

# Community Library Eindrapport 2019



Wij werken  
aan de  
toekomst van  
bibliotheken

### ***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.

-

### ***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.

-

# WAAROM EEN COMMUNITY LIBRARY?

**In een veranderende maatschappij zijn veel bibliotheken in transitie naar een maatschappelijk-educatieve bibliotheek. Dat vraagt om een nieuwe rol; de bibliotheek wil en moet zich actiever gaan verhouden tot de gemeenschap om haar heen. Maar hoe pak je dat aan? Door samen met de gemeenschap (publiek en partners uit het werkgebied) kennis te ontwikkelen en te delen. 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.**



## ***Nieuwe manier van werken***

Dit vraagt een andere manier van werken dan bibliotheken gewend waren. Voor een bibliothecaris is het belangrijk om betrokken te zijn bij de gesprekken die plaatsvinden in de community. Meer naar buiten gericht zijn en kunnen luisteren en verbinden zijn competenties die hier naadloos bij aansluiten. Dat betekent ook veel vragen stellen over wat er lokaal speelt, zodat je dit samen kunt vertalen naar activiteiten van de bibliotheek. De community library geeft invulling aan deze nieuwe rol en nieuwe manier van werken.

## ***Wat speelt er in de branche***

Eind 2019 start de derde editie van de post-HBO opleiding 'community librarian' (Cubiss). Inmiddels zijn er twee lichtingen afgestudeerd die de competenties van 'de nieuwe bibliothecaris' officieel beheersen. Bibliothekprofessionals die geleerd hebben hoe ze bovenstaande vaardigheden in de praktijk kunnen brengen. In 2017 en 2018 ondersteunde Probiblio verschillende community librarians (en bibliotheken zonder officiële 'community librarian') bij het bouwen en onderhouden van community's. Ook zette Bibliotheek Midden-Brabant KennisCloud op: een methodiek en platform waar community librarians mee kunnen (samen)werken.

De afgelopen twee jaar viel vooral op dat bibliotheekorganisaties nog lang niet altijd klaar zijn voor bovenstaande ontwikkelingen. Zij zien het bouwen van één of meerdere community's bijvoorbeeld nog vaak als een project met een begin en een eind, in plaats van een nieuwe manier van werken voor de hele organisatie. Maar community building is veel meer dan alleen het aanstellen van één of enkele community librarians.

## ***Het project 'community library'***

In 2019 is Probiblio daarom met vier bibliotheken uit Noord- en Zuid-Holland het project 'community library' gestart. Met deze bibliotheken én met experts van binnen en buiten de bibliotheekbranche onderzochten we het afgelopen jaar wat een goed functionerende community library nodig heeft. Hoe werk je vraaggestuurd zonder blind mee te varen op de wensen van de gemeenschap? Hoe geef je leiding aan een community librarian? Hoe bereid je de andere medewerkers voor op de veranderingen van jouw organisatie? En hoe maak je in jouw programmering ruimte voor ideeën die ontstaan vanuit de community?

Deze en andere vragen hebben we het afgelopen jaar met elkaar beantwoord. Uiteindelijk zijn we gekomen tot een aantal bouwstenen die de basis

vormen voor de community library. In deze uitgave staan alle bouwstenen voor de community library beschreven, aangevuld met de ervaringen van de bibliotheken die deelnamen aan het project.

Onze conclusie: als je serieus met het bouwen van community's aan de slag wilt, hoef je niet meteen alle bouwstenen perfect op orde te hebben. Je moet je wel van bewust zijn waar er nog ruimte voor verbetering is, zodat je je daarin kunt ontwikkelen. De community library is permanent in ontwikkeling, omdat de omgeving dit tenslotte ook is.

### ***Zelf aan de slag***

Wil je zelf aan de slag met deze bouwstenen om echt goed voorbereid te starten met de transitie naar een community library? Probiblio helpt je graag bij. We ondersteunen je in de ontwikkeling van één specifieke bouwsteen, of van meerdere onderdelen. Neem contact op via [marketingadvies@probiblio.nl](mailto:marketingadvies@probiblio.nl)



# HET FUNDAMENT: DE STRATEGIE

Transformeren naar een community library is een strategische keuze. Deze strategische keuze vormt de basis, het fundament, voor de andere bouwstenen. Als de ambitie om een community library te zijn niet verankerd is in de missie, visie en doelstellingen, hebben de overige bouwstenen geen bodem om op te staan. De strategie van de organisatie is immers de context waarbinnen de bibliotheek aan de slag gaat. Het is belangrijk om goed voor ogen te hebben wat je als bibliotheek wilt betekenen en wat je wilt bereiken, en hier vervolgens alle medewerkers in mee te nemen.

