

Werkboek

Werken met community's



Inhoud



1 Inleiding

Binnen de bibliotheekbranche is de term 'community' niet meer weg te denken. Sinds 2017 is Probiblio actief op dit gebied: we ondersteunen bibliotheken bij het vormen en onderhouden van community's en gaan aan de slag met de interne organisatie van bibliotheken in transitie naar een community library. Daarnaast zijn we betrokken bij KennisCloud: een methodiek en platform waar community librarians mee kunnen (samen)werken.

In dit werkboek vind je een toelichting op het waarom en hoe van het werken met community's. Maar het is vooral een praktische aanpak die je kunt gebruiken als je zelf community's wilt (ver)binden. De verschillende stappen en bijbehorende werkbladen helpen je op weg naar bloeien de community's in en om jouw bibliotheek.

De aanpak in deze uitgave is gebaseerd op kennis en ervaring die we bij Probiblio hebben opgedaan tijdens drie jaar werken met community's voor bibliotheken, inspirerende voorbeelden van binnen en buiten de branche en het boek 'Organiseren van communities' van Peter Staal & Kirsten Wagenaar van Bureau Bind. Voor het opstellen van de stappen en werkbladen hebben we dankbaar gebruik gemaakt van de aanpak Of/By/For/All van Nina Simon en het inspiratiedocument 'Werken met communities' van FERS dat hier eveneens op gebaseerd is.

Je kunt als bibliotheek zelf aan de slag met dit werkboek. Wil je hulp bij het zetten van de stappen uit dit document? Of wil je eens sparren over de vraag of jouw bibliotheek klaar is voor deze nieuwe manier van werken? De adviseurs van Probiblio denken graag met je mee.

Kijk op de [website](#)
Of neem contact met ons op via:
marketingadvies@probiblio.nl

Kerstin Carbajal Henken
kcarbajal@probiblio.nl
06 14 40 07 77

Iet Wiersma
iwiersma@probiblio.nl
06 41 56 49 88



2 Waarom werken met community's?

In een veranderende maatschappij zoekt de bibliotheek naar een nieuwe invulling van haar rol. Door samen met de gemeenschap (publiek en partners uit het werkegebied) kennis te ontwikkelen en te delen kan de bibliotheek een nieuwe rol in de gemeenschap innemen. Op deze manier lever je als bibliotheek toegevoegde waarde in een tijd waarin kennisbronnen door de komst van internet niet langer schaars zijn en werk je tegelijkertijd vraag in plaats van aanbodgestuurd. Zo sluit jouw aanbod uiteindelijk beter aan op de behoefte van de doelgroepen rondom jouw organisatie.

Dit vraagt een andere manier van werken dan bibliotheken gewend zijn. Voor een bibliothecaris is het meer dan ooit belangrijk om betrokken te zijn bij wat er gebeurt in de gemeenschap en welke gesprekken er plaatsvinden in de community. Dat betekent dat de bibliothecaris méér naar buiten gericht moet zijn, moet kunnen luisteren, signaleren en verbinden. Veel vragen stellen over wat er lokaal speelt, zodat je dit samen kunt vertalen naar activiteiten van de bibliotheek. Je werkt niet langer voor, maar mét je publiek. Leren loslaten is daarbij misschien wel de grootste uitdaging.

De community library geeft invulling aan deze nieuwe rol en nieuwe manier van werken die ervoor zorgt dat je relevant bent en blijft.



KENNISDELING

gaat niet alleen over het uitwisselen van kennis en informatie middels de collectie of via een online platform als kenniscloud. Ook tijdens ontmoetingen en samen met de community opgezette programmering wordt kennis ontwikkeld en gedeeld.

3 Wat is (werken met) een community?

Community

Een groep mensen die 'meerdere gemeenschappelijke kenmerken' deelt en zich rond deze gezamenlijke thema's verzamelt op on- en/of offline platformen. De deelnemers zijn intrinsiek gemotiveerd om zich samen met gelijkgestemden in te zetten voor een gemeenschappelijk doel.

Simpeler gezegd gaat een community over een groep mensen die samenkomt omwille van wat zij belangrijk vinden. Dit zijn niet zozeer doelgroepen die je aanwijst, maar groepen die zich bij voorkeur organisch vormen en met wie je bij voorkeur al een bepaalde relatie hebt.

Deze 'meerdere gemeenschappelijke kenmerken' vind je op het gebied van:

- geografie (komen uit dezelfde stad, wijk, dorp of plaats);
- identiteit (zijn bijvoorbeeld allemaal vader, gamer, student journalistiek of gepensioneerd);
- affiniteit (houden zich bijvoorbeeld bezig met opvoedkundige vragen, verbetering van het onderwijs, komen elke donderdag samen om te biljarten of willen een eigen bedrijf opzetten).

