

Juni 2022

**Pro
biblio**

*Werkboek
voor
bibliotheken*

Werkboek digitale inclusie en de maatschappelijk- educatieve bibliotheek

Introductie

Aan de slag met digitale inclusie als onderdeel van de maatschappelijk-educatieve bibliotheek

Hoe ga je als specialist aan de slag met het borgen van de digitale inclusie-dienstverlening binnen jouw bibliotheek? Een belangrijk thema, nu digitale inclusie een nieuwe fase ingaat en doorgroeit van project naar programma. Dit werkboek geeft je concrete handvatten om dit aan te pakken. Bekijk en doorloop de verschillende fases en werk door middel van opdrachten aan borgingsaspecten die binnen je eigen invloed liggen.

Context: Digitale inclusie en de maatschappelijk-educatieve bibliotheek

De maatschappelijk-educatieve bibliotheek werkt samen met partners en de sector aan maatschappelijke opgaven, zoals laaggeletterdheid en digitale vaardigheden. Nieuw sinds een aantal jaar is het landelijke programma Digitale Inclusie, met daarbinnen het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). De doelgroepen, hulpvragen en samenwerkingen binnen digitale inclusie hebben een duidelijk maatschappelijk karakter. Ook zijn er raakvlakken met programma's zoals de Bibliotheek op school (dBos), BoekStart, het Taalhuis en (digi)cursussen.

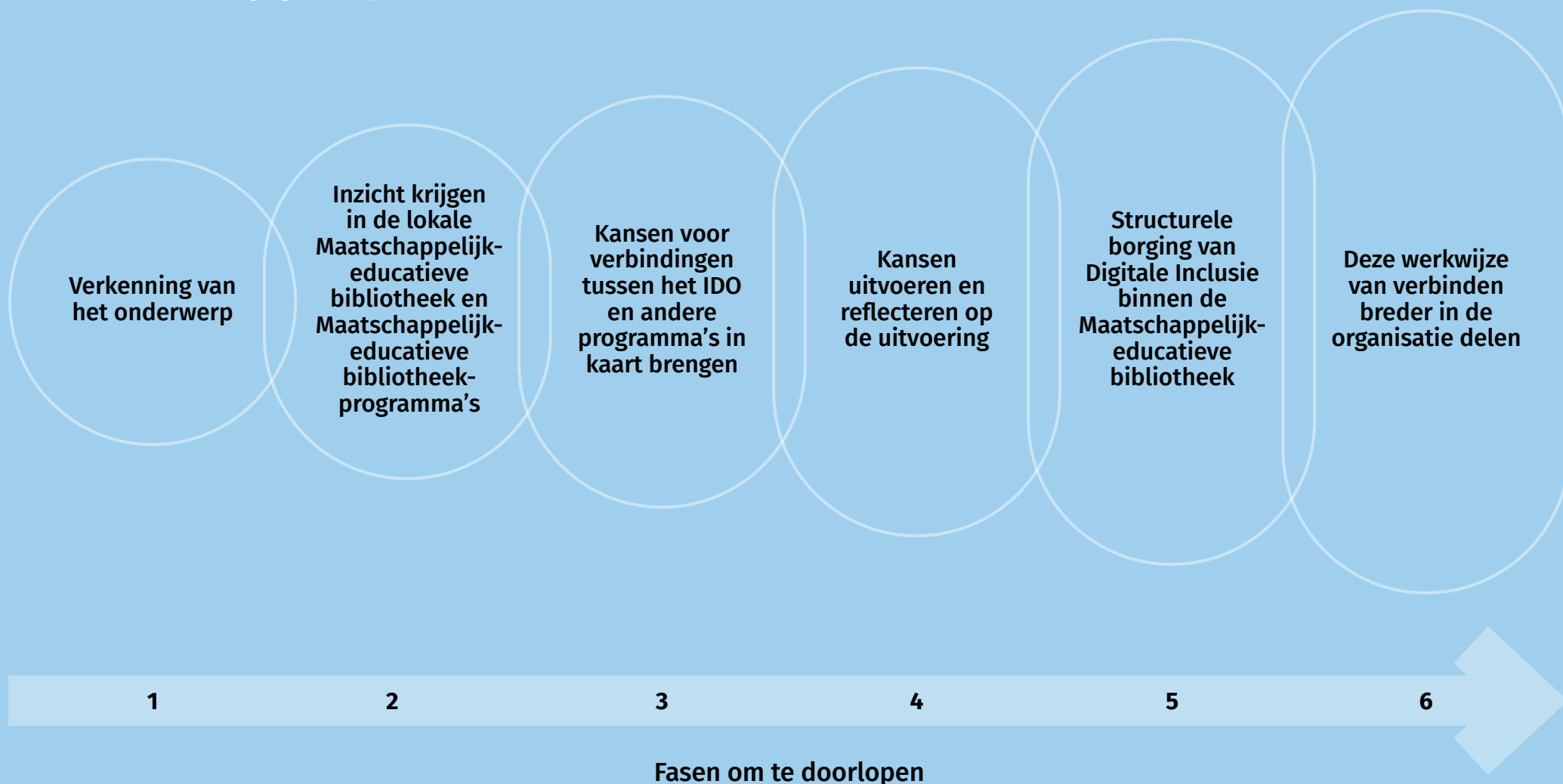
Door deze raakvlakken te benutten en op strategisch niveau verbindingen te zoeken, maak je van alle programma's een meer samenhangend geheel. In 2021 hebben we, de adviseurs Basisvaardigheden van Probiblio, deze raakvlakken en verbindingen met een kleine groep bibliotheken in kaart gebracht. Het resultaat daarvan is dit werkboek.

