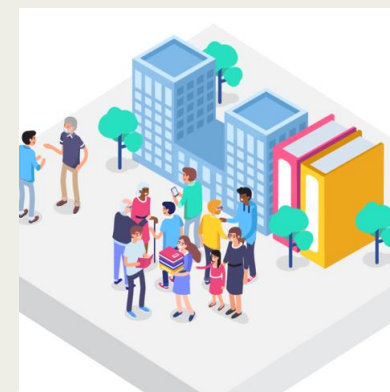


Webinar interne communicatie Community Library 2020

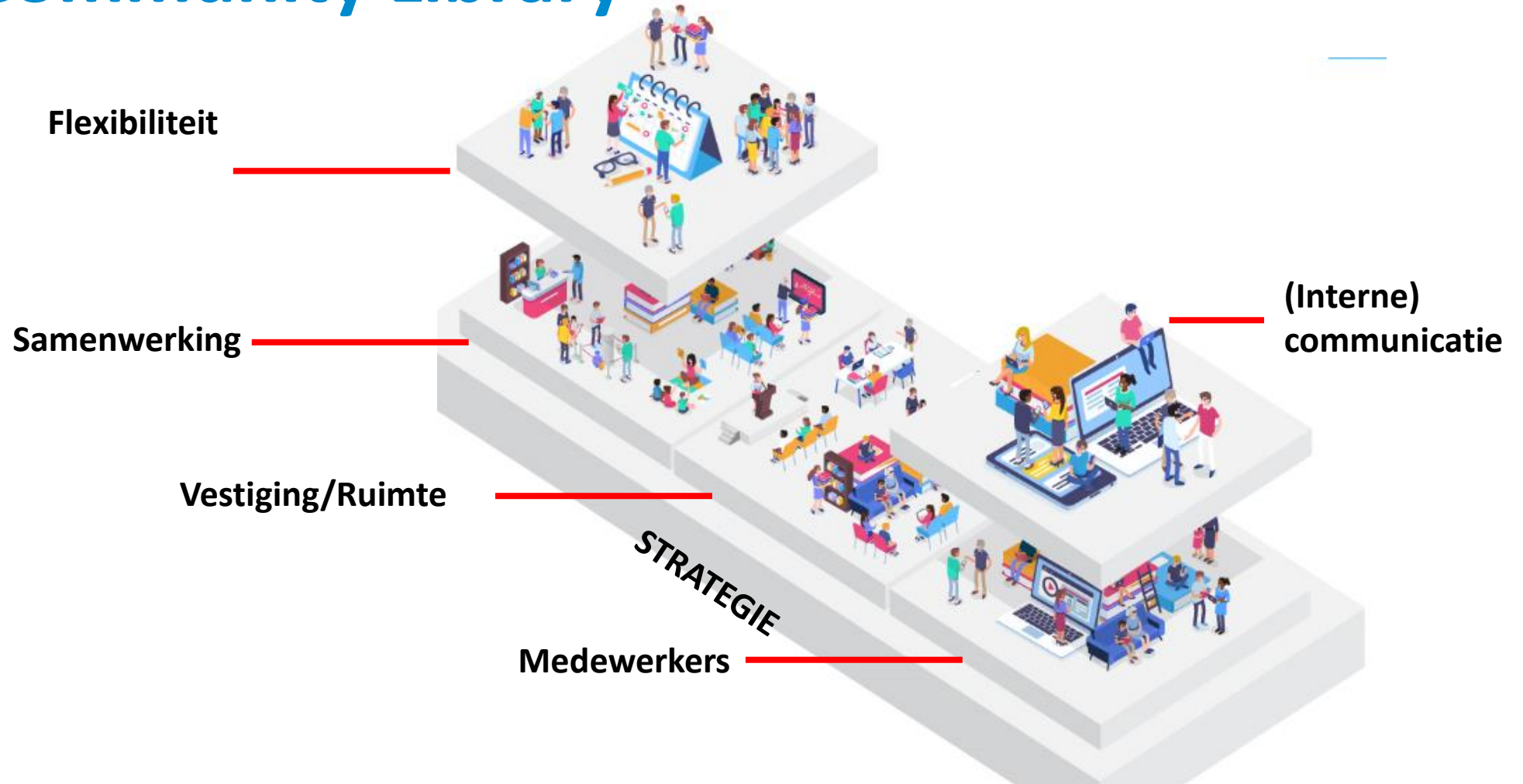


Iet Wiersma en
Kerstin Carbajal
Henken
Marketingadviseur
& Projectleider
Community Library
bij Probiblio

