

Landelijke Actieagenda voor innovatie 2017-2018



Landelijke Actieagenda voor innovatie 2017-2018



Inhoud

1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doelstelling	3
1.2. Innovatieagenda: wat stond erin?.....	5
1.3. Actieagenda: wat gaan we doen?.....	7
2. Innovatieagenda: wat stond erin?	5
2.1 Gewenste focus op vier prioriteiten	5
2.2 Rolverdeling in het netwerk	6
3. Actieagenda: wat gaan we doen?	7
3.1 Ten eerste: kennisdelen via de Innovatiebieb.....	7
3.2 Ten tweede: samenwerken en delen in communities of practice	9
3.3 Ten derde: vergroten zicht op maatschappelijke effecten van innovaties	14
Bijlage A: Overzicht ambities op de vier prioriteiten	15
Bijlage B: Rolverdeling bij innovatie	17
Bijlage C: Toelichting 15 communities of practice	21

Colofon

De Actieagenda 2017-2018 is opgesteld door de Samenwerkende POI's Nederland (SPN) en de Koninklijke Bibliotheek (KB). Doel van de Actieagenda is om tot uitvoering te komen van de uitgangspunten van de Innovatieagenda 2016-2018, op basis van input vanuit het bibliotheeknetwerk, VOB en lokale en provinciale overheden, IPO, VNG, en OCW.

Tekst

KWINK groep

Vormgeving

Tra[design], Nenke van Wermeskerken

Druk

ANDO Graphic

Uitgave

Koninklijke Bibliotheek, mei 2017



1. Inleiding

1.1 Aanleiding en doelstelling

Aanleiding

In overleg met lokale bibliotheken, provinciale ondersteuningsinstellingen, de Koninklijke Bibliotheek (KB) en de betrokken overheden (gemeenten, provincies en het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) is in de eerste helft van 2016 de **Gezamenlijke Innovatieagenda 2016-2018** tot stand gekomen.

De Innovatieagenda zet in op:

- Het aanbrengen van focus door de innovatiekracht te bundelen op een overzichtelijk aantal prioriteiten die breed worden gedeeld door zowel de netwerkverantwoordelijke overheden als het gelaagde bibliotheeknetwerk.
- Het op gang brengen van een proces van permanente innovatie op deze prioriteiten.
- Het geven van helderheid over de concrete rolverdeling tussen partijen – passend binnen de kaders van de Wsob – zodat optimale samenwerking kan ontstaan bij dit proces van permanente innovatie.

De Innovatieagenda is vastgesteld door het bestuurlijk overleg van het ministerie van OCW, het Interprovinciaal Overleg (IPO) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en in het najaar van 2016 gepubliceerd.

Om vanuit de Innovatieagenda tot uitvoering te komen is deze Landelijke Actieagenda opgesteld. Deze Actieagenda is van het gezamenlijke bibliotheeknetwerk, dat gevormd wordt door de openbare bibliotheken, de provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's) en de KB.

Doelstelling

Het doel van de Actieagenda is tweeledig.

- Een eerste doel is om duidelijk te maken HOE de innovatiekracht wordt gebundeld en hoe door het netwerk concreet wordt gewerkt (en samengewerkt) in 2017-2018 aan de vier prioriteiten uit de Innovatieagenda.
- Een tweede doel is om duidelijk te maken WAT er concreet wordt gedaan in 2017-2018 aan de vier prioriteiten door te formuleren welke acties door het netwerk zullen worden uitgevoerd in onderlinge samenwerking.

Hierbij wordt benadrukt dat de Actieagenda meer is dan een optelsom of een ordening van wat er op verschillende plekken in het land aan innovatie plaatsvindt.

Uitvoering van de Actieagenda moet innovaties en initiatieven bij elkaar brengen, moet initiatiefnemers inspireren en moet de ideeontwikkeling, doorontwikkeling, proeftuinen en brede beschikbaarstelling versnellen en verder verbeteren ten behoeve van (lokaal) maatschappelijk rendement.

1.2 Totstandkoming

Deze Actieagenda is, net als de Innovatieagenda, tot stand gekomen op basis van de input van overheden én bibliotheekvoorzieningen, op lokaal, provinciaal en landelijk niveau.

Met elke provincie heeft afstemming plaatsgevonden aangaande de wijze waarop de Actieagenda bottom-up gevuld zou kunnen worden. In een aantal provincies zijn in afstemming met de provincie en POI bijeenkomsten georganiseerd om de input te verzamelen van gemeenten, bibliotheken, provincie en POI. In andere provincies is (in overleg met deze provincies en de POI) de input opgehaald uit documenten, namelijk uit bestaande provinciale netwerk- en innovatieprogramma's.

KB en Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN) hebben vanuit hun rol en verantwoordelijkheid samen de regie gevoerd bij het opstellen van de Actieagenda. Een klankbordgroep, waarin de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB), SPN, KB, VNG, IPO en het ministerie van OCW waren vertegenwoordigd, heeft inhoudelijk gereflecteerd op concepten van deze Actieagenda.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de hoofdlijnen van de eerder vastgestelde Innovatieagenda omschreven. Dat vormt het kader voor deze Actieagenda.

In hoofdstuk 3 is de Actieagenda uitgewerkt. Dit hoofdstuk gaat in op de HOE-vraag en de WAT-vraag: hoe gaan we samenwerken en wat gaan we doen?

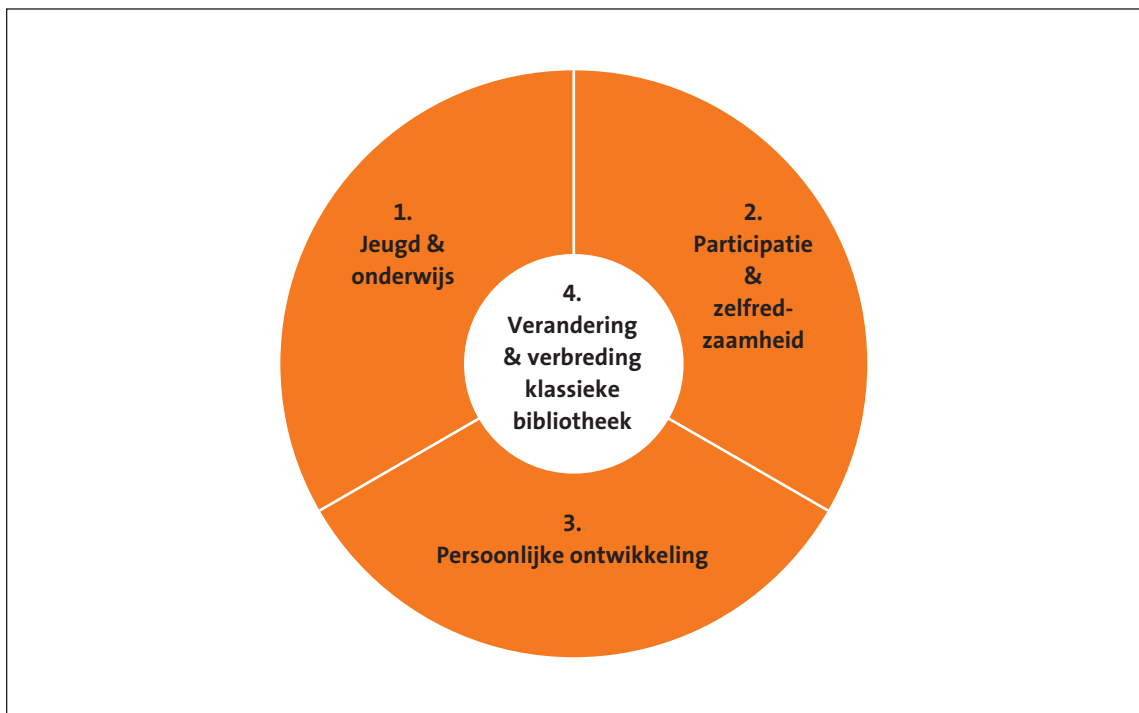
Het dynamische deel van de content van deze Actieagenda is alleen online te vinden. Zo wordt bijvoorbeeld het overzicht van innovaties beheerd in de [Innovatiebieb](#) die sinds 14 maart 2017 online is en waar de actuele stand van zaken kan worden gevonden. Het voornemen is om deze online-informatie uit te breiden en daar ook een actueel overzicht te geven van de op dat moment actieve communities of practice (zie paragraaf 3.2 voor een beschrijving van de samenwerking) en hun activiteiten op hoofdlijnen.