Er is niet één juiste manier waarop je de transitie naar een community library kunt verankeren in jouw strategie. Onderstaande voorbeelden laten een paar verschillende mogelijkheden zien:

Ook is het belangrijk dat er een duidelijke strategie zit achter de specifieke community/community's die je bouwt. Denk na over de doelgroep waarop je je wilt richten; welke doelen hierbij horen en welke middelen je daarom inzet. Zorg ervoor dat je deze regelmatig evalueert om de voortgang te bewaken. Het **'Plan van aanpak community building'** helpt je hierbij.

*“Verbinding: wij ontwikkelen samen met onze leden en partners het aanbod voor de inwoners van ons werkgebied. We proberen optimaal gebruik te maken van de inzet, kennis en ervaring van alle mensen die met de Bibliotheek te maken hebben. Wij verbinden onze leden en partners met elkaar en bieden hun onze kennis en faciliteiten. Zo versterken wij de onderlinge verbinding in onze regio”*

*“De bibliotheek van de toekomst is de toegangspoort tot kennis en verhalen. Wij ondersteunen mensen bij het verkrijgen, gebruiken, verrijken en delen van informatie”*

Onderdeel van de visie van Bibliotheek Hoorn, beleidsplan Strategische koers 2016-2020

*“Wij blijven werken aan een sterke verbinding met de inwoners en de gemeenten in ons werkgebied”*

Onderdeel van de missie van Bibliotheek IJmond Noord, beleidsplan 2017-2020

*“Bibliotheek IJmond Noord biedt inwoners een platform om kennis te delen”*

Onderdeel van de visie van Bibliotheek IJmond Noord, beleidsplan 2017-2020





# BOUWSTEEN 1: MEDEWERKERS

De transitie van de klassieke bibliotheek naar de community library vraagt andere kennis, vaardigheden en competenties van medewerkers. Als community librarian moet je betrokken zijn bij de gesprekken die plaatsvinden in de community. Je moet naar buiten gericht zijn en kunnen luisteren en verbinden. Niet afwachten tot iemand jou een vraag stelt, maar zelf op mensen afstappen.

Cubiss ontwikkelde samen met Hogeschool Avans een opleidings- en beroepsprofiel in het kader van de [post-HBO opleiding community librarian](#). Door de uitgangspunten uit het opleidings- en beroepsprofiel te combineren met de lessen uit ons community library project van het afgelopen jaar komen we tot de volgende rollen, taken en competenties:

## De rollen van de community librarian:

- Community builder;
- Gespreksbegeleider;
- Bruggenbouwer/verbinder;
- Organisator;
- Co-creator;
- Communicator;
- Analist;
- Kennisdeler.



*“Om de bibliotheek in de wijk Schalkwijk daadwerkelijk de huiskamer van de wijk te laten worden, heb je wel iemand nodig die naar buiten gaat en verbindingen legt. Samen met de gemeente stelden we hier een zogenaamde combinatiefunctionaris voor aan, onze eigen ‘community librarian’.”*

Frontoffice Medewerker

## Winston Brandon

vestigingsmanager Haarlem Schalkwijk  
van de Bibliotheek Zuid-Kennemerland

## De taken van de community librarian:

- Werving;
- Relatiebeheer;
- Omzetten van signalen naar concepten;
- Verandering begeleiden;
- Gespreksbegeleiding;
- Meten;
- Inspireren, motiveren en activeren.

## De competenties van de community librarian:

- Ondernemend en initiatiefrijk;
- Goed kunnen luisteren en doorvragen;
- Samenwerken en verbinden;
- Klantgericht;
- Flexibel;
- Kunnen vertalen van visie naar concrete acties;
- Creatief;
- Sociabiliteit.

Bibliotheken kunnen dit profiel gebruiken als uitgangspunt voor hun eigen profiel. De rol is echter zo breed dat je hem op verschillende manieren kunt invullen. Bovenstaande vormt hiervoor de basis, maar bij de ene bibliotheek zal het zwaartepunt ergens anders liggen dan bij de andere.