14-04-2020

Welkom & context

De Community Library



Interne communicatie (bij transformatie naar Community library)

Doel: jullie hebben na afloop zicht op de rol van interne communicatie bij de transformatie naar een community library en zijn in staat voor de eigen bibliotheek een intern communicatieplan rondom deze transformatie op te stellen.

(Ook toepasbaar bij andere veranderingen.)

Hoe neem jij jouw medewerkers mee in de verandering (naar een community library)?

Onderdelen

- Functies interne communicatie
- Visie op interne communicatie
- Model 1: veranderen
- Model 2: de ideale route
- Sjabloon voor interne communicatie
- 5 do's & don'ts

Vier functies van interne communicatie

Waarom is interne communicatie onmisbaar?

1. Faciliteren van het werkproces - *taakinformatie*
2. Delen en vernieuwen van kennis - *kennismanagement*
3. Richten van de organisatie en het versterken van de identificatie - *beleidsinformatie*
4. Verbinden van medewerkers – *sociale informatie*

Ontwikkelingen

Ontwikkelingen van de afgelopen jaren die geleid hebben tot veranderingen binnen de interne communicatie:

- Digitale innovatie
- Nieuwe invulling van rollen
- Van zenden naar dialoog
- Handelen naar relaties i.p.v. functies
- Van controlerende naar aanmoedigende leidinggevende
- De klant centraal
- Wendbare organisaties

Visie op communiceren over verandering

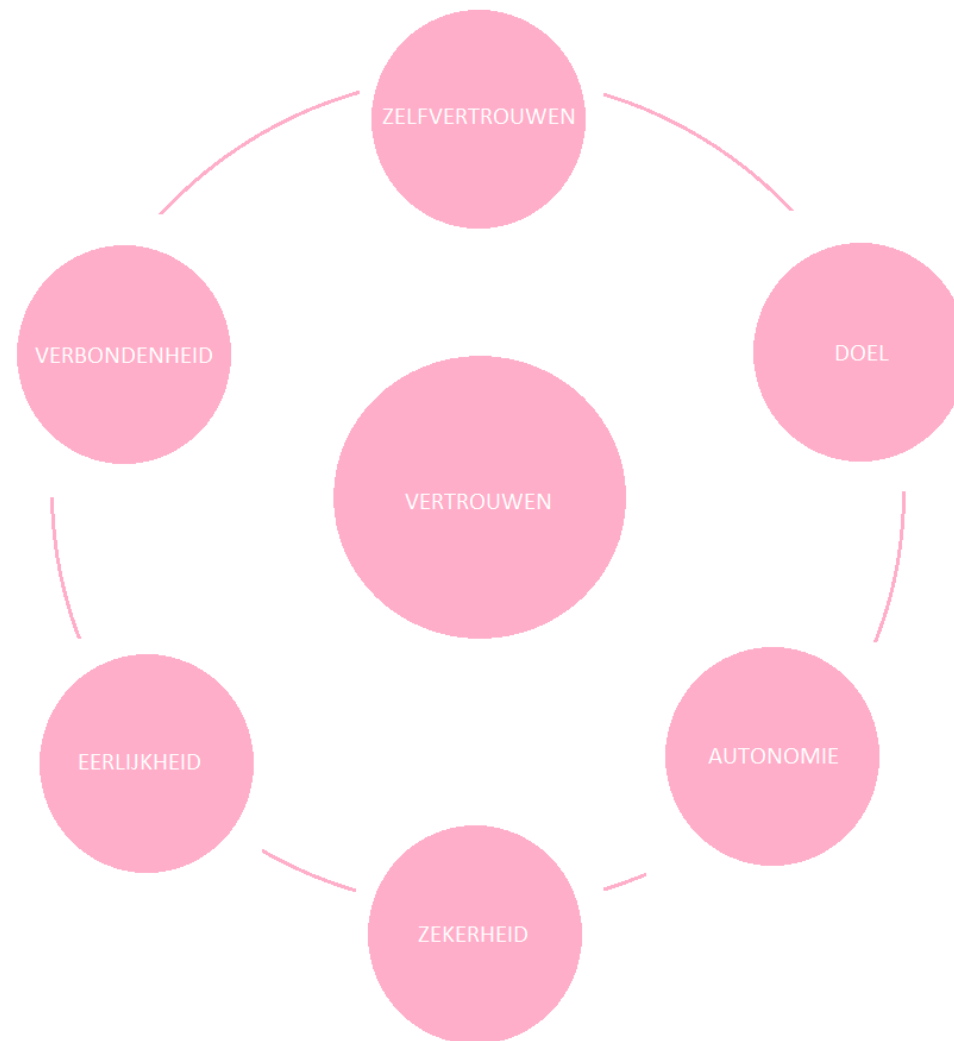
1. Het publiceren van de verandering naar de medewerkers toe. 'Van je af' communiceren, richting een luisterende, gehoorzame doelgroep.