2. Innovatieagenda: wat stond erin?

De Actieagenda is de concretisering van de in het najaar van 2016 vastgestelde Innovatieagenda. Hierna worden in het kort de hoofdlijnen van de Innovatieagenda beschreven omdat dit het uitgangspunt is geweest voor de Actieagenda.

2.1 Gewenste focus op vier prioriteiten

In de Innovatieagenda is vastgesteld dat de deelnemers aan het netwerk gezamenlijk hun innovatiekracht willen stroomlijnen en bundelen op de volgende vier prioriteiten:



In de Innovatieagenda is op elk van die prioriteiten een ambitie geformuleerd (zie bijlage A voor de ambities per prioriteit).

In de Innovatieagenda wordt onderscheid gemaakt in de drie hoofdfasen van de innovatiecyclus:



In elk van die drie fasen van de innovatiecyclus wil het bibliotheeknetwerk gezamenlijk optrekken en de krachten bundelen.

2.2 Rolverdeling in het netwerk

De Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) legt in artikel 16 de verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling van innovaties ten behoeve van de lokale bibliotheken neer bij de gezamenlijke provinciale ondersteuningsinstellingen, in overeenstemming met de KB in verband met haar coördinerende taak.¹ De KB vervult op grond van de Wsob een dubbelrol: enerzijds een coördinerende rol en anderzijds een eigenstandige rol voor de (innovatie van de) landelijke digitale openbare bibliotheek en Aangepast Lezen.

Het voorgaande laat onverlet dat alle partijen actief zijn op het terrein van innovatie. Fysiek en digitaal zijn daarbij sterk met elkaar verbonden.

In de Innovatieagenda is aangegeven hoe de verschillende spelers in het netwerk in gezamenlijkheid kunnen bijdragen aan innovatie. De lokale, provinciale en landelijke rollen zijn in Innovatieagenda concreet uitgewerkt voor elk van de drie fasen in de innovatiecyclus. In bijlage B van deze Actieagenda is de beschrijving van deze rollen nogmaals opgenomen.

¹ In verband met de algemene taak van coördinatie en afstemming van het netwerk als geheel, zoals opgedragen aan de KB in artikel 9 van de Wsob.

3. Actieagenda: wat gaan we doen?

3.1 Ten eerste: kennisdelen via de Innovatiebieb

Welk doel dient de realisatie van de innovatiedatabase (Innovatiebieb)?

Via de website Innovatiebieb.nl wordt de innovatiedatabase van de openbare bibliotheken ontsloten. Het doel van deze Innovatiebieb is het creëren van een overzicht van innovaties in het bibliotheeknetwerk en van de effectiviteit van die innovaties (voor zover bekend). Daarnaast is het doel om deelnemers uit het bibliotheeknetwerk te inspireren en om hen te stimuleren gebruik te maken van de innovaties van anderen. Via de Innovatiebieb worden innovaties netwerkbreed beschikbaar gesteld en toepasbaar gemaakt. Op grond van ervaringen kunnen ze worden doorontwikkeld en verbeterd.

Samenwerking op het gebied van innovatie is gebaat bij een goed overzicht van innovaties uit de bibliotheeksector. Door overzicht te bieden wordt voorkomen dat innovaties buiten de eigen regio relatief onbekend blijven en eerdere innovaties en ontwikkelde materialen in de vergetelheid raken.

Is de innovatiedatabase beschikbaar en zo ja, waar is de database te vinden?

De Innovatiebieb is beschikbaar vanaf medio maart 2017. De Innovatiebieb is een openbaar toegankelijke website die op de dag van het Bibliotheekcongres 2017 'online is gegaan'. Op dit moment zijn ruim 90 innovaties ingevoerd in de achterliggende database (GIDS), die via de website worden ontsloten. Naar verwachting zal dit aantal blijven groeien, want inmiddels spreken partijen uit het netwerk elkaar aan op het delen van innovaties en het opnemen van deze innovaties in de Innovatiebieb.

Er is vanuit de branche met groot enthousiasme gereageerd op de Innovatiebieb, omdat innovaties hiermee gemakkelijk te vinden zijn en omdat het aanzet tot elkaar vinden. De Innovatiebieb zal op een later moment tevens in een uitgebreide versie voor het bibliotheeknetwerk achter de inlog van de vernieuwde Biebtobieb-omgeving worden geplaatst. Aan deze besloten website kan dan aanvullende functionaliteit worden toegevoegd, zoals een forumfunctie.²

Hoeveel innovaties komen er in de database?

De database bevat op dit moment meer dan 90 innovaties die zijn ingevoerd. Deze innovaties zijn ingevoerd vanaf ongeveer 1 maart 2017. Het is lastig om aan te geven hoeveel innovaties er in de komende maanden of jaren zullen worden toegevoegd aan innovaties die er nu al in staan. In ieder geval is een vliegwiel in werking getreden waarin partijen uit het netwerk elkaar aanspreken op en stimuleren tot het opnemen en delen van innovaties in de Innovatiebieb.

Hoe werkt de Innovatiebieb?

In de Innovatiebieb is de belangrijkste informatie over de opgenomen innovaties te vinden. De Innovatiebieb bevat een zoekfunctie en daarmee kan bijvoorbeeld worden gezocht op innovaties

2 Zowel de openbare toegankelijke website als de besloten website (Biebtobieb) maken gebruik van informatie uit dezelfde achterliggende database: er hoeft dus ook maar één achterliggende database actueel te worden gehouden. Het enige verschil is dat de besloten website informatie kan tonen die niet op de openbaar toegankelijke website wordt getoond.

die aansluiten bij de vier prioriteiten van de eerder vastgestelde Innovatieagenda. Daarnaast kan op grond van overige zoekcriteria gemakkelijk worden gezocht naar een bepaald type innovatie, bijvoorbeeld innovaties specifiek gericht op een bepaalde doelgroep. Informatie over de fase waarin de innovatie zich bevindt en informatie over de resultaten en effecten van de innovaties zijn opgenomen in de beschrijving van de innovatie. Daarmee wordt voor de raadpleger van de innovatie duidelijk of het project vaker is uitgevoerd en welke informatie er over resultaten en effecten beschikbaar is.

