



# BIBLIOTHEEK EN TECHNIEK

VISIEDOCUMENT TECHNIEKTAAL



3

TRENDS &  
ONTWIKKELINGEN

6

ROL VAN DE  
BIBLIOTHEEK

8

HET BELANG  
VAN EEN  
LOKALE VISIE

11

AAN DE SLAG

22

COLOFON &  
CONTACT



# TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Een grote hoeveelheid nieuwe technologieën - denk aan digitalisering, robotisering en kunstmatige intelligentie - komt op onze samenleving af. Wat is de impact van deze ontwikkelingen op het dagelijks leven van mensen? En welke rol kan de Bibliotheek vervullen om hen te helpen daarmee om te gaan? Dit visiedocument, ontwikkeld met het netwerk van Overijsselse bibliotheken, gaat in op deze vragen. Daarnaast biedt het praktische handreikingen voor bibliotheken om een lokale visie en aanpak te ontwikkelen op het thema Bibliotheek en technologie.



## DE IMPACT VAN TECHNOLOGIE

Een grote hoeveelheid nieuwe technologieën en maatschappelijke ontwikkelingen zorgen voor aanzienlijke veranderingen in ons dagelijks leven thuis, op het werk en in de openbare ruimte. Denk bijvoorbeeld aan sociale media, de opkomst van big data, webcams in de openbare ruimte, digitale buurtpreventie, internetbankieren, digitale overheid, nieuwe zorgtechnologieën zodat mensen langer thuis kunnen blijven wonen en intelligente apparaten in huis zoals slimme energiemeters.

Deze ontwikkelingen bieden mogelijkheden en kansen voor de welvaart, het welzijn en de gezondheid van mensen, maar brengen ook risico's met zich mee. Welke invloed deze ontwikkelingen zullen hebben op de samenleving en wat de impact is voor individuele mensen is lastig te voorspellen. Wel staat vast dat deze beweging gaande is en verder zal doorzetten.

**ER HANGT NIET ÉÉN,  
MAAR ER HANGEN  
HONDERD TOUWTJES  
UIT DE BRIEVENBUS**

### Bewustwording

Het is belangrijk dat mensen zich bewust zijn van de risico's en kansen van technologie en digitalisering op de samenleving en op hun eigen leven. Dit bewustzijn draagt eraan bij dat mensen afgewogen keuzes kunnen maken in de omgang met technologie. Ontwikkelingen als smartwatches of slimme camera's in de openbare ruimtes roepen nieuwe en fundamentele vragen op. "Er hangt niet één, maar er hangen honderd touwtjes uit de brievenbus", stelt Ben Kokkeler, lector Sociale Veiligheid & Digitalisering. Door technologische ontwikkelingen en digitalisering laten mensen steeds meer organisaties en bedrijven toe achter hun voordeur. Mensen zijn zich hier niet altijd van bewust. Ze geven door het bezoeken van bepaalde websites en het gebruik van apps en slimme apparaten ongemerkt persoonlijke gegevens weg aan bedrijven of overheden. Die bedrijven en overheden kunnen deze technologieën en persoonlijke gegevens inzetten voor eigen doeleinden. Bewustwording zorgt ervoor dat mensen beter kunnen meepraten over de (toekomstige) gevolgen van technologie en digitalisering op de samenleving of hun dagelijks leven.

### Nieuwe en andere vaardigheden

Door technologische ontwikkelingen krijgen mensen dagelijks te maken met

## HANS (78)

gepensioneerd buschauffeur

"Via de webcam kan ik contact hebben met de thuiszorg. Maar hoe bedien ik zo iets en is het wel betrouwbaar?"



## TECHNOLOGISCH BURGERSCHAP

Het Rathenau Instituut spreekt over het belang van technologisch burgerschap. Kennis hebben van digitale en technologische mogelijkheden en de risico's zijn belangrijke vaardigheden om actief deel te kunnen (blijven) nemen aan de samenleving. De verwachting is dat het aantal vragen op het gebied van (omgaan met) technologie en het informeren en toerusten van burgers hierover gaat toenemen en vele verschijningsvormen zal kennen.

## OVERHEID, ONDERWIJS & ONDERNEMERS

De overheid zet zich samen met verschillende partijen, waaronder de Bibliotheek, actief in om te zorgen dat mensen kunnen (blijven) meedoen in de samenleving. Via de 'Nederlandse Digitaliseringsstrategie' en de 'Agenda Digitale Overheid: NL DIGIbeter' worden projecten, maatregelen en campagnes opgezet.

Binnen het onderwijs komt met het nieuwe curriculum steeds meer aandacht voor digitale geletterdheid en 21e eeuwse vaardigheden om leerlingen voor te bereiden op hun deelname aan de maatschappij en op beroepen van de toekomst.