## Verandering voor alle medewerkers

Niet alleen de community librarians in de organisatie krijgen een andere rol. Ook de andere medewerkers zullen aan hun ontwikkeling moeten werken. Door net als de community librarian in gesprek te gaan met klanten en proactief te reageren op wat ze zien, kunnen zij bijdragen aan de verbinding met de maatschappij. Een community librarian heeft daarnaast ruimte nodig om beslissingen te kunnen nemen; korte lijntjes met de leidinggevende om af te stemmen, en een goede afstemming met het werk van andere collega's.

## Stappenplan competentie-implementatie

Het in gang zetten van de transitie naar community library en het anders invullen van functies vraagt onder andere om het ontwikkelen van de competenties van medewerkers. Maak gebruik van het '[Stappenplan competentie-management](#)' om zelf of met steun van Probiblio aan de slag te gaan met het ontwikkelen van deze competenties binnen jouw bibliotheek.

# BOUWSTEEN 2: INTERNE COMMUNICATIE

Het is belangrijk dat medewerkers snappen waarom de bibliotheek aan het veranderen is, en wat voor invloed dit heeft op de eigen rol en taken. Hoe neem je medewerkers mee in die transitie naar een community library? Je creëert draagvlak met een goed intern communicatieplan waarin je jouw medewerkers zelf een actieve rol geeft. De medewerkers moeten immers niet veranderd worden, zij zijn de verandering. Met behulp van dit [sjabloon](#) leg je de basis voor een effectief intern communicatieplan. Het model van [de ideale communicatieroute](#) van Huib Koeleman en het model van Hillary Scarlet over [vertrouwen bij veranderingen](#) helpen je dit plan zo effectief mogelijk in te zetten.

*“Wij denken dat het heel belangrijk is om medewerkers te betrekken bij de bibliotheek van straks. Wij vertellen ze niet wat we verwachten, maar gaan echt met ze in gesprek over hun talenten en bijdrage aan de bibliotheek.”*

**Inge Boekhoff**  
hoofd bedrijfsbureau  
en publieksservice van  
Bibliotheek Hoorn



# BOUWSTEEN 3: TIJD, CAPACITEIT & FLEXIBILITEIT

De community librarian moet vanzelfsprekend genoeg uren hebben om te bouwen, onderhouden, netwerken en nieuwe connecties te leggen. Het bouwen en/of onderhouden van één of meerdere community's kan niet gezien worden als een tijdelijk project, maar moet duurzaam worden belegd in de organisatie. Als een community plotseling explosief groeit, of als er in korte tijd veel groepen naar de bibliotheek komen met goede ideeën, wil je daar als organisatie op in kunnen spelen. Maar ook als de community zich nog in de opstartfase bevindt en nog niet direct zijn vruchten afwerpt, moet je tijd investeren om de groep tot bloei te laten komen. Kortom: zorgen voor genoeg capaciteit om in te kunnen spelen op bewegingen uit de omgeving.

Flexibiliteit is een belangrijk onderdeel in deze bouwsteen, omdat dit sterk samenhangt met het bovenstaande. Het vraagt om een mate van flexibiliteit van de organisaties en medewerkers om op de juiste momenten te kunnen zorgen voor voldoende tijd en capaciteit. De activiteitenagenda

100% volplannen, is dan ook niet gewenst. Het is verstandig ruimte te houden voor ideeën vanuit de community. Als je hiermee start, is minimaal 20% ruimte in de agenda een goed begin. Een andere vorm van flexibiliteit is de omgang met marketing en communicatie. Stel: een community heeft zelf het idee om bijvoorbeeld een flyer, beeldmerk of maandelijkse nieuwsbrief te maken. Geef hun dan de ruimte om dit zelf op te pakken. Met respect voor de huisstijl en de marketing/communicatie-afdeling, kan de beste optie voor de community zijn om een boodschap los van de bibliotheek te communiceren.

Ook collectiebeleid moet in kunnen spelen op ontwikkelingen in de omgeving. Het is dus belangrijk om medewerkers te faciliteren en op te leiden, om mee te kunnen gaan in ontwikkelingen vanuit de gemeenschap.