Welke innovaties kunnen worden opgenomen in de database?

De Innovatiebib is bedoeld voor bibliotheekinnovaties, ongeacht in welke fase van de innovatiecyclus de innovatie zich bevindt (de ideefase, de experimentfase of de fase van het breed beschikbaar stellen). De behoefte van deelnemers in het bibliotheekveld is om ook innovaties in de ideefase te kunnen opnemen en delen. Daarom zijn geen nadere randvoorwaarden gesteld aan de innovaties, bijvoorbeeld als het gaat om 'leeftijd' van de innovatie of het aantal plekken waar de innovatie reeds is toegepast. Wel wordt deze informatie bij de beschrijving van de innovatie in de database opgenomen, zodat gebruikers van de database hier inzicht in hebben.

De Innovatiebib volgt de brede definitie van de Innovatieagenda.³ Of het nu gaat om stapsgewijze innovaties⁴, om productdoorbraak-innovaties⁵, om alternatieve vormen van dienstverlening⁶ of om volledig nieuwe ondernemingen of bedrijfsmodellen⁷: al deze typen innovaties worden benut om daadkrachtig te vernieuwen op de vier prioriteiten en al deze innovaties kunnen in de database worden opgenomen. Bovendien geldt dat wat voor de één een innovatie is, elders misschien als zijn intree heeft gedaan.

Deze Innovatiebib is daarmee vanaf nu ook een vanzelfsprekende vindplaats voor informatie over de innovaties die subsidie hebben (en de komende jaren zullen) ontvangen via de Innovatieraad⁸ en informatie over de innovaties die in Route 2020 centraal staan (de zogenaamde 'proeftuinen' en 'parels').

Hoe blijft de informatie over de innovaties in de Innovatiebib actueel?

De indiener van de innovatie wordt twee keer per jaar door de redacteur gevraagd om te controleren of de informatie in de database nog juist en actueel is.

3 Het model van Langdon Morris gaat uit van een brede definitie van innovatie (Permanent Innovation, uitgever Innovatie Academy).

4 Ook wel incrementele innovatie of optimalisatie genoemd. Hierbij gaat het om het stap voor stap doorvoeren van verbeteringen in bestaande producten of diensten of in bestaande processen en taken. Een voorbeeld is het frontaal presenteren van materialen.

5 Ook wel disruptieve innovatie genoemd. Hierbij gaat om het toepassen van een nieuwe technologie of visie op bestaande processen. Een voorbeeld is het uitlenen van E-books (naast het uitlenen van fysieke materialen).

6 Hierbij gaat het om het ontwikkelen van nieuwe modellen voor dienstverlening binnen de bestaande missie – gecombineerd met een andere wijze van financiering. Voorbeelden zijn BoekStart in de Kinderopvang en de Bibliotheek op school.

7 Het gaat hierbij om (het uitvoeren van activiteiten vanuit) compleet nieuwe denkmodellen of bedrijfsmodellen. Voorbeelden zijn de Kennismakerij in Tilburg en de BiblioTech library van Texas.

8 De KB heeft voor 2017 en voor 2018 € 200.000,- beschikbaar gesteld voor innovatieve projecten binnen het openbare bibliotheeknetwerk. De gelden zijn bedoeld om de innovatie in het openbaar bibliotheeknetwerk te bevorderen en te versterken én om de doorgroei en uitrol van kansrijke innovatieve initiatieven te ondersteunen. De Innovatieraad is ingesteld door de Koninklijke Bibliotheek en adviseert de KB over de ingediende projecten. De leden van de Innovatieraad zijn afkomstig uit het openbaar bibliotheeknetwerk en aanpalende sectoren. Meer informatie op de [webpagina](#) over de innovatiesubsidies.

Worden de in de database opgenomen innovaties ook erkend of beoordeeld?

In een deel van de bibliotheeksector bestaat tevens de wens om innovaties (op termijn) ook te laten beoordelen, zodat bijvoorbeeld onderscheid kan worden gemaakt tussen erkende innovaties en niet erkende innovaties. Op basis van de ervaringen van andere databases, is ervoor gekozen om bij de start van de Innovatiebib te kiezen voor enkel het beschrijven van innovaties en het opnemen van effectinformatie voor zover die bekend is. Het beoordelen van innovaties – en dus ook het maken van onderscheid in innovaties op grond van de mate waarin de effectiviteit van de innovatie (wetenschappelijk) is aangetoond – is een optie voor de toekomst.

Wat zijn belangrijke succesfactoren?

Om de Innovatiebib tot een succes te maken is het van belang dat er een kritische massa aan innovaties te vinden is in de database. In dat licht is positief dat er nu reeds ruim 90 innovaties zijn ingevoerd en dat innovaties die zijn gehonoreerd door de Innovatieraad en de proeftuinen en parels van Route2020 vindbaar zijn via deze database.

Een andere succesfactor, zo blijkt op grond van een analyse van andere databases, is de kwaliteit van de beschrijvingen van de innovaties. Om die kwaliteit te borgen wordt gewerkt met een eenduidig invulformat voor de invuller én is voorzien in een aanvullende redactiefunctie. De redactie van de Innovatiedatabase wordt uitgevoerd binnen een structuur die er al was binnen de KB en de POI's.⁹

Voor de komende periode is de uitdaging om het gebruik van de database te blijven stimuleren en de bekendheid ervan te vergroten.

3.2 Ten tweede: samenwerken en delen in communities of practice

Welk doel dient de oprichting en inrichting van de communities of practice?

Het doel van de opgerichte (en eventueel nog op te richten) communities is om op thema's innovaties en initiatieven te delen, elkaar te inspireren, gezamenlijk aan ideevorming te doen, samen te werken en succesvol gebleken innovaties overdraagbaar en breed beschikbaar te maken voor de hele bibliotheeksector. De samenwerking in de community gaat over de grenzen van de provincie heen¹⁰ én over de verschillende lagen van het bibliotheeknetwerk (nationaal, provinciaal en lokaal).

De communities zijn succesvol als:

- Er jaarlijks goede ideeën ontstaan voor nieuwe diensten of goede innovatieve verbeteringen voor bestaande diensten;

⁹ De redactie van de Innovatiebib wordt uitgevoerd door een redacteur vanuit de COP Kennisdeling die vier uur per week beschikbaar heeft. Daarnaast wordt aangesloten bij de bestaande structuren binnen de Koninklijke Bibliotheek en de POI's. Innovaties kunnen worden ingediend via de G!DS (KB) waarbij hulp kan worden gevraagd aan de redacteur en de provinciale servicemanagers (POI's).

¹⁰ In dat licht is bijvoorbeeld relevant om te noemen dat inmiddels elke POI een innovatieafgevaardigde heeft aangewezen die de periodieke 'innovatiebijeenkomsten van SPN' bezoekt (naast moderatoren van de communities of practice) en dat de POI's hun planvorming op het gebied van innovatie reeds zo veel als mogelijk ordenen naar de vier prioriteiten uit de Innovatieagenda. Door deze ordening te hanteren wordt het nog gemakkelijker om kennis te nemen van elkaars innovatie-activiteiten en relevante verbindingen te leggen.