Community library

Een bibliotheek die mede wordt vormgegeven door een (deel van) de lokale gemeenschap. Deze bibliotheek draait niet (alleen) om collectie, maar ook om de kennis en kunde van de mensen in de gemeenschap.

Community librarian

De bibliothecaris van nú, die conversatie, dialoog en uitwisseling faciliteert zodat nieuwe kennis kan ontstaan. Zij/hij verrijkt, verbindt, ondersteunt, archiveert en verspreidt het gesprek van burgers en hun community. De leden van de community hebben inhoudelijk inspraak en verantwoordelijkheid, de community librarian is de facilitator.

KENNISCREATIE DOOR DE COMMUNITY LIBRARIAN

'Volgens bibliothekinnovator David Lankes is de missie van de bibliothecaris de maatschappij verbeteren door kenniscreatie te faciliteren in de community's van zijn of haar gemeenschap. Met gebruik van allerlei tools (waarvan de collectie er één is) draait het steeds om versterken van de lokale gemeenschap door het organiseren van uitwisseling van kennis en informatie in die gemeenschap. De bibliothecaris die deze missie deelt, op zijn eigen persoonlijke manier, is een community librarian.' Citaat uit:

<http://cubiss-longread.nl/community-librarians/>

Een nieuwe manier van werken

Werken met community's betekent een nieuwe manier van werken. We gaan:

- van bibliotheek voor mensen naar bibliotheek van mensen;
- van collectie naar connectie;
- van een stil gebouw met enkele ruimtes waar gesproken mag worden, naar een levendig gebouw met enkele stilleruimtes;
- van domein van bibliothecarissen naar domein van de community's;
- van programmeren door een of enkele medewerkers naar programmeren in co-creatie met stad of regio.

Interne organisatie op orde

Zo'n nieuwe manier van werken vraagt een andere organisatie. Om de transitie naar de community library te maken, heeft Probiblio een aantal [bouwstenen geformuleerd](#) waaraan een bibliotheekorganisatie kan werken. Idealiter doorloop je als organisatie deze stappen, voordat (of tenminste op het moment dat) je begint met het vormen van community's. Een laagdrempelige manier om vast te stellen of jouw organisatie klaar is om met community's te werken, is door onderstaande vragen te beantwoorden.

Als je het merendeel van de vragen met 'ja' kunt beantwoorden, kun je aan de slag.


- Is er ondersteuning van de directie en sluit werken met community's aan op de missie en visie van de organisatie? (bouwsteen: strategie)
- Is het werken met community's het juiste middel voor het doel dat je hebt? (bouwsteen: strategie)
- Zijn binnen jouw organisatie de juiste vaardigheden en competenties aanwezig of is er tijd om te leren hoe het moet? (bouwsteen: medewerkers)
- Zijn er buiten de organisaties partners met wie je samen kunt optrekken? (bouwsteen: samenwerking)
- Beschik je over de middelen om intern de juiste personen te betrekken? (bouwsteen: interne communicatie)
- Is jouw fysieke vestiging en/of online omgeving geschikt voor het ontvangen van community's? (bouwsteen: vestiging)
- Is jouw organisatie flexibel genoeg om in te spelen op vragen vanuit de gemeenschap? (bouwsteen: flexibiliteit)
- En niet onbelangrijk: is er voldoende tijd en geld om te besteden?




WIL JE MEER WETEN
over de transitie naar een community
library? De adviseurs van Probiblio
helpen je graag! Mail naar:
marketingadvies@probiblio.nl

4 Praktische tips


Voor je aan de slag gaat met het stappenplan, hebben we wat praktische tips voor je die je helpen community's te vinden, binden en versterken. Hou deze in je achterhoofd wanneer je als een speer gaat, of juist wanneer het even niet wil vlotten.




Het is makkelijker een community aan je te verbinden met wie je raakvlakken hebt. Door collega's en ambassadeurs te betrekken bereik je een diverser publiek.




Werk vanuit wat mensen al kunnen of weten, niet vanuit wat ze (nog) niet kunnen. Focus op waar iemand goed in is. Haal ieders talent boven, zodat de community daar gebruik van kan maken.



Community's (ver)binden doe je niet alleen. Het is prettiger en leuker om in teamverband te werken en te sparren over community's en strategieën. Ook omdat ieder z'n eigen kwaliteiten heeft, en alle gewenste kwaliteiten van een community librarian bijna nooit allemaal in één persoon huizen.




