Exit-plan Bib Hamme

**Fase 1 : afhaalpunt – Light versie (maandag 6 april – 3 mei)**

**DOEL**

* Zoveel mogelijk klanten in hun kot houden en geen onnodige verplaatsingen te laten doen.
  + Enkel info over afhaalpunt op gemeentewebsite en startpagina bibcatalogus. Geen promo-campagne breed publiek via facebook.
  + Inzetten op blijf-in-uw-kot tips via facebook en themapagina op de catalogus.
  + Klanten correct informeren over de mogelijkheid tot afhaal, maar vragen hier een bewuste keuze van te maken.
* Klanten bib-aan-huis en jeugdinstelling krijgen op verzoek boeken aan huis geleverd.
* Bib gesloten. Afhaalpunt niet gepromoot naar brede publiek om mensen zoveel mogelijk thuis te houden.
* Klanten kiezen online titels en mailen hun bestelling door naar bib Hamme. Eén persoon komt pakketje afhalen op afgesproken tijdstip.
* Klant krijgt advies thuis de handen te wassen en items 3 dagen opzij (in quarantaine) te zetten.
* Items terugbrengen mag wanneer je iets komt afhalen.
* Enkel afhaal mogelijk in bib Hamme en items uit collectie Hamme.
* Beperkt aantal titel (max. 10/klantenpas, max. 5 kinderstrips en -dvd’s)
* Geen e-readers

Aantal aanvragen sinds 6 april-23 april = 38. Voornamelijk boeken voor volwassenen + jeugdboeken voor school opdracht. (1 tot 10 aanvragen per dag). Alle klanten respecteren onze visie om zoveel mogelijk op te roepen om ‘in uw kot’ te blijven en sommigen beslissen zelf dat hun vraag niet dringend is en dienen geen aanvraag voor afhaalpunt in.

**Fase 2 : afhaalpunt – Full versie (vanaf 4 mei? - …)**

**DOEL**

* Zodra regel van essentiële verplaatsing versoepeld wordt, meer klanten informeren over de afhaalpuntformule.
* Druk naar fase 3 verlichten. Aantal items in omloop sinds sluiting op 13 maart = 8600 titels, verspreid over 1000-1500 gezinnen. Een deel van dit publiek kunnen we hun materialen al laten wisselen in fase 2 via afhaalpunt - full versie. Hierdoor is er al iets minder druk bij de gedeeltelijke heropening in fase 3
* Breder publiek aanspreken via facebookcampagne (fase 2.1). Zodra aantal aanvragen zakt, dit activeren via mailingcampagne (fase 2.2) en zo iedereen proberen bereiken die nog niet is langs geweest.

**PROCEDURE [grijze tekst = zelfde als in vorige fase]**

* Klanten bib-aan-huis en jeugdinstelling krijgen op verzoek boeken aan huis geleverd.
* Bib blijft gesloten. Afhaalpunt wordt gepromoot naar brede publiek. Klanten komen gespreid naar de bib, dus geen contact met elkaar.
* Klanten kiezen online titels en mailen hun bestelling door naar bib Hamme. Een persoon komt pakketje afhalen op afgesproken tijdstip.
* Klant krijgt advies thuis de handen te wassen en items 3 dagen opzij (in quarantaine te zetten)
* Items terugbrengen mag wanneer je iets komt afhalen.
* Enkel afhaal mogelijk in bib Hamme en items uit collectie Hamme.
* Beperkt aantal titel (max. 10/klantenpas, max. 5 kinderstrips en -dvd’s)
* Geen e-readers

Deze fase minimum een maand laten lopen en bij voorkeur tot juli of langer. Het is de veiligste manier om klanten van bibliotheekmateriaal te voorzien.

**AANDACHTSPUNT**

* Voorraad papieren zakken in de gaten houden en tijdig bijbestellen.
* Klanten attent maken op het label met de veiligheidsinstructies: handen wassen thuis en items best nog even in quarantaine zetten.

**Fase 3 : Beperkt Bibbezoek (ten vroegste vanaf voorwaarden voldaan)**

**DOEL**

* Publiek toestroom bij heropening onder controle te houden.
* Spreiding van 1p/10m² proberen garanderen.
  + In sommige afdelingen kunnen meer dan 10p tegelijk zijn, maar in andere (jeugdafdeling, dvd-afdeling) kunnen slecht 2 of 3 p zijn.
  + **Knelpunt 1**: vermits we niet op voorhand weten waar mensen willen items kiezen, zetten we het max. op 8p (eventueel 6p zie berekeningen verder)
  + **Knelpunt 2** : is de zone aan de balie. Als mensen hier aanschuiven op 1,5m afstand staan ze midden in de jeugdafdeling.