(push, meer media genereren vooral werk voor een kleine groep mediamakers)

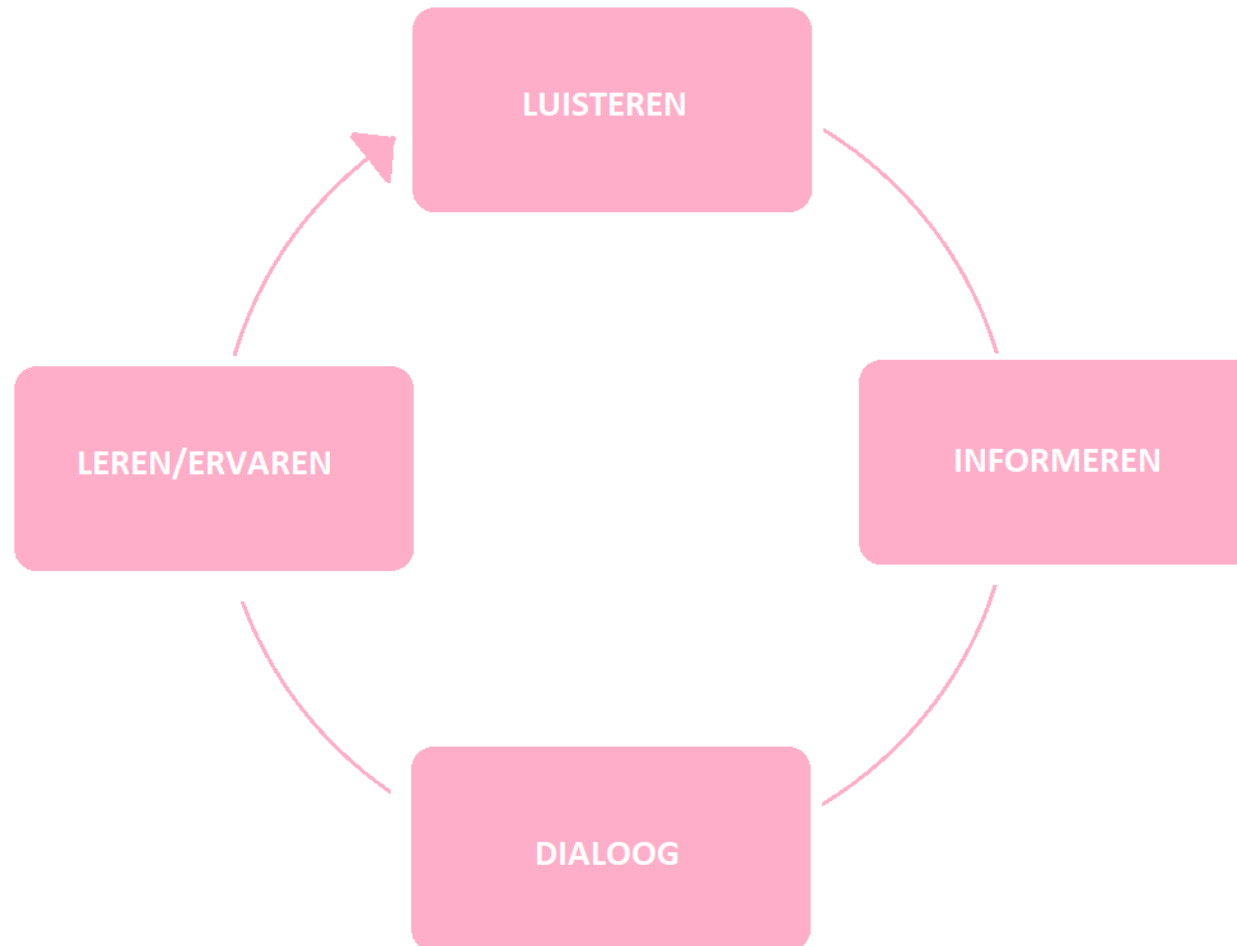
2. Medewerkers laten participeren in de verandering. Zij zijn volwaardig deelnemer aan het communicatie- en veranderproces.