Werken met community's is geen kwestie van een project van een aantal maanden of een jaar, het is een nieuwe manier van werken. Het kost tijd om tot bloeiende community's te komen en deze te onderhouden.



Hou de vinger aan de pols. Bedenken we nu iets voor de community, of echt met? Zijn wij als bibliotheek eigenaar van ons (gemeenschappelijke) doel, of zijn we dit echt samen?

Werken met community's betekent: doen! Ga erop uit, voer gesprekken met relaties, ontdek waar jullie elkaar kunnen vinden en hoe je mensen met elkaar verbindt.



Merk je dat je in de loop van het proces ontzettend moet trekken aan een community om die levendig te houden? Dan is er misschien geen urgentie (meer) of zijn de leden ergens anders druk mee. Ontdek of er een andere groep is waar wel veel gebeurt.

Als bibliothecaris weet je zo'n beetje wat er speelt in jouw werkgebied. Duik daar in en start met het (ver)binden van groepen met wie je al een warme band hebt.

Succesvolle community's beginnen klein. Vanuit daar kun je ontdekken wat goed werkt en wat de community nodig heeft. Waardeer de kleine stappen en probeer niet te snel te willen gaan.

5 Aan de slag! Stappenplan

De volgende stappen helpen je om met community's aan de slag te gaan. De stappen zijn niet genummerd, omdat ze niet altijd in deze volgorde hoeven plaats te vinden en je niet altijd alle stappen doorloopt. Begin wel altijd met de stap 'Organisatiedoel in kaart', of je nu al werkt met community's of helemaal vanaf nul begint. Gebruik bij elke stap het bijbehorende werkblad om meteen aan de slag te gaan.

Stap: Organisatiedoel in kaart

Voor je begint met het (ver)binden van community's is het belangrijk om te weten binnen welk kader je kunt werken. Wat is de strategie van jouw bibliotheek? Wat staat er in jullie beleidsplan, welke organisatiedoelen hebben jullie, en waar 'zijn jullie van'? Op die manier heb je een duidelijk beeld van welke community's bij jouw organisatie passen. Dit vormt een kapstok. Dat helpt je wanneer je zelf actief met groepen in gesprek gaat, maar ook wanneer groepen of individuen jou benaderen.

Bij het werken met community's is het de uitdaging om enerzijds goed in het vizier te houden waar jouw organisatie voor staat en waar jouw community aan bij moet dragen, en anderzijds vooral te varen op de koers die de community zelf inzet. Het is belangrijk om vraaggestuurd te werken en uit te gaan van impulsen van de community en daarbij je eigen ideeën los te laten. Maar wél zonder dat je 'zomaar' iets gaat doen dat niet past bij de waarden en doelen van de bibliotheek. Als het goed is zorgt het goed vaststellen van de kapstok ervoor dat je een community kiest die past bij waar jouw bibliotheek voor staat.

Stap: 'Kies' jouw community

Om te beslissen welke community je duurzaam aan jouw bibliotheek wilt verbinden, moet je eerst een overzicht krijgen op de huidige situatie en de potentie die er is. Welke community's zijn actief in jouw gemeente? Welke thema's spelen er in de gemeenschap? De onderstaande scans kunnen je helpen bij het verkennen van bestaande en mogelijke community's. Doorloop ze allemaal of kies er één of enkele.

- Maak een themascan: in de vorige stap heb je een overzicht gemaakt van de thema's die voor jouw bibliotheek belangrijk zijn. Maar welke thema's spelen er in jullie wijk/dorp/stad? Gebruik werkblad 2 om dit in kaart te brengen.
- Maak een omgevingscan: onderzoek wat er gebeurt rondom een bepaald thema dat voor jouw bibliotheek relevant is en welke groepen en organisaties hiermee bezig zijn. Gebruik hiervoor werkblad 3.
- Het kan ook helpen om de volgende twee rijtjes te maken:
 1. *Bestaande community's*: wat zijn de bestaande community's in en rond je organisatie? (denk ook aan medewerkers, vrijwilligers, soorten doelgroepen, enz.).
 2. *Gewenste community's*: welke community's wil je graag nog (meer) betrekken/bereiken? En waarom? (omschrijf de groepen zo specifiek mogelijk)
- Zoek inspirerende voorbeelden uit de bibliotheekbranche en daarbuiten, in Nederland en het buitenland.

Belangrijk

In deze stap onderzoek je de mogelijkheden. Pas wanneer je daadwerkelijk contact hebt gezocht met één of meerdere personen uit een community, kun je bepalen of jullie inderdaad voldoende overeenkomsten hebben en een gemeenschappelijk doel kunnen vinden om rond samen te werken. Hou er rekening mee dat bij veel ideeën die je zult onderzoeken waarschijnlijk zal blijken dat er onvoldoende raakvlakken zijn of dat jullie verschillende verwachtingen van elkaar hebben. Laat je hier niet door weerhouden, zie deze onderzoeksfase als belangrijk onderdeel van je werk en weet dat je voor elke succesvolle community eerst onderzocht moet hebben wat niet werkt.