We evalueren dit max. aantal continu o.b.v. bovenstaande knelpunten   
We hoeven op voorhand niet te communiceren over wat het max. aantal klanten is. De klant klikt gewoon op beschikbare tijdsblokken en die kunnen we op elk moment zelf aanpassen.

Klant die reeds een tijdsblok kreeg toegewezen dat om veiligheidsredenen dienst te vervallen, kan via mail/telefoon verwittigd worden dat de reeds gemaakte afspraken aanpast dient te worden [bv. naar ‘bufferzone’ zaterdag, nog beschikbaar tijdsblok’].

**VOORWAARDEN**

* **Handgel** aanwezig voor publiek en personeel
* **Plexiwand** aan de balie
* **Voldoende personeel** aanwezig t.g.v. minder klanten per dag, dus aantal openingsuren uitbreiden om wachttijd aanvaardbaar te houden + om kwetsbare groepen gescheiden te kunnen bedienen. (3 bibcollega’s dus terug uit WZC). + combinatie uitleen en afhaalservice.
* **Mondmaskers** voor personeel voor als ze in de bib zelf moeten zijn terwijl er klanten aanwezig zijn.

**VOORBEREIDING**

* Plexiglas aan de balie = OK
* Quarantainetafels voor binnengekomen materialen = OK
* Mondmaskers = OK, zelfgemaakte al aanwezig.
* Handgel aan de ingang = nog te leveren (mag 5 literflacon van uitvoeringsdienst zijn i.v.m. klanteninstroom die veel zaken kunnen vastnemen en terugzetten). Min. 3 voor bib Hamme +2 bib Moerzeke.
* Bewegwijzering aan te brengen in de bib (pijlen, infoborden) = TO DO
* Uitleen-pc indien nodig wisselen met inname-pc ivm zodat best werkende pc op meest cruciale werkplek staat en er daar geen ongewenste crashes zijn tijdens uitleen = TO DO (niet nodig indien nieuwe scanners op tijd geleverd zijn en probleem hiermee opgelost is).
* Alle klanten met items thuis op de hoogte brengen via mail/brief over nieuwe systeem = min. 1 week vooraf
* Bepaalde delen van de bib afsluiten voor publiek (krantenhoek, leeszaal, toiletten, internet- en cataloguspc’s) = TO DO
* Bel testen op hoorbaarheid in heel de bib.

**PROCEDURE**

* Klanten via mail/brief op de hoogte brengen van de afspraken:
  + Maak op voorhand een Mijn bibliotheek-lijstje. Kan je meenemen op je smartphone en gericht 'shoppen' in de bib + achterflap van het boek lezen, zonder het aan te raken!
  + Kom alleen (1p/gezin).
  + Materialen die je terugbrengt haal je uit de zak en leg je los op de quarantainetafel.
  + Breng je eigen boodschappentas mee indien je veel wil ontlenen.
  + Zeg aan de IN-balie je naam zodat kan gecheckt worden of je volgens afspraak bent. Wie geen afspraak heeft kan dan meteen een afspraak krijgen, maar dient vervolgens wel de bib de verlaten en terug te keren op het afgesproken tijdstip.
  + Ontsmet je handen met de handgel.
  + Volg de pijlen tussen de rekken en houdt min. 2 rekken afstand tot de andere klanten.
  + Je hebt 30 min om de titels uit het rek te halen die je wil ontlenen. Na 25 wordt de bel geluid als signaal dat je afspraak bijna ten einde loopt.
  + opgelet : geen pc-gebruik, geen krantenhoek, geen toiletgebruik.
  + opgelet: nieuwe items staan gewoon in het rek
* Klanten maken afspraak via online formulier (cfr. <https://sint-niklaas.bibliotheek.be/formulier/afhaalbib>). Tijdsblok aanklikken en dit instellen op een max. van 8p/30min tijdsblok.
  + Senioren en kwetsbare klanten kunnen boeken tussen 10:00-11:30 (ma-vr) (3 tijdsblokken x 8 personen x 5 dagen = 120p/week)
  + Andere klanten kunnen boeken tussen 14:00-18:30 (ma-do) en 14:00-16:30(vr) (9 tijd x 8 p x 4 dagen + 5 tijd x 8 p x 1 dag = 328p/week)
  + Klanten die liever blijven lenen via het afhaalpunt kunnen een afspraak krijgen tussen 13:00-14:00 (ma-vr) en 19:00-20:00 (ma-di). We werken dan met tussenpauzes van 10 min. (6p/uur x 5 dagen + 6p/uur x 4 dagen = 54 p/week)
  + Zaterdag is bufferzone en wordt pas na opstartfase toegewezen aan de groep waar de wachtrij het langst blijkt te zijn.