- Er meer dan voorheen kennis wordt gedeeld over de experimenten die in het land plaatsvinden, er meer dan voorheen samen wordt opgetrokken bij experimenten en meer dan voorheen de effecten van innovaties inzichtelijk worden gemaakt.
- Experimenten die succesvol zijn door het bibliotheeknetwerk laagdrempelig beschikbaar worden gesteld aan het hele bibliotheeknetwerk, zodat in heel Nederland kan worden geprofiteerd van de ontwikkelde en succesvol gebleken diensten.
- Er tussen POI's, KB en bibliotheken meer en als vanzelfsprekend wordt gedeeld en samengewerkt.

Welke communities of practice zijn er?

We hebben communities of practice ingericht rondom thema's die op dit moment spelen in de branche. Op dit moment zijn er vijftien communities. De thema's zijn opgehaald uit de branche. Ze zijn gebaseerd op de vier prioriteiten in de Innovatieagenda, aangevuld met enkele thema's die worden kunnen worden getypeerd als flankerend beleid omdat ze van belang zijn voor de consolidatie en versterking van innovatie in het algemeen. Het gaat dan om effectmeting en monitoring (met als doel om de maatschappelijke meerwaarde van bibliotheken aan te tonen), om conceptontwikkeling (om systematisch ideeontwikkeling vorm te geven in relatie met de klant en partners) om marketing (om de producten en diensten van de bibliotheek goed te koppelen aan de behoeften van de klant), om kennisdeling (om de innoverende partijen in staat te stellen hun ervaringen en innovaties op een effectieve en efficiënte wijze te delen) en om het ontwikkelen van vakdeskundigheid (gericht op het ontwikkelen van competenties van medewerkers en vrijwilligers in de bibliotheeksector in het licht van kunnen vervullen van een rol als maatschappelijke bibliotheek).

Prioriteit 1: Jeugd & Onderwijs	Prioriteit 2: Participatie & zelfredzaamheid	Prioriteit 3: Persoonlijke ontwikkeling	Prioriteit 4: Verandering en verbreding klassieke bibliotheek	Flankerend beleid
1. Doorgaande leeslijn 0-18	3. en 4. Participatie en zelfredzaamheid (voorheen Basisvaardigheden en maatschappelijke deelname)	5. Leven lang leren	8. Digitale bibliotheek en digitalisering	11. Effectmeting
2. Mediawijsheid		6. Community Librarian Network (voorheen Community en connectie)	9. De (fysieke) Bibliotheek 3.0	12. Concept-ontwikkeling en open innovatie
		7. Werkplaats (voorheen Technologie en makers)	10. Optimalisatie en transformatie	13. Marketing
				14. Kennisdeling
				15. Vakdeskundigheid

In bijlage C van deze Actieagenda is een korte toelichting gegeven op de in de tabel genoemde communities.

Het aantal communities of practice is flexibel. Er kunnen nieuwe communities bij komen als er bij partijen in het netwerk enthousiasme is om op een bepaald onderwerp samen te werken aan ideevorming, experiment en brede beschikbaar stelling of als ontwikkelingen in de maatschappij daar aanleiding voor vormen. Er kunnen communities worden opgeheven, bijvoorbeeld omdat het minder oplevert dan vooraf werd verwacht. Er kunnen communities worden samengevoegd als deelnemende partijen in de community denken dat de samenwerking daar effectiever of efficiënter van wordt. Er kunnen communities worden gesplitst, bijvoorbeeld als blijkt dat het voor een subthema binnen een community nog effectiever is om samen te werken in een aparte community. Communities zijn bovendien niet altijd strikt af te bakenen en overlappen elkaar soms voor een deel. Kortom, nu zijn er 15 communities, maar eind 2018 zou dat aantal ook lager kunnen zijn of hoger.

De 15 huidige thema's van de communities of practice zijn als zoekfacet terug te vinden in de Innovatiebib. Dat betekent dat iedereen in één oogopslag kan zien welke innovaties op een bepaald thema beschikbaar zijn. Als de thema's van de communities wijzigen, dan zullen ook de zoekfacetten meeveranderen, zodat altijd te zien is welke innovaties op welk thema beschikbaar zijn.

Wat zijn voorbeelden van activiteiten die in de communities worden verricht?

De communities bepalen hun eigen activiteiten en leggen hun eigen accenten. Het volgende schema geeft aan wat voorbeeldactiviteiten zijn die in de communities kunnen worden uitgevoerd:

Fasen innovatie	Voorbeeldactiviteiten
Idee-ontwikkeling	- De maatschappelijke behoeften en vraagstukken inventariseren, alsmede de ontwikkelingen daarin - Idee-ontwikkeling stimuleren en het gesprek over innovatie en vernieuwing op gang brengen en houden - Goede ideeën bedenken voor nieuwe diensten of goede innovatieve verbeteringen voor bestaande diensten
Experimenteren	- Overzicht creëren van experimenten en stimuleren dat ze in de Innovatiebib worden opgenomen - Voorkomen dat op meerdere plekken aan ongeveer hetzelfde wordt gewerkt, zonder dat partijen dat van elkaar weten - Afstemmen, stroomlijnen en samen optrekken bij experimenten - Ondersteunen van experimenten - Volgen en monitoren van experimenten om objectieve indicatie te krijgen over mate van succes
Beschikbaar stellen	- Succesvol gebleken experimenten communiceren en breed beschikbaar stellen via onder meer Innovatiebib - Netwerksamenwerking inrichten die lokale implementatie stimuleert en laagdrempelig maakt. Denk bijvoorbeeld aan de netwerksamenwerking die is ingericht rondom Boekstart of de Bibliotheek <i>op school</i> en die erop gericht is om bibliotheken te faciliteren bij het implementeren en beheren van deze producten en diensten - Breed delen in het netwerk aantrekkelijker maken, breed delen de standaard maken

Leidend voor de uitvoering van activiteiten is het ‘denken vanuit de eindgebruiker’. Dat betekent ook dat de eindgebruiker en het (leren) kennen van de (latente, veranderende) behoefte van de eindgebruiker centraal staat.

Wie kunnen participeren in de communities?

Deelname aan de communities of practice staat open voor alle partijen uit het bibliotheeknetwerk (landelijk, provinciaal, lokaal), maar nadrukkelijk ook voor partijen van buiten het bibliotheeknetwerk die een inspirerende bijdrage kunnen leveren aan de community. Denk bijvoorbeeld aan een onderwijsinstelling of aan partijen uit het sociaal domein. Ook marktpartijen zijn welkom in het geval zij willen bijdragen aan innovatie.

De communities zijn inspirerende plekken waar vanuit de maatschappelijke vraag wordt geïnnoveerd. In de communities of practice krijgt de daadwerkelijke samenwerking op innovatiegebied vorm. Deze communities moeten een ‘broed- en vindplaats’ zijn voor innovatie. De communities zijn transparant in de zin dat ze het hele bibliotheeknetwerk laten ‘meekijken en meeluisteren’.

Is deelname aan een community verplicht?

Deelname aan een community is voor geen enkele partij verplicht.

Individuele bibliotheken en POI's (en ook andere organisaties) bepalen zelf of en aan welke communities ze willen bijdragen. Dat doen ze bijvoorbeeld op grond van de meerwaarde die ze verwachten van de kennisdeling en samenwerking in de community of bijvoorbeeld op grond van de maatschappelijke vraagstukken die in de eigen regio spelen of op grond van de rolopvatting (die er binnen een gemeente is) over de rol van de bibliotheek.