Stap: Definieer jouw community

Je hebt nu een community gekozen waarvan de (potentiële) leden meerdere gemeenschappelijke kenmerken hebben. Zoals eerder beschreven kunnen dit gemeenschappelijke kenmerken zijn op het gebied van:

- Geografie
- Identiteit
- Affiniteit

Om je community te leren kennen is het belangrijk om deze zo specifiek mogelijk te beschrijven. Gebruik hiervoor werkblad 4.

Stap: Ken jouw community

Het is belangrijk dat je de mensen uit de community leert kennen. Ga 'naar buiten' en maak kennis met een of meerdere mensen uit de community. Door met ze te praten ontdek je hoe een succesvolle samenwerking er voor deze mensen uitziet. Probeer te achterhalen waarom iemand deelneemt of deel zou willen nemen aan een community. Voer daarbij een open gesprek waarin je niet direct vraagt naar 'wat de bibliotheek kan betekenen voor...', maar op zoek gaat naar de uitdagingen, problemen, doelen en behoeftes van de community waartoe deze persoon behoort. Werkblad 5 helpt je deze gesprekken voor te bereiden.

Tips

Tips voor het leggen van het eerste contact:

- *Het is makkelijker om te beginnen bij een 'warm' contact: iemand of een organisatie die je al kent.*
- *Benader één persoon die je via via makkelijk kunt vragen. 'Ik wil graag de groep (...) beter leren kennen. Klopt het dat jij die groep kent/daarbij hoort? Mag ik je eens een kop koffie aanbieden en daar wat vragen over stellen?'*
- *Benader een partner die al met de doelgroep werkt.*
- *Maak gebruik van LinkedIn of je eigen netwerk om iemand te benaderen.*

Stap: Visie en subdoelen van de community formuleren

Als uit de gesprekken blijkt dat er een vruchtbare bodem is om samen te werken, bepaal je jullie gezamenlijke visie door te kijken naar je eigen organisatiedoel en het doel van de community. Maak hiervoor gebruik van de kennis die je hebt opgedaan ten aanzien van de kwaliteiten en behoeften van de community. Zorg ervoor dat je dit samen met de vertegenwoordigers van de community doet, zodat de doelen niet over de community gaan maar van de community zijn. Zo leg je het fundament voor een samenwerking die waardevol is voor alle partijen. Om jullie visie concreet te maken, kun je subdoelen formuleren. Maak hier SMART doelstellingen van, zodat het meetbaar wordt. Werkblad 6 helpt je hierbij.

Tips

Tips voor een goede samenwerking:

- *Maak samen beslissingen;*
- *Zorg voor gedeeld eigenaarschap en gedeelde verantwoordelijkheid;*
- *Doe geen aannames over anderen (geen stereotypen);*
- *Overvraag mensen niet, hou rekening met tijd, capaciteit en interesse van de mensen met wie je werkt.*

Stap: Aan de slag

Nu jullie gezamenlijke visie en doelen duidelijk zijn, kun je vorm geven aan jullie aanpak. Hoe die aanpak eruit ziet, hangt af van de community waarmee je werkt en wat jullie doel is. Deze stappen kun je globaal gezien nemen:

- Werk paden uit om meer community partners te bereiken en betrekken.

Ga bijvoorbeeld naar bijeenkomsten rond het thema dat je gekozen hebt, of naar geplande meetups van de community. Organiseer zelf een bijeenkomst of verspreid via partners een bericht naar potentiële leden.

- Benoem welke rollen de bibliotheek en de community hebben.

Wie pakt vanuit de bibliotheek de rol van community librarian? En wie zijn er vanuit de community actief betrokken, de zogenoemde ambassadeurs? En wie doet wat? Bijvoorbeeld: de bibliotheek faciliteert de locatie, de bibliotheek verbindt de deelnemers, de ambassadeurs verzorgen de inhoud van de bijeenkomsten. Als jouw community de bibliotheek ziet als platform om evenementen te organiseren, hoe gaat dat bijvoorbeeld in de praktijk? Maak ook duidelijke werkafspraken.