Een verbonden maatschappelijk-educatieve bibliotheek

Werken aan meer verbondenheid tussen de programma's en projecten heeft de volgende meerwaarde:

- Een eenduidige beleving van de lokale invulling van de maatschappelijk-educatieve bibliotheek
- Het vergroten van het eigenaarschap onder collega's van de bibliotheek
- Interne kennisuitwisseling en kennisvergroting
- Een hoger bereik onder doelgroepen, doordat zij vanuit multi-perspectief worden gezien
- Op elkaar afgestemde programma's, die bijvoorbeeld tegelijkertijd of aansluitend op elkaar plaatsvinden
- Warme interne doorverwijzing tussen het aanbod
- Een gedragen maatschappelijke doelstelling richting partners
- Het kennen en erkennen van de bredere rol van de maatschappelijk-educatieve bibliotheek door partners:
 - Ze maken dwarsverbanden in doorverwijzingen
 - Ze zien bredere samenwerkingskansen
- Het kennen en erkennen van de bredere rol van de maatschappelijk-educatieve bibliotheek door de gemeente:
 - Mogelijk zien ze kansen voor nieuwe financieringsmogelijkheden
 - Meer gebundelde verantwoording mogelijk

Routeschets digitale inclusie als onderdeel van de maatschappelijk-educatieve bibliotheek



Fase 1

Verkenning van
het onderwerp

Opdracht:

Voer met collega's een visualisatie uit van 'het IDO over 5 jaar'. Dit geeft je de mogelijkheid om te dromen en een sprong in de toekomst in te maken.

Belangrijke uitgangspunten bij een visualisatie:

- Zorg voor een rustige plek, ga allemaal zo gemakkelijk mogelijk zitten en voel de vrijheid om tijdens de visualisatie je ogen te sluiten.
- Nodig een collega uit als vragensteller, de anderen ondergaan de visualisatie. Bij de rol van vragensteller is het belangrijk om de vragen rustig en langzaam te stellen en na elke vraag minstens 15 seconden stil te zijn.
- Durf als deelnemer de huidige situatie van het IDO en jouw bibliotheek los te laten. Laat je gedachten de vrije loop, niks is goed of fout.
- Sta zo veel mogelijk gewaarwordingen toe: wat zie je, zie je kleuren? Wat voel en ruik je?
- Neem na de visualisatie allemaal individueel de tijd om zo gedetailleerd mogelijk op te schrijven wat je beleefd hebt.
- Ga daarna met elkaar in gesprek over wat je hebt ervaren. Wissel gedachtes en ideeën uit. En bespreek ook met elkaar: wat kunnen we nu al met deze inzichten?
- Neem in totaal minimaal een half uur de tijd.