Door de deelname vrijwillig te maken, houden we de communities energiek. Intrinsieke motivatie om kennis te delen en samen op te trekken staat centraal en vormt de trigger om deel te nemen in een community. Deelnemers geloven in adagia als ‘Alleen ga je sneller, samen kom je verder’ en ‘Delen is het nieuwe vermenigvuldigen’.

Hoe verhouden de communities zich tot reeds bestaande samenwerkingsstructuren en projecten?

De communities zoeken verbinding met samenwerkingsstructuren en projecten die reeds bestaan en sluiten daarbij aan. Het is niet de bedoeling om met de communities een concurrerend initiatief te introduceren en ook niet om samenwerking tussen bibliotheken binnen een provincie te vervangen. Integendeel, het is de bedoeling om hier een aanvulling op te zijn als die als voldoende nuttig wordt ervaren door een voldoende grote groep deelnemers in het bibliotheeknetwerk.

Zijn er ‘no go-areas’ voor de communities?

Met andere woorden: zijn er thema's of innovaties waarop deelnemers in een community niet mogen samenwerken of waarop ze geen kennis mogen delen? Het antwoord op die vraag is: ‘Nee, die zijn er niet’. Immers, met de communities maken we het mogelijk voor groepen bibliotheken om met elkaar samenwerken op terreinen waarop ze willen samenwerken. Er is geen verbod op samenwerking of kennisdeling ten aanzien van innovaties die niet iedere bibliotheek of gemeente zal willen implementeren vanwege de eigen rolopvatting.

Dat neemt niet weg dat erkend moet worden dat er thema's of typen innovaties kunnen zijn, waarvoor zal gelden dat een deel van het netwerk ze in het eigen gebied zal willen inzetten, maar een deel van het netwerk misschien ook niet omdat het bijvoorbeeld niet past bij de rolopvatting van een specifieke bibliotheek of bij de rol die de subsidiërende gemeente ziet voor een specifieke bibliotheek. Een voorbeeld van zo'n thema is eenzaamheidsbestrijding of meertaligheid: de ene bibliotheek ziet daarin een rol voor zichzelf terwijl de andere bibliotheek die rol niet of minder ziet.

Heeft de community een baas?

De community heeft geen hiërarchische baas. Deelnemende partijen beslissen gezamenlijk en ieder voor zich over de activiteiten die ze verrichten en over de accenten die ze willen leggen. Wel heeft iedere community ten minste één moderator. Die moderator is een soort verbindings-officier die partijen en personen bij elkaar kan brengen en die een aanspreekpunt kan zijn voor vragen over de community.

De gezamenlijke POI's organiseren de invulling van de moderatorrol in afstemming met elkaar en in afstemming met de KB (vanuit haar coördinerende rol). Met andere woorden: zij zorgen er gezamenlijk voor dat iedere community een moderator heeft. Het moderatorschap is tijdelijk en kan wisselen.

Hoe werken de deelnemers aan een community met elkaar samen?

Er zijn geen strenge voorschriften of randvoorwaarden waaraan de community moet voldoen. De deelnemers geven er zelf vorm aan, borduren voort op wat bestaat en spelen in op nieuwe trends. De interactie tussen de deelnemers in een community kan vorm krijgen in bijeenkomsten waar innovators elkaar treffen, inspireren en helpen, maar kan ook vorm krijgen door het delen van informatie met elkaar in het digitale domein (zoals via Biebtobieb).

Wie betaalt de communities?

Moderatie en deelname geschiedt op basis van een 'gesloten beurzen'-systeem. Er worden geen vergoedingen uitgekeerd voor een bijdrage en er wordt geen vergoeding gevraagd. Nu al tekent zich af dat op sommige thema's partijen vooral iets te brengen hebben en op andere vooral iets te halen. Daarom werkt deze systematiek.

Waar kunnen de communities (en hun voornemens) straks gevonden worden?

Informatie over de bestaande communities wordt digitaal beschikbaar gemaakt op [Innovatiebieb](#) (openbare website) en op [Biebtobieb](#) (achter een inlog, wat de mogelijkheid biedt om extra informatie toe te voegen).

Het is het voornemen om via die plekken de mogelijkheid te bieden aan geïnteresseerden om zich aan te melden voor participatie in een community. Daarbij zal aan hen bijvoorbeeld worden gevraagd wat ze willen halen bij de community en/of wat ze kunnen brengen aan de community.

Daarnaast is het voornemen om op die plekken ook per community globale informatie te verstrekken over de activiteiten waaraan in de community wordt gewerkt (de zogenaamde ‘to do list’). Aan de hand daarvan kunnen potentiële deelnemers afwegen of participatie voor hen meerwaarde heeft, maar kunnen betrokkenen ook input leveren, behoeften kenbaar maken of aanvullingen doen.

3.3 Ten derde: vergroten zicht op maatschappelijke effecten van innovaties

De maatschappelijke meerwaarde van bibliotheken kan worden aangetoond met systematisch onderzoek en het meten van de effectiviteit van de producten en diensten van het bibliotheeknetwerk.

Daarom is het van belang om bij nieuwe producten en diensten al zo vroeg mogelijk (in de experimentfase) zo veel mogelijk effectinformatie te verzamelen. Niet alleen om eventuele meerwaarde aan te tonen, maar ook om te kunnen leren van de effecten, om te verbeteren en om te kunnen bepalen of de effecten groot genoeg zijn om de producten en diensten verder door te ontwikkelen.

Om effectmeting een extra impuls te geven is er een community opgericht waarin de ervaringen met effectmeting worden uitgewisseld. In deze community bundelen de KB, de POI's en andere stakeholders kennis en expertise omtrent het meetbaar maken en monitoren van de (maatschappelijke) effecten van bibliotheekinnovaties. Vanuit de community worden tools beschikbaar gesteld aan het bibliotheeknetwerk, die helpen om de effecten van innovaties beter in beeld te krijgen. Daarnaast is in de Innovatiebieb per innovatie de beschikbare informatie over de resultaten en effecten van de innovatie opgenomen.

Bijlage A

Overzicht ambities op de vier prioriteiten

Hierna volgen de ambities op de vier prioriteiten, zoals die ook zijn omschreven in de Innovatie-agenda:

Ambitie van prioriteit 1: Jeugd & Onderwijs

Door permanent te innoveren wil het bibliotheeknetwerk een aantoonbare bijdrage leveren aan 1) het stimuleren van lezen, bevorderen van leesplezier en het versterken van 21st century skills, 2) de taalontwikkeling, leesbevordering en mediawijsheid van kinderen en jongeren, 3) het voorkomen van taalachterstanden en laaggeletterdheid op latere leeftijd en 4) het creëren van de bibliotheek als plek waar kinderen en jeugd graag verblijven om kennis op te doen en vaardigheden te ontwikkelen. Op die wijze levert het bibliotheeknetwerk een bijdrage aan het realiseren van de doelen die in het Actieprogramma Tel mee met Taal¹¹ en in de Ambitie agenda van de Leescoalitie¹² zijn geformuleerd, aan het bereiken van digitale ambities die de KB in haar beleidsplan heeft genoemd en aan het bevorderen van gelijke kansen.