- Bepaal hoe je het behalen van jullie (sub)doelen gaat meten en op welke momenten.
- Meet niet alleen in hoeverre jullie (sub)doelen behaald worden maar bespreek ook hoe jullie de samenwerking tussentijds blijven evalueren.
- Bepaal of je een online platform gaat gebruiken en welke dan? Denk bijvoorbeeld aan een Facebookgroep of KennisCloud.
- Bepaal hoe je de 'uitkomsten' van de community gaat vastleggen. Jouw community kan bijvoorbeeld nieuwe kennis opleveren die vastgelegd moet worden, waar en hoe ga je dit doen?

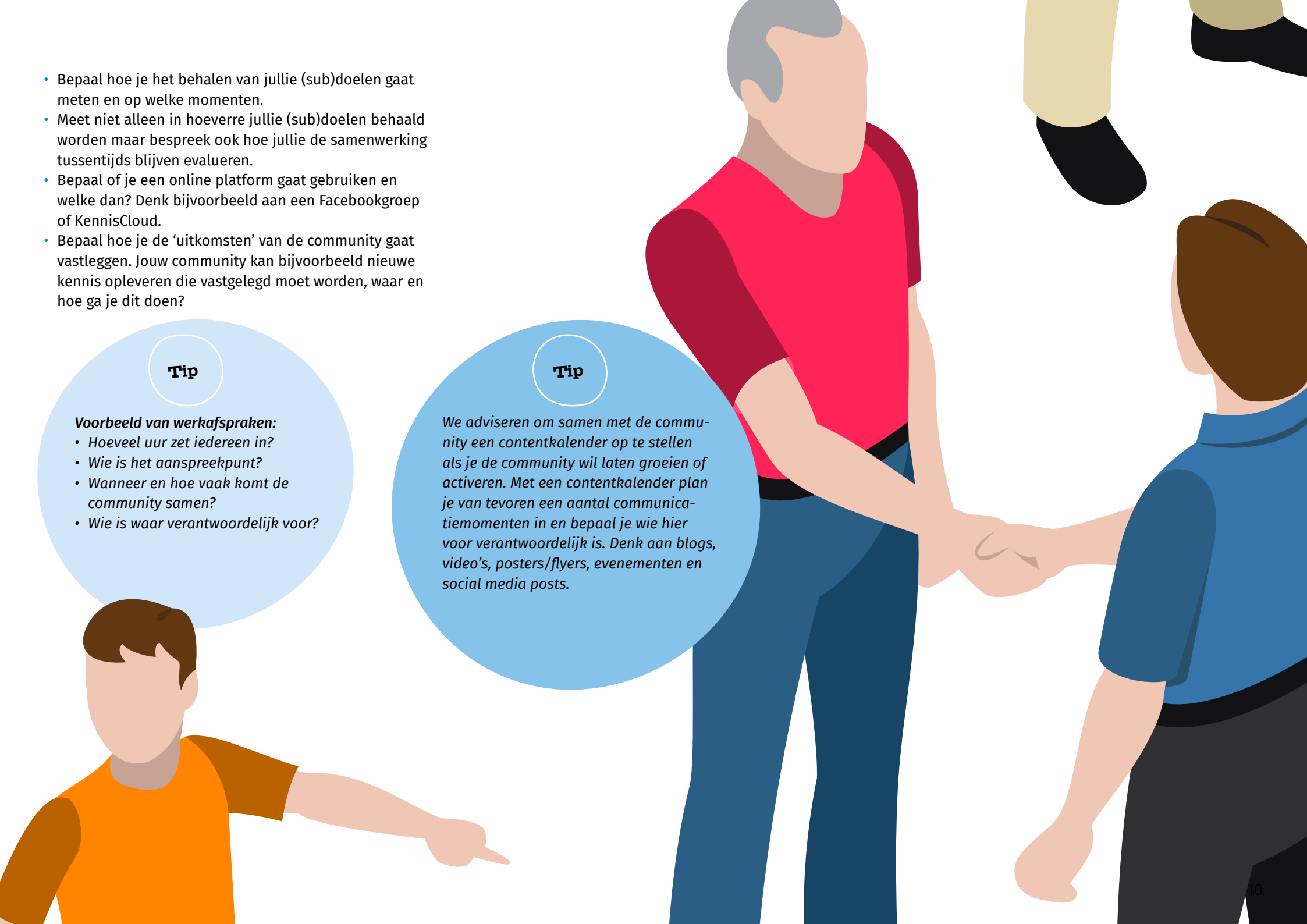
Tip

Voorbeeld van werkafspraken:

- Hoeveel uur zet iedereen in?
- Wie is het aanspreekpunt?
- Wanneer en hoe vaak komt de community samen?
- Wie is waar verantwoordelijk voor?