*“Onze bibliotheek heeft heel bewust de keuze gemaakt om maximaal één maand programmering vooruit te plannen. Zo creëer je ruimte om nieuwe dingen te proberen en de gemeenschap uit te nodigen om mee te denken. Daarnaast stel je jezelf in staat om op relatief korte termijn te anticiperen op vragen uit de gemeenschap”.*

**Carla Visser**  
directeur van  
Bibliotheek IJmond Noord



# BOUWSTEEN 4: SAMENWERKING

Maak als community library slim gebruik van je netwerk. Om verbindingen te kunnen leggen is het belangrijk om goed zicht te hebben op de (potentiële) partners in jouw werkgebied en op jullie raakvlakken. Het opstellen van een [sociogram](#) kan je hierbij helpen.

## **Tips voor samenwerken met lokale partners**

- Zorg dat een samenwerking leidt tot wederzijdse versterking.
- Bouw aan duurzame samenwerkingen voor de langere termijn.
- Door samen te werken met lokale partners kun je een breder raakvlak creëren. Doelgroepen die de bibliotheek moeilijk bereikt, zitten al in het netwerken van (potentiële) partners.
- Bij een samenwerking hebben alle partners inspraak in het te ontwikkelen aanbod.
- Zorg ervoor dat je geen kartrekker, maar sparringpartner en deelnemer bent in de samenwerking.
- Durf los te laten en anderen de ruimte te geven om zelf iets in te brengen en te leren. En dus soms ook fouten te maken!

*“Om in kaart te brengen welke samenwerkingen tot mogelijke verbindingen en versterkingen van community’s kunnen leiden, hebben we een sociogram gemaakt van alle samenwerkingen die we hebben. Dat geeft in één keer inzicht.”*

**Hetti Koster**

teamleider participatie van  
Bibliotheek aan den IJssel





# BOUWSTEEN 5: VESTIGING/RUIMTE

Als community library faciliteer je het creëren en delen van kennis. Eén van de aandachtspunten hierbij is 'omgeving'. Je hebt als community library een (fysieke en/of online) plek nodig waar de community kan samenkomen, en waar de deelnemers zich veilig en prettig voelen. Een online platform moet vooral passen bij de community. Je kunt denken aan apps, social media of een apart platform als KennisCloud. De fysieke plek waar je samenkomt, heeft veel invloed op de aantrekkingskracht van een bijeenkomst voor publiek.

Nu heb je als bibliotheek het geluk dat je een fysieke plek kunt bieden, soms zelfs op meerdere plekken in een stad of gemeente. Maar waar moet deze plek in de ideale situatie aan voldoen? En wat doe je als dat niet geldt voor jouw eigen bibliotheek?

*“Ook de bibliotheek zelf wordt deels door de gemeenschap ingericht. Zo dragen we echt zorg dat het een plek wordt waar mensen graag komen.”*

**Mike Warners**

Community Librarian Haarlem  
Schalkwijk van de Bibliotheek  
Zuid-Kennemerland



Dit verschilt per organisatie, maar voor elke community library is het nuttig is om te weten:

- Waar jouw fysieke locatie idealiter aan voldoet (denk aan: flexibel in te zetten, biedt ruimte voor ontmoetingen, etc.);
- Welke van deze voorwaarden op de eigen locatie(s) aanwezig zijn;
- Welke van deze voorwaarden je op korte termijn kunt realiseren;
- Welke voorwaarden ontbreken.

Als je hier zicht op hebt ken je de mogelijkheden en gebreken van de eigen vestiging(en), en kun je gericht op zoek naar partners die kunnen helpen om aan zoveel mogelijk voorwaarden te voldoen. Wellicht kan er gebruik gemaakt worden van ruimtes van partners, maar misschien zijn er ook partners die financieel of praktisch kunnen bijdragen aan het creëren van de ideale locatie. Het opstellen van een plan van aanpak helpt je om de vervolgstappen concreet te maken.

## **Tot slot**

Een community library is een strategische keuze, maar ook een dynamisch proces. Je bent al op de goede weg door te kijken wat nodig is, en door voortdurend in te spelen op de lokale vraag en de kansen die daar liggen. En hoewel er niet één route is om een community library te worden, helpt het om goed naar de bouwstenen voor jouw organisatie te kijken. Durf hierin te groeien, en te veranderen!

**Pro  
biblio**

Deze rapportage is tot stand gekomen met behulp van:

**Bind Community Building Consultancy**  
**Bibliotheek Hoorn**  
**Bibliotheek IJmond Noord**  
**de Bibliotheek Zuid-Kennemerland**  
**Bibliotheek aan den IJssel**