Ambitie van prioriteit 2: Zelfredzaamheid & participatie

Door permanent te innoveren wil het bibliotheeknetwerk een aantoonbare bijdrage leveren aan het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie van burgers die niet over voldoende vaardigheden beschikken om goed te kunnen meekomen in de maatschappij of die een leesbeperking hebben.

Het bibliotheeknetwerk helpt, in afstemming en samenwerking met andere organisaties, deze burgers hun vaardigheden (basisvaardigheden zoals taalvaardigheid, leesvaardigheid, digitale vaardigheid¹³ te ontwikkelen, sociale cohesie te bevorderen en ongelijke kansen en segregatie tegen te gaan en levert daarmee een bijdrage aan het vergroten van de maatschappelijke kansen van het algemene publiek¹⁴ en het realiseren van de geformuleerde doelen in **Tel mee met Taal**¹⁵ en de **Leescoalitie**.¹⁶

-
- 11 In **Tel mee met Taal** wordt als doel gesteld: In 2018 worden in totaal 1 miljoen jonge kinderen tot en met de basisschoolleeftijd bereikt met leesbevorderingsactiviteiten, zodat hun taalvaardigheid en leesplezier toenemen.
 - 12 De Leescoalitie, waar de Koninklijke Bibliotheek onderdeel van is, stelt als doel om in 2025 geen enkel kind de school met leesachterstand te laten verlaten. **Leescoalitie: Ambitieagenda 2015-2025**.
 - 13 Digitale vaardigheid is meer dan knoppenkunde: het gaat juist ook over het kunnen zoeken, selecteren, verwerken en toepassen van relevante informatie uit een overvloed van informatie. Zie onder meer: Brand-Gruwel & Wopereis, 2010.
 - 14 In de Wsob, artikel 5, is het vergroten van de maatschappelijke kansen van het algemene publiek expliciet genoemd.
 - 15 In **Tel mee met Taal** wordt als doel gesteld: In de periode 2016-2018 verbeteren tenminste 45.000 Nederlanders hun taalbeheersing zodanig dat zij aantoonbaar beter scoren op taalbeheersing en maatschappelijk participatie, waaronder arbeidsdeelname. **Actieprogramma Tel mee met Taal** (2015).
 - 16 De Leescoalitie stelt als doel dat in 2025 alle volwassenen geletterd zijn of bezig zijn dat te worden. Zie: **Leescoalitie: Ambitieagenda 2015-2025**.

Ambitie van prioriteit 3: Persoonlijke ontwikkeling

Door permanent te innoveren wil het bibliotheeknetwerk bijdragen aan de persoonlijke ontwikkeling van iedereen. Als lid van de bibliotheek¹⁷ of als gebruiker van de bibliotheekdienstverlening of als bezoeker van een vestiging of bibliotheekwebsite wordt iedereen staat gesteld zich als individu te ontplooien en een leven lang te leren.

Ambitie van prioriteit 4: Verandering & verbreding klassieke bibliotheek

Door permanent te innoveren (en te digitaliseren) wil het bibliotheeknetwerk de uitleenfunctie effectiever en efficiënter organiseren én wil het bibliotheeknetwerk nieuwe (bedrijfs)modellen ontwikkelen en nieuw aanbod ontwikkelen en uittesten die kunnen bijdragen aan een vitaal en dekkend netwerk van bibliotheekvoorzieningen. Via die weg kunnen middelen worden vrijgespeeld om de maatschappelijk-educatieve functie van de bibliotheek verder uit te bouwen en tijd en geld in te zetten op de nieuwe klantbehoeften.

¹⁷ Ongeveer 1,6 miljoen volwassenen zijn thans lid van de bibliotheek. Zie: CBS (2015) Aantal leden bibliotheek.

Bijlage B

Rolverdeling bij innovatie

Hierna volgt de rolverdeling bij innovatie, zoals die ook is omschreven in de Innovatieagenda. Er is onderscheid gemaakt in de lokale rol, de provinciale rol en de landelijke rol.

Lokaal

- Klimaat creëren binnen bibliotheken om innovatieve ideeën te ontwikkelen en uit te proberen.
- Met andere bibliotheken in het bibliotheeknetwerk en andere lokale organisaties met aanpalende ambities in contact treden om elkaar te inspireren, binnen en buiten de eigen regio.
- Samen met andere bibliotheken en POI's werken aan innovatie in samenwerkingsverbanden of communities of practice.
- Delen van informatie met de provinciale laag (zodat zij haar scharnierfunctie kan vervullen) en de landelijke laag (zodat zij inzichtelijk kan laten maken welke innovaties er zijn).



Fase bedenken

- Bijdragen aan het verzamelen, bedenken en uitwerken van ideeën en innovaties.
- Ideeën voor innovaties delen met het netwerk via provinciale en landelijke partners en andere samenwerkingspartners buiten het netwerk.
- Problemen signaleren en delen, zodat er innovatieve oplossingen voor kunnen worden ontwikkeld.



Fase experimenteren

- Uitvoeren van experimenten.
- Participeren in samenwerkingsverbanden en afstemmen van experimenten met anderen die vergelijkbare experimenten uitvoeren.
- Delen en beschikbaar stellen van resultaten en materialen van experimenten via de innovatie-database.
- Beschikbaar stellen van succesvolle innovaties aan anderen.



Fase beschikbaar stellen

- Implementatie van succesvolle, erkende innovaties die breed beschikbaar zijn gesteld.
- Deelname aan landelijke programma's en landelijke afspraken.
- Feedback geven op geïmplementeerde innovaties zodat ze verder kunnen worden verbeterd.

Provinciaal

- Weten welke bibliotheken met welke innovaties bezig zijn en weten op welke thema's innovatie wenselijk is.
- Versterken en ondersteunen van innovaties op lokaal niveau.
- Participeren in samenwerkingsverbanden rond innovatie met bibliotheken en andere POI's of in communities of practice.
- Zelf innovaties ontwikkelen op grond van gesignaleerde behoeften en op verzoek van bibliotheken of provincies. De innovatie van het interbibliothecair leenverkeer is een expliciete taak van de POI's conform de Wsob.
- Scharnierfunctie vervullen tussen lokaal en landelijk. Verzamelen van informatie over innovaties en zorg dragen dat lokale innovaties beschikbaar worden gesteld aan andere bibliotheken en in andere provincies. Landelijke programma's, afspraken en effectieve innovaties onder de aandacht brengen bij lokale bibliotheken en de implementatie ervan bevorderen.
- Signaleren en stimuleren van cross-overs tussen bibliotheken en economische en sociale opgaven waar gemeenten en provincies mee te maken hebben.
- Kennis delen en afstemmen met andere POI's ten einde de innovatiekracht en -middelen zo goed mogelijk samen en op elkaar afgestemd in te zetten.



Fase bedenken

- Versterken innovatiecultuur en idee-ontwikkeling bij lokale bibliotheken.
- Ideeën en innovaties delen met andere provincies en landelijke netwerkpartners om te komen tot afstemming en samenwerking.



Fase experimenteren

- Inventariseren van experimenten die extra ondersteuning verdienen.
- Ondersteunen van experimenten (met expertise, geld of mankracht), met name op het gebied van monitoring en doorontwikkeling.
- Afstemming van experimenten in het netwerk bevorderen.
- Helpen verspreiden van de resultaten van experimenten in het netwerk.
- Stimuleren van het provinciaal en landelijk beschikbaar stellen van innovaties die zichzelf in de experimentfase voldoende hebben bewezen.