Vragen die je kunt stellen:

- Het is vijf jaar vanaf nu. Je staat voor een vestiging van jouw bibliotheek, hoe ziet dat eruit? Hoe ziet de omgeving eruit?
- Je stapt door de hoofdingang van die vestiging, waar kom je binnen? Hoe ziet die binnenkomst eruit?
- Je staat binnen en gaat nu op de IDO-dienstverlening af, welke route leg je af? Wie kom je tegen op deze route? Valt je iets op aan de inrichting?
- Je komt aan bij de IDO-dienstverlening. Wie zie je daar staan? Zijn er bezoekers? Welk gevoel krijg je op deze plek? Welke geluiden hoor je?
- Je werkdag begint en je gaat aan de slag. Wie kom je tegen op een dag? Welke interne collega's? Welke externe collega's? Aan welke taken gaan jullie vandaag samen werken?
- Je hebt een IDO-samenwerkingsbijeenkomst. Wie zijn daarbij aanwezig?
- Je spreekt een IDO-bezoeker. Wat vertelt diegene jou over zijn IDO-ervaring? Is diegene geholpen? En op welke manier?
- Aan het eind van je werkdag ga je nog even koffie halen en kom je een collega van een andere afdeling tegen. Die vraagt wat jullie met het IDO hebben bereikt. Wat is je antwoord? Waarop ben je het meest trots? Wat is de grootste prestatie?

Fase 2

Inzicht krijgen
in de lokale
Maatschappelijk-
educatieve bibliotheek
en Maatschappelijk-
educatieve
bibliotheek-
programma's

Opdrachten:

Deze fase bestaat uit meerdere opdrachten. Zo krijg je meer inzicht in wat de maatschappelijk-educatieve bibliotheek en jullie lokale invulling daarvan inhoudt.

- Maak een overzicht van alle programma's en activiteiten binnen jullie bibliotheek die onder de maatschappelijk-educatieve bibliotheek vallen. Dit zal een lange lijst zijn, probeer het zo volledig mogelijk te doen. Bekijk ook of er op jullie website of in het beleids- of meerjarenplan iets wordt gezegd over de invulling van jullie maatschappelijk-educatieve bibliotheek.
- Je verschijnt in het televisieprogramma Zomergasten. De uitzending gaat over de maatschappelijk-educatieve bibliotheek en jullie lokale invulling daarvan. Welke fragmenten, quotes, muziek, afbeeldingen of teksten draag jij aan om te delen met het publiek? Wat kan er niet missen als het gaat om jullie lokale verhaal? Breng dit samen op een manier die voor jou werkt en deel dit met collega's.
- Ga met collega's (bijvoorbeeld marketing- en communicatiecollega's) na welke materialen en/of producten er tot nu toe gebruikt worden om de maatschappelijk-educatieve bibliotheek intern en extern te delen en uit te dragen. Hoe doen jullie dat nu en wat missen jullie daar in?



Fase 3

Kansen voor
verbindingen
tussen het IDO
en andere
programma's in
kaart brengen

Opdracht:

Definieer samen met collega's mogelijke verbindingen tussen verschillende programma's. Dit doen jullie aan de hand van het verbindingsformat, te downloaden via [de website van Probiblio](#). In de bijlage van dit werkboek zijn de twee pagina's van het verbindingsformat ook als voorbeeld te zien.

Zo gebruik je het format:

- Kies als IDO-coördinator een programma om de verbinding mee te zoeken. Durf hierbij ook een uitdagende keuze te maken.
- Ga met de betrokken collega('s) van dit programma om de tafel zitten.
- Vul de vier groene blokken voor beide programma's in (het format is digitaal in te vullen of uit te printen).
- Vul daarna de blauwe verbindingsblokken in het midden in. Ga aan de hand van deze punten in gesprek en maak aantekeningen.
- Beantwoord de vragen op pagina 2: waar zien jullie kansen en uitdagingen in het verbinden van deze twee programma's?
- Noteer acties waarmee jullie de verbinding gaan versterken.