**NIET BESCHIKBAAR**

* **Krantenhoek.**
  + Kranten kunnen niet ontsmet worden na elk gebruik.
  + Geen zitgelegenheid voorzien want dan kan er een klant minder aanwezig zijn in de bib.
* **Internetpc’s**
  + Toetsenborden na elk bezoek ontsmetten is niet haalbaar.
  + Beste locatie voor de quarantainetafels, dus pc’s zijn niet bereikbaar.
* **Cataloguspc’s**
  + Toetsenbord na elk bezoek ontsmetten is niet haalbaar.
  + Klanten kunnen info op voorhand thuis opzoeken of in de bib aan balie pc INNAME info vragen over waar een item staat en of het binnen is.
* **Leeszaal**
  + Hier staan geen boeken die worden uitgeleend.
  + Geen zitgelegenheid voorzien want dan kan er een klant minder aanwezig zijn in de bib.
* **Toiletten**
  + Verouderd sanitair is niet geschikt voor ruim gebruik tijdens pandemie. Draaikraai, klinken, toiletknop kunnen niet ontsmet worden na elk bezoek. Dus tijdelijk enkel voor personeel. Een uitzondering niet nagelaten.
  + Klanten zijn slechts 30 min in bib aanwezig en worden op voorhand verwittigd dat toilettenblok niet beschikbaar is.
  + Slechts 1p/gezin, dus geen kleine kinderen aanwezig die het meest de neiging hebben tot ongepland toiletbezoek.

**AANDACHTPUNTEN**

* **Items wegzetten** buiten openingsuren (8:30-10:00 en 12:00-13:00) wanneer er geen klanten aanwezig zijn + uren van afhaalpunt. Vooraf je handen ontsmetten/handschoenen dragen.
* **Afhaalpakketten klaar maken** buiten openingsuren (8:30-10:00) wanneer er geen klanten aanwezig zijn + uren van afhaalpunt
* **Mondmaskers** alleen gebruiken wanneer je in de bib moet zijn wanneer er ook klanten aanwezig zijn + wanneer je klanten binnen- en buiten laat. Aan de balie niet nodig tgv plexiglaswand als bescherming. Mondmasker van je naam voorzien + na gebruik op 90° in wasmachine van de bib).
* **Handschoenen** bieden geen bescherming. Regelmatig handen wassen of gel gebruiken wel. Heb je gevoelige handen, gebruik dan handschoen én was je handen regelmatig/gebruik de gel mét de handschoenen aan.
* **Uitlenen boeken:** vraag klant om elk boek te openen op pagina met barcode. Wij raken het boek niet aan.
* **Uitlenen cd/dvd :** ontsmet je handen voor je het doosje vult (om klant te beschermen) + na het vullen (om jezelf te beschermen en collega’s die zelfde toetsenbord gebruiken)
* **Betalingen** blijven staan of Payconiq gebruiken.

**Fase 4 : Normaal Bibbezoek**

**VOORWAARDEN**

* Geen Quarantaine meer nodig voor binnengekomen materialen
* Geen afstandsmaatregelen meer nodig
* Bepaalde delen van de bib terug open voor publiek wanneer ontsmetten niet meer nodig is
* Handgel blijven voorzien aan de ingang
* Plexiglas aan de balie = evalueren

**Bib Moerzeke**

De uitleenpost blijft voorlopig gesloten.

* Klanten kunnen in bib Hamme terecht.
* Tijdens sluitingsperiode werkt de collega daar aan de omschakeling van de jeugdetiketten naar het standaardformaat (= zicht op aantal klanten die willen proberen langs komen).
* De vraag vanuit het publiek naar heropening bib Moerzeke wordt continu gemonitord en geëvalueerd.
* Heropening pas mogelijk wanneer drukte in bib Hamme afneemt. We moeten zeker zijn dat we back-up kunnen sturen naar bib Moerzeke wanneer collega daar zou uitvallen of verlof willen nemen. Even snel heropenen als hoofdbib wanneer we geen continue dienst kunnen garanderen is niet aan te raden.
* Voor kwetsbare klanten kan indien nodig de service bib-aan-huis opgestart worden. Verantwoordelijke uitleenpost kent haar klanten en kan de nodige maatregelen hiervoor nemen.
* Bib Moerzeke kan naargelang de situatie opstarten vanuit fase 2, fase 3 of fase 4.