Fase beschikbaar stellen

- Bij lokale bibliotheken onder de aandacht brengen van de innovaties die breed beschikbaar zijn en de implementatie ervan bij bibliotheken bevorderen en stimuleren (zoals bij BoekStart en de Bibliotheek op school wordt gedaan).
- Signaleren van mogelijkheden voor verdere verbetering van de beschikbare producten en diensten (permanente verbetering).

Landelijk

- Innovaties ontwikkelen ten behoeve van het openbare bibliotheekgedeelte van de nationale digitale bibliotheek en van Aangepast Lezen, mede gevoed door input van lokale en provinciale spelers.
- Regie op gezamenlijke landelijke programma's (zoals BoekStart, de Bibliotheek *op school*, Basisvaardigheden, Tel mee met Taal).
- Afspraken maken met landelijke partners (de Belastingdienst, Stichting Lezen, Lezen en Schrijven, UWV) in nauw contact met de netwerkpartners. Bibliotheken en POI's equiperen om uitvoering te geven aan de gemaakte afspraken.
- Landelijke inkoop en uitrol van instrumenten en methoden (Digisterker, Oefenen.nl, Taalkit Dutch).
- Stimuleren van innovatie in het netwerk door innovatiesubsidies beschikbaar te stellen via het subsidiebudget van de KB¹⁸, met een adviserende rol voor de Innovatieraad.
- Proeftuinen: innovatie-ontwikkeling die het lokale en provinciale niveau overstijgen in samenwerking met het bibliotheeknetwerk.
- Faciliteren van kennisdeling (Biebtobieb, het Nationale Bibliotheekcongres, kenniskringen, innovatiedatabase et cetera).
- Adviseren en ondersteunen bij de uitvoer van (trend)onderzoek, monitoring en instrument-ontwikkeling¹⁹.
- Onderzoeken of in samenwerking met het netwerkpartners 'erkende' innovaties kunnen worden aangewezen en uitwerken hoe dat georganiseerd kan worden. Onderdeel daarvan is het (laten) meten van de effectiviteit van innovaties via onder meer het faciliteren van monitoring en effectonderzoek van innovatieve experimenten en trajecten (wetenschappelijke evidentie).
- Delen van informatie met de provinciale laag zodat zij haar scharnierfunctie kan vervullen.



Fase bedenken

- Ideeontwikkeling stimuleren (bijvoorbeeld via activiteiten als het Bibliotheekcongres, prijsvragen, symposia en bijeenkomsten, binnenhalen van best practices uit het buitenland, et cetera).
- Bevorderen dat goede ideeën met een duwtje kunnen worden uitgewerkt via gelden subsidie-regeling en proeftuinen.



Fase experimenteren

- Borgen dat er inzicht ontstaat in de resultaten van experimenten: bevorderen monitoring en effectmeting en het ontwikkelen van meetinstrumenten hiervoor in samenwerking met de netwerkpartners.
- Bieden van een platform voor experimenten (bijvoorbeeld op het bibliotheekcongres).
- Vergroten van inzicht in lopende en nieuwe experimenten middels een innovatiedatabase.
- Ontwikkelen en ondersteunen van experimenten via gelden subsidieregeling, beschikbaar-stelling expertise in proeftuinen of via participatie in communities of practice.

¹⁸ Meer informatie op [KB-innovatiesubsidies](#).

¹⁹ In 2017/2018 verschijnt de KB-onderzoeksagenda voor het bibliotheeknetwerk.



Fase beschikbaar stellen

- Beschikbaar stellen van landelijke innovaties.
- Delen van landelijke programma's en de resultaten van landelijke afspraken.
- Organisatie erkenningsproces effectieve innovaties en beschikbaar stellen informatie hierover via een innovatiedatabase.

Bijlage C

Toelichting 15 communities of practice

1.

Doorlopende leeslijn

Een leesbevorderingsprogramma dat loopt van 0 tot 18 jaar met een focus op het bevorderen van leesplezier, omdat leesplezier de motor is voor een goede taalontwikkeling. Anders gezegd: we richten ons op het verbeteren van de taal-, lees- en informatievaardigheden van kinderen van 0 tot 18 jaar vanuit het oogpunt van leesplezier. De ambitie is om de programmaonderdelen van Kunst van Lezen (BoekStart voor baby's, BoekStart in de kinderopvang, de Bibliotheek *op school* Basisonderwijs en Voortgezet Onderwijs) in te bedden binnen leesbevorderingsnetwerken op landelijk, provinciaal en lokaal niveau.

2.

Mediawijsheid

Mediawijsheid is 'de verzameling competenties die je nodig hebt om actief en bewust deel te kunnen nemen aan de mediasamenleving.' De ambitie is om met de Bibliotheek een bijdrage te leveren aan de mediawijsheid van kinderen en jeugd door een doorgaande lijn mediawijsheid te realiseren. De Bibliotheek vervult daarin een rol als *warenhuis* van kennis en informatie, als *wegwijzer* die mensen helpt de juiste vaardigheden te verwerven en leert om te gaan met de dagelijkse overvloed aan informatie, en als *werkplaats* waar mensen sámen met anderen kennis vergaren, delen en ontwikkelen. De community richt zich met mediawijsheid op een preventieve en curatieve aanpak. De preventieve aanpak richt zich op het voorkomen van achterstanden bij kinderen en jongeren. De curatieve aanpak richt zich op volwassenen en zit vervlochten in het landelijke programma de Bibliotheek *en basisvaardigheden* (community 3 en 4).

3. en 4.

Participatie en zelfredzaamheid (voorheen basisvaardigheden en maatschappelijke deelname)

Als bibliotheken willen we ertoe bijdragen dat er een einde komt aan de situatie dat 2,5 miljoen volwassen Nederlanders niet in staat zijn om mee te draaien in de samenleving. Zij kunnen niet goed genoeg lezen, rekenen of met computers omgaan. De ambitie is om een bijdrage te leveren met onze dienstverlening zodat deze groep burgers basisvaardigheden kan opdoen. In deze community wordt aangesloten bij de innovatieve en (bestaande) landelijke aanpak: het programma de Bibliotheek *en basisvaardigheden*. Hierbij kan worden gedacht aan het uitbreiden van landelijke allianties zoals met de Belastingdienst, het uitrollen van digiTaalhuizen en programma's als Oefenen.nl en Digisterker.

5.

Leven lang leren

De persoonlijke ontwikkeling van alle inwoners van Nederland houdt niet op na het afsluiten van je opleiding. Alle snelle (digitale) ontwikkelingen maken dat je je continu moet blijven ontwikkelen om bij te blijven en mee te kunnen blijven doen in de samenleving en in het werk. De community 'Leven lang leren' wil zorgen dat de Bibliotheek een bijdrage kan leveren aan de ontplooiing van mensen. Bijvoorbeeld door te gaan experimenteren met *MOOCs* en andere *e-learning* mogelijkheden. Ook wordt gekeken naar succesfactoren in de programmering van bibliotheken als het gaat om een Leven lang leren.

6.