Tip

We adviseren om samen met de community een contentkalender op te stellen als je de community wil laten groeien of activeren. Met een contentkalender plan je van tevoren een aantal communicatiemomenten in en bepaal je wie hier voor verantwoordelijk is. Denk aan blogs, video's, posters/flyers, evenementen en social media posts.



6 Aan de slag!

Werkbladen



Hoe kun jij het organisatiedoel van je bibliotheek overzichtelijk in kaart brengen? Volg de onderstaande stappen.

Stap 1: Pak het beleidsplan van jouw bibliotheek erbij en neem het door.

Stap 2: Onderstreep in het beleidsplan de doelstellingen en thema's die aangekaart worden.

→ Maak onderscheid tussen doelstellingen die gericht zijn op de interne organisatie (vb. interne communicatie, klantgerichter werken, teamontwikkeling) en de externe markt (vb. x% meer leden, dBos op x% van de basisscholen, eenzaamheid tegengaan).

Stap 3: Schrijf de doelstellingen gericht op de externe markt hieronder op, onder 'organisatiedoelstellingen'.

Stap 4: Schrijf thema's die terugkomen in het beleidsplan, zoals laaggeletterdheid of persoonlijke ontwikkeling, hieronder op bij 'thema's'. Deze thema's hoeven geen directe link te hebben met de doelstellingen.

Organisatiedoelstellingen

Thema's

Nu heb je een overzicht van de doelen en thema's waar jouw bibliotheek voor staat. Houd deze steeds in je achterhoofd wanneer je met de volgende stappen/werkbladen aan de slag gaat.

Tips

- Loop het beleidsplan met je leidinggevende door om er beter grip op te krijgen.
- Vaak zijn de doelstellingen (en thema's) ontleend aan de missie (en visie). Kijk dus ook naar je missie en visie voor bondige informatie.
- Bespreek de doelen en thema's die jij uit het beleidsplan hebt gehaald samen met je leidinggevende en collega's, of het MT/de directie. Heb je de relevante informatie eruit gehaald?
- Formuleer de doelen en thema's uit het beleidsplan in jouw eigen woorden of beelden, om ze je eigen te maken.

Stap 1: Schrijf in het linker rijtje de thema's die je op werkblad 1 geformuleerd hebt.

Stap 2: Onderzoek of deze thema's spelen in jouw regio, eventueel in smallere vorm*.

Praten mensen over het thema? Zijn er al groepen of individuen bezig met het onderwerp? Kijk in lokale kranten en op lokale nieuwssites. Kijk op de online agenda van jouw regio, zoek op social media en kijk op www.meetup.com

Stap 3: Schrijf in het rechter rijtje welke raakvlakken je bent tegengekomen. Kies uit dat rijtje een thema van waaruit jij verder wilt werken.

** Voorbeeld: Duurzaamheid is een thema dat in het beleidsplan terugkomt. Misschien kom je dit thema niet letterlijk tegen in de lokale krant of op social media, maar kom je wel mensen tegen die zich bezighouden met het recyclen van huisafval of het opwekken van groene energie.*

Thema's van de bibliotheek

Thema's uit de gemeenschap

Tips

- Thema's die in de gemeenschap spelen kun je ook vinden door naar jezelf te kijken. Ben je zelf actief in de gemeenschap? Of ben je lid van een lokale Facebookgroep?
- Vraag ook eens aan je collega's, vrienden of buren of zij weten welke thema's veel besproken zijn.
- Worden bepaalde thema's (nog) niet besproken in jouw gemeente? Dan kan het interessant zijn om te achterhalen waarom niet? Ken je mensen die geïnteresseerd zijn in het thema? Ga ook met hen in gesprek om te achterhalen of een community rondom dit thema gewenst is, en of de bibliotheek daarvoor de juiste plek is. Als je meer ervaring hebt opgedaan met het werken met community's, kun je daar samen een community voor bouwen.

Nu je een thema gekozen hebt, kun je verder met het scannen van jouw omgeving.

Stap 1: Maak een omgevingscan. Onderzoek wat er gebeurt rond het door jou gekozen thema. Welke groepen en organisaties zijn hiermee bezig? Welke activiteiten worden er al georganiseerd? Kijk hiervoor wederom in lokale kranten, op lokale sites, etc. Schrijf het thema op de stippelijntjes en trek lijnen naar individuen of organisaties die zich hiermee bezig houden en activiteiten die al georganiseerd worden.

Thema:

Stap 2: Maak een onderscheid tussen de activiteiten georganiseerd door individuen en georganiseerd door organisaties en schrijf deze in de juiste tabel. Zet erbij waar deze groep actief is (welk online kanaal/offline?) en wat voor activiteiten zij uitvoeren (bijeenkomsten, vergaderingen, etc.).