(actieve rol voor iedereen, interactie voor meer draagvlak in de gehele organisatie)

Voorkomen van stressreactie bij verandering



De ideale route – Huib Koeleman



Literatuur

Interne communicatie. Strategieën, methoden en rollen – Huib Koeleman

Interne communicatie bij verandering – Huib Koeleman

Leren veranderen – Léon de Caluwe en Hans Vermaak

Hidden persuasion – M. Andrews, R. van Baaren & M. Leeuwen

Omringd door idioten – Thomas Erikson

Inventarisatie interne communicatie

- Luistersessie en survey
 - Welk rapportcijfer geven ze?
 - Wat gaat goed?
 - Waar zitten de knelpunten?
 - Waar is ruimte voor verbetering?
 - Wat zijn de wensen van medewerkers?
 - Welke communicatievorm heeft de voorkeur
 - Hoe zijn de communicatievaardigheden van collega's en leidinggevenden?

Formuleer in een paar regels jouw kernboodschap.

Intern communicatieplan

1. **Opgave:** Bedenk goede interne communicatie-activiteiten om duidelijkheid te creëren over het proces en de rol van de medewerkers daarin.

2. **Interne situatie:**

De bibliotheek transformeert naar een community library, waarbij vraaggericht werken centraal staat. Van medewerkers wordt verwacht dat zij voortaan op een andere manier (met elkaar) gaan werken.



3. **Externe situatie:**

Van bibliotheken wordt verwacht dat ze een meer maatschappelijke rol spelen binnen hun werkgebied. Ze moeten minder focussen op de interne situatie en meer naar buiten treden.



4. **(Direct) betrokkenen (doelgroepen)**



5. **Communicatiedoelen**



6. **Tijldijn**

Stap 1:

Stap 2:

Stap 3:

Stap 4:

Inzet stap 1

Inzet stap 2

Inzet stap 3

Inzet stap 4

Hulpvragen

Communicatiedoelen

- Wat moet de doelgroep weten? (*kennis*)
- Wat moet de doelgroep vinden? (*houding*)
- Wat moet de doelgroep doen? (*gedrag*)

(Direct) betrokkenen (communicatiedoelgroepen)

- Zie je alle medewerkers als 1 groep, of verdeel je ze in subgroepen?
- Kies je jouw subgroepen op basis van functie, rol, houding (positief/negatief), mediagebruik, welke verandering zij door moeten maken, of zijn andere kenmerken belangrijk?

Tijdslijn en inzet

- Wat wil je bereiken (*stap*) en welke middelen passen hierbij (*inzet*)?

5 tips/ do's & dont's

1. Maak duidelijk wie verantwoordelijk is voor interne communicatie. (Wijs bijvoorbeeld gemotiveerde en enthousiaste mensen aan die in staat zijn andere medewerkers te motiveren, beleg de verantwoordelijkheid niet (alleen) bij een communicatie afdeling.)
2. 'One size does not fit all', segmenteer je medewerkers in doelgroepen.
3. Focus op de positieve meerderheid.
4. Vraag regelmatig feedback en pas je tijdlijn waar nodig aan.
5. Herhalen, herhalen en herhalen!

Bedankt voor je aandacht!

Vragen?

Mail naar
iwiersma@
probiblio.nl /
kcarbajal@
probiblio.nl

14-4-2020