Community Librarian Netwerk (voorheen Community en connectie)

Kennis zit niet alleen in boeken en andere digitale bronnen, maar vooral in mensen. Daarom wil de Bibliotheek een schakel zijn tussen kennisdelers en kenniszoekers. Zodat zij zich (verder) kunnen ontwikkelen en leren van elkaar. Het kunnen bouwen en onderhouden van communities een kerntaak is van de nieuwe bibliothecaris; de community librarian. In deze community wordt een levendig en dynamisch netwerk (community) van, voor en door bibliotheekprofessionals ontwikkeld. Er wordt verder vormgegeven hoe de rol van de Bibliotheek in een community er uitziet, worden ervaringen rondom het bouwen en onderhouden van communities gedeeld en expertise ontwikkelt rondom het werken in communities.

7.

Werkplaats (voorheen Technologie en makers)

Openbare bibliotheken dragen bij aan de ontwikkeling van digitale geletterdheid van burgers. Onderdeel van de digitale geletterdheid is *maker education*. De Bibliotheek biedt in dat licht bijvoorbeeld een werkplaats – een zogenaamde *makerspace* of *FabLab* – en is een creatief en educatief platform waar kennis- en talentontwikkeling centraal staan. Steeds meer bibliotheken hebben bibliotheeklabs en bieden 'maak-diensten' aan. Het is de ambitie om in deze community in 2017 en 2018 het activiteitenaanbod van bibliotheken op dit terrein verder te innoveren, te verdiepen en te verbreden. Daarnaast willen bibliotheken zichtbaar zijn en bijdragen aan de Maker Faire in 2018. De ambitie kan worden bereikt in nauwe samenwerking met het onderwijs en andere partners. De Bibliotheek draagt via deze community bij aan het versterken van de 21ste-eeuwse vaardigheden als creativiteit, verbeeldingskracht, probleemoplossend vermogen, verbanden leggen, samenwerken en kennisdelen van zowel volwassenen als kinderen.

8.

Digitale bibliotheek en digitalisering

Fysiek en digitaal versterken elkaar bij het aanbieden van producten en diensten door bibliotheken. Mensen bewegen zich kriskras op alle vlakken door de fysieke omgeving (vanuit de geholpen bediening en de zelfbediening) en virtuele (met apps en websites) dienstverlening van de Bibliotheek. Aandacht voor een uniforme en goede digitale klantbeleving gaat dwars door de vier prioriteiten heen. Het doel is de trend van digitalisering in het voordeel van de dienstverlening door bibliotheken in te zetten. Het gaat om het realiseren van een online dienstverlening en een digitaal klantcontact waarbij het uiteindelijk gaat om het bieden van de beste digitale gebruikerservaring – over alle kanalen heen.

9.

De (fysieke) Bibliotheek 3.0

Samenwerken aan de zichtbare maatschappelijk educatieve Bibliotheek (3.0) die aansluit bij de levensfasen van de klant. De stip op de horizon is een aanpak waarbij de fysieke en digitale belevingswereld niet los van elkaar kunnen worden gezien. De ambitie is om toe te werken naar een communicatieconcept waarin de klant centraal staat en de fysieke plek het verhaal van de complete Bibliotheek vertelt. Niet meer alleen collectie, maar de maatschappelijke plek die je verder helpt. Binnen de community delen we ervaringen en inspirerende voorbeelden van Bibliotheken 3.0 uit het land met elkaar en daar waar mogelijk trekken we dit op naar een landelijke aanpak.

10.

Optimalisatie en transformatie

Community in ontwikkeling, nog geen concept tekst beschikbaar.

11.

Effectmeting

Onder effectmeting kan worden verstaan het in kaart brengen van de maatschappelijke waarde van producten, diensten en activiteiten van de Bibliotheek. De behoefte aan effectmeting is gegroeid door de nadruk op *evidence based policy* en opbrengstgericht werken, door bezuinigingen die nopen tot de inzet van middelen in die producten, diensten en activiteiten die de meeste maatschappelijke waarde bieden. Daarnaast is effectmeting van groot belang gegeven veranderende verwachtingen en gedragingen van gebruikers. Effectmeting stelt in staat om producten, diensten en activiteiten aan te passen en door te ontwikkelen, met als doel de maatschappelijke waarde (verder) te vergroten. De ambitie is om binnen de bibliotheeksector de kennis, ervaring en methoden om effecten te meten te delen en het gebruik van effectmeting te bevorderen door deze methoden beschikbaar te stellen. Dat draagt vervolgens bij aan het kunnen verantwoorden aan de buitenwereld en aan het effectief kunnen doorontwikkelen van bestaande producten, diensten en activiteiten. Daarvoor is onder meer nodig dat er een gedeeld begrippenkader en theoretisch kader komt. Deze community heeft een sterke verbinding met de landelijke werkgroep 'Meten Maatschappelijke opbrengst' en het VOB-project meervoudige verantwoording.

12.

Conceptontwikkeling en open innovatie

Voor innovatie van bibliotheken is conceptontwikkeling/open innovatie een proces waarbij op een effectievere, meer duurzame wijze wordt geïnnoveerd. Het draagt daarmee bij aan het ontstaan van nieuwe proposities en diensten die passen bij de (nieuwe) thema's van de Bibliotheek. In deze community wordt gewerkt met het model van Chesbrough voor open innovatie. Buiten de grenzen van de organisaties kunnen nieuwe ideeën, kansen en projecten worden gestart, die uiteindelijk zowel in de bestaande als nieuwe markten van de Bibliotheek kunnen worden ontwikkeld. Voor bibliotheken is het interessant om onder andere kennisinstellingen (zoals het hoger onderwijs) en bedrijven te betrekken bij het ontwikkelen van nieuwe innovaties/diensten. Immers, de kennis en ervaring bij dit soort processen dient zowel van buiten te worden betrokken als in toenemende mate binnen de sector worden opgebouwd.

13.

Marketing

De ambitie van deze community op het gebied van marketing is tweeledig. Een eerste ambitie is dat bibliotheken beter geïnformeerd worden over wat er in het land (op landelijk, provinciaal en lokaal niveau) allemaal speelt op het gebied van marketing. Dat stelt hen in staat om ook gebruik te maken van bijvoorbeeld marketinginstrumenten of succesvolle werkwijzen van andere (bibliotheek)organisaties. Een tweede ambitie is om een aantal trajecten aangaande marketing gezamenlijk op te pakken en te ontwikkelen op een wijze dat de hele bibliotheekbranche vervolgens kan profiteren van hetgeen is ontwikkeld.

14.

Kennisdeling

Onder kennisdeling verstaan we het beschikbaar stellen en organiseren van kennis. Kennisdeling is een methode, ondersteunend aan de mensen die actief zijn in het netwerk van het openbaar bibliotheekwerk en in dit kader in het bijzonder aan de communities die werk maken van de Actieagenda. De ambitie is met alle betrokkenen een bijdrage te leveren aan een soepel proces van kennisdeling binnen de communities, tussen de communities onderling, tussen de communities en de rest van het netwerk.

15.

Vakdeskundigheid

In de bibliotheekbranche is een redelijk aanbod op het terrein van vergroten van expertise van werknemers in de branche (op inhoud) maar er is nog geen coherent aanbod op het terrein van vaardigheden, houding en de nieuwe rol van bibliotheekmedewerkers. In deze community wordt gewerkt aan een programmatische aanpak voor loopbaanontwikkeling van werknemers in de branche (samen met VOB en de vakbond) en het versterken van de HR-functie in de bibliotheken door netwerkvorming en kennisdeling te stimuleren.