Omcirkel of markeer in onderstaande tabel de groepen/ community's die al een band (kunnen) hebben met de bibliotheek. Het is makkelijker om iets op te bouwen met een groep die de bibliotheek al goed kent.

Stap 3: Kies uit de tabel hiernaast een groep/ community waar je samen mee wilt werken, bij voorkeur een van de omcirkelde partijen.

Individuen

Waar actief?

.....

.....

.....

.....

Welke activiteiten?

.....

.....

.....

.....

Organisaties

Waar actief?

.....

.....

.....

.....

Welke activiteiten?

.....

.....

.....

.....

Waarom kies je voor deze groep?

.....

.....

.....

.....

Hoe past deze groep/community binnen de kapstok van jouw organisatie?

.....

.....

.....

.....

Je hebt een community op het oog en je wil daar graag mee in gesprek. Beschrijf eerst jouw community zo specifiek mogelijk aan de hand van onderstaande stappen.

Benoem tenminste één persoon in deze community die je al kent of hoe je via via bij een persoon uit de community in contact kunt komen.

Benoem op welk vlak de community primair verbonden is: regio, identiteit of affiniteit en maak specifiek welke kenmerken dit zijn.

Benoem hoe sterk de mensen in deze community al met elkaar en met jouw organisatie verbonden zijn.

| | | |
|-------|-------|-------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Stap 1: Neem iemand in gedachten die je wilt uitnodigen voor een gesprek. Bij voorkeur iemand die je al kent. Bijvoorbeeld iemand die je bij het definiëren van je community genoteerd hebt. Ook als je al eens eerder hebt geprobeerd met deze persoon een gesprek te starten, is deze opdracht de moeite waard.

Stap 2: Bedenk wat je met deze persoon wilt bespreken. Let erop dat het geen interview wordt, maar een gelijkwaardig gesprek waarin jij ook deelt wat jou inspireert en tegen welke problemen jij aanloopt. Hiernaast staan tips welke vragen je kunt stellen.

Vragen om het gesprek te starten en het ijs te breken

- Hoe gaat je dag/week tot nu toe?
- Bedankt voor het uitkiezen van deze locatie. Is dit je favoriete (café, flexwerkplek, etc.)?
- Vertel me eens over je werk.
- Hoe ben je terecht gekomen bij het werk dat je nu doet?
- Hoe lang ben je al betrokken bij jouw organisatie/community?

Vragen die je helpen begrijpen welke waarde de community heeft:

- Wat inspireert jou?
- Wat geeft jou op dit moment de meeste voldoening in je leven?

Vragen over de uitdagingen die ze tegen komen:

- Vertel eens over een uitdaging die je tegen bent gekomen. Wat heb je daarvan geleerd?
- Waar maak je je het meeste zorgen om binnen je community?
- Wat hebben jullie nodig?

Vragen over hoe succes eruit ziet voor deze community:

- Hoe ziet een geweldige dag eruit voor jou?
- Hoe ziet voor jou een omgeving eruit waar je je veilig, blij, geaccepteerd en gewaardeerd voelt?
- Wat kunnen wij doen om jou/ jullie te helpen je doelen te bereiken?
- Hoe ziet de ideale uitkomst van onze samenwerking (dit project) eruit?

Vragen over hun doelen:

- Welke veranderingen zou je graag zien in je community?
- Wil je me iets vertellen over een van jouw doelen in het leven?
- (in het geval van een organisatie): welke praktische doelen streven jullie na?

Vragen over de eigen bijdrage die ze zouden kunnen leveren:

- Kun je wat meer over jezelf en je werk vertellen?
- Hoe ziet jouw (dag of week) planning eruit?

**Tips:
welke vragen
kun je
stellen**

Stap 3: Bekijk de tips voor empathisch luisteren. Dit helpt je om het gesprek nog beter te leiden en uiteindelijk waardevolle informatie te krijgen van je gesprekspartner.

Gebruik open vragen

Ja/nee vragen of vragen die in één woord beantwoord kunnen worden geven geen inzicht in gedachten en emoties.

Moedig aan om verhalend te vertellen

*Voorkom standaard antwoorden. Stel je vragen zo dat je meer te weten komt over hun ervaringen en wat ze hieraan waarderen. Voorbeeld:
Vraag NIET: Vind je het leuk om in het bos te wandelen?*

Vraag WEL: Vertel me eens over de laatste keer dat je een fijne tijd hebt gehad in de natuur?

Ben bereid om jezelf bloot te geven

Als je je gesprekspartner persoonlijke vragen stelt, ben er dan op voorbereid dat hij/zij dit ook bij jou kan doen. Je hoeft geen antwoorden voor te bereiden, maar sta open om persoonlijk in het gesprek te investeren.