Toelichting op de velden van het verbindingsformat:

- Programma's kunnen uit meerdere doelen bestaan en gericht zijn op verschillende doelgroepen. Neem alle doelen en doelgroepen op.
- Indirecte doelgroepen: de mensen waar je niet direct aan denkt bij het desbetreffende programma, maar die wel tot het sociale netwerk van de persoon in kwestie behoren.

Fase 4

Kansen uitvoeren en reflecteren op de uitvoering

Opdracht:

In de vorige fase heb je met je collega('s) kansen of uitdagingen benoemd in het verbinden van twee programma's. Waarbij kun je input van anderen gebruiken? Verzamel met collega's of samenwerkingspartners ideeën en acties. Dit doen jullie volgens een brainstormcarrousel:

Tijd	Actie
2 minuten	Toelichten van de kans of uitdaging door de eigenaar
3 minuten	Vragen stellen over de kans of uitdaging door de meedenkers
5 minuten	Deel al je ideeën en tips (op post-its/papier /in de chat)
3 minuten	Eigenaar neemt de input door en vraagt waar nodig om verduidelijking
2 minuten	Eigenaar deelt waar hij/zij mee aan de slag gaat. Wat is de eerstvolgende stap?

Fase 5

Structurele
borging van
digitale inclusie
binnen de
Maatschappelijk-
educatieve
bibliotheek

Opdracht:

Voer een verbindingsgesprek met je manager en vraag wat het thema digitale inclusie voor je manager betekent. Zo'n gesprek helpt je om het verhaal van de ander (verder) te ontdekken en in beeld te brengen hoe digitale inclusie hierin voorkomt en in welke termen. Uitgangspunt van het gesprek is samen het verhaal van digitale inclusie en de strategische bibliotheek bij elkaar brengen.

Goed om te onthouden:

- Het is een gelijkwaardig gesprek en een uitnodiging tot samen nadenken.
- Het gaat niet direct om het behalen van concrete resultaten, maar om inzicht te krijgen in elkaars kijk op het onderwerp.
- Stel open vragen die de ander uitnodigen een verhaal te vertellen.
- Vraag naar reflectie en emotie.
- Wees je eigen bewust van je eigen ideeën en perspectieven.

Zie de voorbeeldvragen en een voorbeeldgesprek op de volgende pagina's.

Fase 5

Voorbeeldvragen:

1. Wat versta jij onder digitale inclusie?
2. Waarom hebben we volgens jou als bibliotheek gekozen voor digitale inclusie?
3. Welke lopende activiteiten, spreekuren of oefengroepen vind jij onder de digitale inclusie-dienstverlening vallen?
4. Zie je ook voorbeelden van mensen uit je eigen omgeving voor je, wanneer je denkt aan digitale inclusie?
5. Als digitale inclusie een dier zou zijn, aan welk dier denk je dan en waarom?
6. Hoe zou jij digitale inclusie intern op de kaart zetten? En extern?
7. Mis je doelgroepen in de bibliotheek als je aan de digitale inclusie-dienstverlening denkt? Zo ja, welke?
8. Welke resultaten willen we dit jaar behalen met de digitale inclusie-dienstverlening?
9. Hoe zie je de rol van de publieksdienst binnen de digitale inclusie-dienstverlening?
10. Hoe draagt de digitale inclusie-dienstverlening volgens jou bij aan de maatschappelijke waarde van onze bibliotheek?
11. Kijk je nu anders naar digitale inclusie dan 1 of 2 jaar terug?
12. Hoe zou jij het IDO binnen de organisatie willen borgen? En wat is hierbij de rol van het MT?
13. Welke onderdelen van de digitale inclusie-dienstverlening moeten we volgens jou komend jaar verder ontwikkelen?
14. Als je aan de doorontwikkeling van de digitale inclusie-dienstverlening denkt; hoe zou je dat op personeelsgebied inrichten?
15. Waar staan we met digitale inclusie binnen onze organisatie over 3 jaar?

Fase 5

Voorbeeldgesprek:

“We hebben het over digitale inclusie. Waar is dat begrip volgens jou een voorbeeld van?”