Bedrijven hebben te maken met een toenemend tekort aan technisch geschoold personeel. Bedrijven zetten zich daarom samen met onderwijs en overheid in om jongeren te stimuleren voor een technisch beroep te kiezen. Ook wordt ingezet op omscholing. Bedrijven zijn actief betrokken bij o.a. Techniekpact en Sterktechniek-onderwijs.

nieuwe vraagstukken en uitdagingen. Om mee te kunnen (blijven) doen in de samenleving, hebben mensen nieuwe en andere vaardigheden nodig. Voor sommige mensen gaan de ontwikkelingen heel snel. Zij hebben daarom moeite om mee te komen en bij te blijven.

### Digitale kloof

Er is in toenemende mate sprake van een tweedeling tussen mensen die meedoen en profiteren van (digitale) technologie en mensen die dit niet kunnen. Zo'n 2,5 miljoen Nederlanders hebben moeite met het gebruik van digitale apparaten, zoals een computer, tablet of smartphone. 1,2 miljoen Nederlanders hebben nog nooit internet gebruikt. Deze mensen vinden het bijvoorbeeld lastig om online belastingaangifte te doen of via internet te reageren op een vacature of huurwoning.

## DE VRAAG IS WAAR ACHTERBLIJVERS TERECHT KUNNEN VOOR VRAGEN OF ONDERSTEUNING

### AISHA (46)

#### werkzoekende

“Ik ben op zoek naar een baan. Hoe vind ik op internet vacatures die bij me passen?”



Voor een groep ouderen is het lastig om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in de samenleving. Zij ondervinden daardoor problemen met bijvoorbeeld zorg of bankzaken, waarin technologie steeds vaker een rol speelt. Volgens Louis Neven, lector Ageing, kunnen veel ouderen goed omgaan met technologie, maar is er ook een groep achterblijvers. “De vraag is waar zij terecht kunnen voor vragen en ondersteuning. De Bibliotheek zou hierin een belangrijke rol kunnen spelen.”

# ROL VAN DE BIBLIOTHEEK

Elke tijd kent zijn taal. Ruim honderd jaar geleden werd de leerplicht een feit: ieder kind leerde letters lezen. Sinds 1980 zien we de opkomst van de computer. Oudere generaties leerden er via bijscholing mee omgaan, jongere generaties lijken het als vanzelf op te pikken. Een nieuwe taal, 'de Digi-taal', deed zijn intrede. Tegenwoordig praten we over 21e eeuwse vaardigheden of 'Techniektaal'. De Bibliotheek wil mensen helpen om slimmer, creatiever en vaardiger te worden. Daarom helpen bibliotheken inwoners om met elk van deze talen om te leren gaan en mee te kunnen blijven doen in de veranderende samenleving.



## MAATSCHAPPELIJK EDUCATIEVE BIBLIOTHEEK

Vanuit de vijf kernfuncties (zie kader) spelen bibliotheken een steeds belangrijkere rol in de maatschappij. Op diverse manieren dragen ze bij aan buitenschools leren, participatie en persoonlijke ontwikkeling. De Bibliotheek fungeert als wegwijzer die mensen helpt kennis en vaardigheden te verwerven en leert om te gaan met de dagelijkse overvloed aan informatie, en als werkplaats waar mensen

### DE VIJF FUNCTIES VAN DE BIBLIOTHEEK

De bibliotheekwet (Wsob) uit 2014 benoemt de volgende vijf kernfuncties:

- > Ter beschikking stellen van kennis en informatie
- > Bieden van mogelijkheden voor ontwikkeling en educatie
- > Bevorderen van het lezen en het laten kennismaken met literatuur
- > Organiseren van ontmoeting en debat
- > Laten kennismaken met kunst en cultuur

samen met anderen kennis vergaren, delen en vaardigheden ontwikkelen. De Bibliotheek kan vanuit deze rollen een maatschappelijk educatieve functie vervullen door mensen te helpen hun 21e eeuwse vaardigheden te versterken, zodat ze mee kunnen blijven doen in de samenleving die snel verandert.

### Bibliotheek en techniek

Aan de hand van de kernfuncties kan de Bibliotheek in partnerschap met onderwijs, overheid en ondernemers, een belangrijke rol vervullen bij het ondersteunen van inwoners in de omgang met technologie.

De Bibliotheek biedt naast kennis en informatie ook een plek om kennis te maken met (nieuwe) technologieën en om vaardigheden te ontwikkelen die nodig zijn om mee te kunnen blijven doen in de veranderende samenleving. Daarnaast is de Bibliotheek een laagdrempelige ontmoetingsplek waar inwoners in dialoog gaan over de (mogelijke) impact van technologie op de samenleving en hun eigen dagelijkse leven. Dit helpt mensen om bewuste keuzes te maken in vraagstukken die op hun pad komen. Bovendien is de Bibliotheek een onafhankelijke en niet-commerciële organisatie, wat in deze tijd van meerwaarde is en door samenwerkingspartners gewaardeerd wordt.

