog versterkt. De bewegingsvrijheid en de kansen om netwerken op te bouwen nemen toe. Via het web leggen mensen contacten, delen ze ervaringen en objecten. Onafhankelijk van afstand en tijdstip, en vaak gratis. Wie de nodige opleiding heeft, min of meer meertalig is, in een stimulerend sociaal milieu leeft, krijgt een rijke wereld van informatie, contacten en ontspanning ter beschikking. Er ontstaan nieuwe sociale milieus. Je kunt iemand volgen via zijn blog, vriend worden op Facebook, of lid worden van zijn Twitternetwerk. Via de voortdurende conversaties in deze sociale omgeving oriënteert men zich op de wereld en vindt men zijn weg in de overvloed aan beschikbare digitale inhoud.

Als bibliotheken nog een rol willen spelen, zullen ze deel moeten uitmaken van de "conversaties" tussen mensen. Ze zullen de gedragscodes van die conversaties moeten kennen. Het gaat om conversaties tussen gelijken, die fluctuerend en persoonlijk zijn. Bibliotheken moeten bewuster en intensiever omgaan met de verschillende segmenten van hun publiek, en nagaan hoe ze wie bereiken. Ze zullen kennis moeten verwerven over de interesses die leven in die verschillende segmenten en de wijze waarop die interesses gedeeld en beleefd worden. Het zijn die interesses, en de mechanismen waarmee de aandacht ervoor wordt opgewekt, die het aangrijpingspunt kunnen worden voor bibliotheken om hun diensten aan te bieden.

Bibliotheken zijn voor het publiek potentieel interessante instellingen. Ze zijn betrouwbaar omdat het hun missie is om mensen professioneel te helpen vanuit het belang van de klant. Een andere cruciale troef blijven de collecties, waar zowel bibliotheken als hun gebruikers op kunnen terugvallen om hun interesses te verdiepen en nieuwe ontdekkingen te doen. En maatschappelijk gezien zijn bibliotheken potentieel bijzonder interessant omdat ze er door hun activiteiten kunnen voor zorgen dat de verschillende netwerken in de samenleving op gezette tijden toch met elkaar in contact komen.

Het succes van een bibliotheek wordt tot nu toe gemeten door het aantal uitleningen en aantal leden die de bibliotheek haalt in een jaar. Dat moet vervangen worden door de mate waarin "de bibliotheek" (fysiek en digitaal) erin slaagt om een langdurige band te ontwikkelen met een zo divers mogelijk aantal mensen uit het publiek.