De antwoorden kunnen op zichzelf al informatief zijn. Bijvoorbeeld: *“Dat is een voorbeeld van een manier waarop de bibliotheek haar dienstverlening aanpast aan de toenemende digitalisering van de samenleving.”* Een radicaal ander antwoord: *“Dat is een voorbeeld van dat de bibliotheek uitsluiting van doelgroepen wil voorkomen.”* In het eerste antwoord gaat de gesprekspartner door op de digitalisering en in het tweede antwoord juist op inclusie. In beide antwoorden heeft het begrip ‘digitale inclusie’ een andere betekenis.

Daarna is het de kunst je bewust te zijn van je eigen voorkennis en oordeel. Je kunt bijvoorbeeld vragen: *“Wat versta jij onder digitalisering van de samenleving?”*, of *“Wat bedoel je in dit verband met uitsluiting?”*. Dat gaat het beste vanuit oprechte interesse, dus zonder de indruk te wekken dat je je gesprekspartner aan het overhoren bent en wil testen of zij wel de juiste definitie weet van vaktermen.

Over digitalisering en ook over uitsluiting/inclusie kun je vervolgens doorpraten. Wat is de betekenis daarvan in de samenleving? Hoe verwacht je dat deze thema’s zich zullen ontwikkelen? Wat zou de bibliotheek meer kunnen doen, als we daarvoor het geld en de mensen hadden? Hoe denken de wethouder en de gemeenteraad daarover? Het maakt opvallend genoeg vaak helemaal niet uit of de gesprekspartner heeft gekozen om door te gaan op het digitale of op de inclusie.

Ter afsluiting kun je terugkeren naar je eigenlijke onderwerp: *“En welke plek heeft digitale inclusie volgens jou in dit verhaal?”*

Fase 6

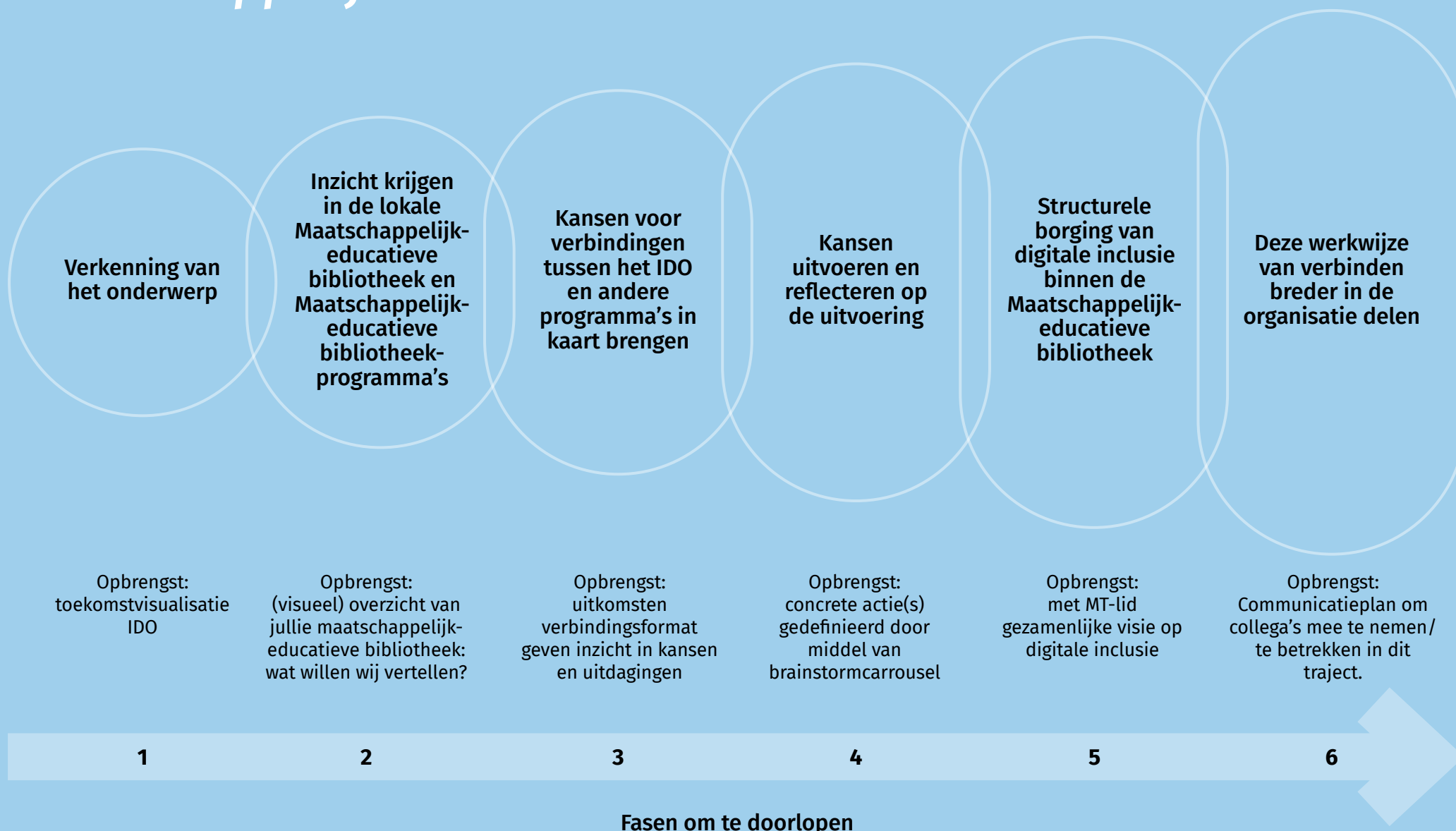
Deze werkwijze van verbinden breder in de organisatie delen