Op basis van deze gesprekken kun je bepalen of de community die jij gekozen hebt van toegevoegde waarde is voor beide partijen. Ook ontdek je of de community zelf ook gemotiveerd is om samen op te trekken en waarom. Uiteraard kan eruit komen dat het niet wederzijds is.

Stel neutrale vragen

Daag uit om met een nieuw perspectief te komen. Vermijd vragen te stellen op een manier die impliceert dat er een correct antwoord is. Geef je gesprekspartner de ruimte om zich uit te drukken op zijn of haar eigen manier. Voorbeeld:

Vraag NIET: wat frustrereert je aan...?

Vraag WEL: wat vind je van...?

Koester stiltes

Lange pauzes in het gesprek zullen voorkomen, en dat is niet erg. Geef je gesprekspartners tijd om te reflecteren. Wellicht denken ze na over iets dat je gezegd hebt, iets dat ze zelf gezegd hebben of iets dat ze eerder mee hebben gemaakt, wat jou kan helpen hen beter te begrijpen. Laat hen zelf de stilte verbreken.

Tips voor empathisch luisteren

Afdwalen is prima

Soms zullen je gesprekken van het script afdwalen, en dat is niet erg. Onderdruk de neiging om het gesprek terug te sturen naar het onderwerp. Een gepassioneerd gesprek geeft juist inzicht in hoe ze tegenover bepaalde onderwerpen of problemen staan.

Let op lichaamstaal

Non-verbale signalen kunnen duidelijk maken hoe iemand zich voelt voordat ze het kunnen vertellen. Als iemand een sterke reactie heeft op een vraag die je stelt, gebruik dit dan om het gesprek vooruit te brengen. Gebruik je eigen inzicht om te bepalen of dit betekent dat je een stapje terug moet doen of er juist vol in moet gaan.

Naam en thema van de samenwerkende community

.....

Op welke kanalen (online/offline) is de community actief?

.....

Welke organisatiedoelen van de bibliotheek zijn relevant voor het werken met deze community?

.....

Wat zijn de doelen van de community?

.....

.....

Wat zijn de normen en waarden van de community?

.....

Welke uitdagingen heeft de community?

.....

.....

Wanneer je bovenstaande vragen in kaart hebt gebracht, kun je gezamenlijk een visie en doelen opstellen.

Wat is jullie visie en wat zijn jullie gezamenlijke doelen?

.....

.....

Tips

Voorbeelden van een gezamenlijke visie:

- De community draagt bij aan een duurzamer gemeente X doordat de leden kennis delen en creëren op het gebied van recycling.
- De community droomt van een toekomst waarin alle inwoners van regio X over voldoende taalvaardigheden beschikken om zich te redden in de moderne maatschappij.
- De community gaat eenzaamheid binnen wijk X tegen door ouderen met elkaar in contact te brengen en hen te stimuleren verhalen over hun jongere jaren met elkaar te delen.
- De community staat voor het creëren van verbinding tussen studenten van lokale opleiding X en professionals in de zorg, zodat beide elkaar weten te vinden, kunnen versterken en verder kunnen helpen.

Tips

Voorbeelden van gezamenlijke doelen (kwalitatief en kwantitatief):

- Inzichten krijgen in de behoeftes van de doelgroep, om in gezamenlijkheid nieuwe programmering te ontwikkelen.
- Kennis delen of een gesprek op gang brengen.
- 5 activiteiten voor in de bibliotheek voor het einde van het jaar ontstaan vanuit de community.
- Minimaal 50 deelnemers in de online community voor het einde van het jaar.
- 5 deelnemers die actief participeren door maandelijks content te plaatsen gedurende het eerste jaar.
- 1 activiteit per maand met de community gedurende 1 jaar.

7 Bronvermelding

Deze aanpak is gebaseerd op kennis en ervaring die we bij Probiblio hebben opgedaan tijdens drie jaar werken met community's voor bibliotheken, inspirerende voorbeelden van binnen en buiten de branche, de aanpak Of By For All van Nina Simon en het boek 'Organiseren van communities' van Peter Staal & Kirsten Wagenaar van Bureau Bind.

Longread Community Librarians, Cubiss
<http://cubiss-longread.nl/community-librarians/>

Methode Of By For All
<http://www.ofbyforall.org> & Workbook Of By For All

Methode en platform KennisCloud
<https://www.kenniscloud.nl>

Inspiratiedocument 'Werken met communities', FERS, 2020

Lankes, D. 'Veldgids voor nieuw bibliotheekwerk', 2020

Wagenaar, K. & Staal, P. 'Organiseren van Communities', 2019