Opdrachten:

1. Nodig de collega's met wie je de voorgaande opdrachten hebt uitgevoerd en een collega van communicatie uit voor een gesprek. Bespreek welke opgedane kennis en inzichten vanuit dit werkboek relevant zijn om te delen met verschillende subdoelgroepen collega's binnen jullie organisatie.
2. Maak een communicatieplan waarin jullie opnemen hoe en wanneer de verschillende subdoelgroepen collega's worden betrokken/meegenomen. Gebruik onderstaand schema.
3. Monitor en evalueer hoe het was om dit te doen en wat het opgeleverd heeft.
4. Borging is een continu proces. Bedenk daarom met elkaar hoe jullie de verbindingen blijven opzoeken en informatie blijven delen. Doen jullie dit tijdens overleggen? Zetten jullie het verbindingsformat vaker in? Zet op papier hoe jullie dit het komende half jaar gaan aanpakken.

Welke subdoelgroep van collega's zijn er?	Welke kennis en inzichten zijn voor hen relevant?	Op welke manier neem je hen hierin mee?	Wanneer?

Routeschets digitale inclusie als onderdeel van de maatschappelijk-educatieve bibliotheek





Dit werkboek is gemaakt voor bibliotheken door de adviseurs van Probiblio en tot stand gekomen met de input van Bibliotheek Zuid-Kennemerland en Bibliotheek de Boekenberg. Heb je vragen over dit werkboek of wil je verder praten over jullie lokale proces? Laat het ons weten.

Anne-Marie van der Poel
avdpoel@probiblio.nl

Josja Pieterse
jpieterse@probiblio.nl

©Probiblio, juni 2022



Programma:
Informatiepunt
Digitale Overheid

Doel(en)

Primaire doelgroep(en)

Indirecte doelgroep(en)

Intern betrokken

Overeenkomsten in doel(en):

Zou de primaire doelgroep van programma X óók een doelgroep voor het IDO kunnen zijn en andersom? Waarom wel of niet?

Zou de indirecte doelgroep van programma X een doelgroep voor het IDO kunnen zijn en andersom? Waarom wel of niet?

Hoeveel kennis hebben jullie van elkaars werk? Is die kennis relevant en waarom? Hoe zorgen jullie ervoor dat ontbrekende kennis er komt en blijft?

Doel(en)

Primaire doelgroep(en)

Indirecte doelgroep(en)

Intern betrokken

Programma:

Notities:

Deze kansen zien wij in het verbinden van deze twee programma's:

Deze uitdagingen zien wij in het verbinden van deze twee programma's:

Deze actie(s) gaan wij ondernemen om de verbinding te versterken (noteer een datum waarop deze actie ondernomen is).