## DE BIBLIOTHEEK IS EEN ONAFHANKELIJKE EN NIET-COMMERCIEËLE ORGANISATIE, WAT IN DEZE TIJD VAN MEERWAARDE IS



**LISA (15)**  
scholier

“Ik wil graag mijn eigen app bouwen.  
Hoe leer ik programmeren?”

# HET BELANG VAN EEN LOKALE VISIE

Om een betekenisvolle rol te vervullen in de ondersteuning van inwoners, is het voor de lokale Bibliotheek van belang om een eigen visie te ontwikkelen. Een lokale visie beschrijft de toegevoegde waarde van de Bibliotheek in het maatschappelijk speelveld. Daarbij staat de vraag centraal hoe de Bibliotheek in partnerschap met onderwijs, overheid en ondernemers haar rol in een snel veranderende samenleving vorm geeft.





## LOKALE VISIE

Veel bibliotheken krijgen te maken met vraagstukken rondom technologische ontwikkelingen in de samenleving en zoeken hoe ze hier het beste bij kunnen aansluiten. In verschillende bibliotheken worden al activiteiten aangeboden die mensen kennis laten maken met 21e eeuwse vaardigheden en nieuwe technologieën, bijvoorbeeld in zogenaamde maakplaatsen. Deze bibliotheken willen mogelijk hun aanbod uitbreiden naar meerdere doelgroepen. Sommige bibliotheken staan nog aan het beginpunt; voor andere organisaties geldt dat ze niet de mogelijkheid hebben voor een maakplaats of om een bepaalde reden kiezen voor een andere insteek.

### Positie in het speelveld

Het ontwikkelen van een lokale visie op het thema techniek helpt een Bibliotheek om helder te krijgen wat de toegevoegde waarde is of kan zijn binnen het maatschappelijk speelveld en welke rol(len) je kunt innemen. Bovendien zorgt een lokale visie voor een heldere richting binnen de organisatie. Dit draagt bij aan de motivatie, focus en verbinding van en tussen medewerkers binnen de organisatie. Medewerkers weten waar ze gezamenlijk naar toe werken.

Daarnaast scheidt een heldere visie kaders om betere besluiten te kunnen nemen en aanbod te ontwikkelen die past in het maatschappelijk speelveld én om hierin samenwerkingen aan te gaan.

## EEN LOKALE VISIE HELPT OM JE TOEGEVOEGDE WAARDE HELDER TE KRIJGEN

Bij het ontwikkelen van een lokale visie is het waardevol om te kijken naar (nieuwe) doelgroepen, (potentiële) samenwerkingspartners, het bestaande aanbod in de lokale omgeving en de aanwezige expertise en beschikbare middelen in de bibliotheekorganisatie. De rol van de Bibliotheek en het aanbod van producten en diensten rondom dit thema kan verschillen, omdat de situatie en het maatschappelijke veld in iedere gemeente/regio weer anders is.

Het is van belang om bewust te kiezen voor een passende rol, die kan variëren per thema of activiteit. Het maakt bijvoorbeeld nogal

## LUKAS (41) ondernemer

“In de technieksector is een tekort aan arbeidskrachten. Hoe enthousiasmeer ik jongeren voor dit werk?”



verschil of je je opstelt als regisseur of als uitvoerder. Bovendien kan je rol variëren, afhankelijk van het onderwerp of de activiteit. Als je hier bewuste keuzes in maakt en vanuit een duidelijke visie werkt, is het ook makkelijker om het gesprek en de samenwerking aan te gaan met stakeholders zoals de gemeente en samenwerkingspartners.

## ONTWIKKELINGEN IN OVERIJSEL

Bij bibliotheken in Overijssel staat het thema technologie hoog op de agenda. Met innovatiegeld zijn diverse projecten en initiatieven in de provincie opgestart. Verschillende bibliotheken in Overijssel bieden activiteiten aan rondom technologie in combinatie met onderwijs, cultuur of zorg. Daarnaast zijn bibliotheken betrokken bij verschillende landelijke en regionale ontwikkelingen, waar zij een rol innemen.



### MEER WETEN?

Kijk op de website  
[overijsselsebibliotheken.nl/bibliotheekentechniek](http://overijsselsebibliotheken.nl/bibliotheekentechniek)

**KLIK HIER** →



**MARC (32)**

leerkracht

“Hoe kan ik techniekonderwijs goed inpassen in mijn lessen?”

# AAN DE SLAG!

Hoe ontwikkel je vanuit de Bibliotheek een gedegen visie zodat je een passend aanbod kunt ontwikkelen voor inwoners in de omgeving? Hoe bepaal je welke rol je wilt en kunt innemen? Welk verhaal vertel je aan je stakeholders en samenwerkingspartners? Deze tools en handreikingen helpen je op weg.



# LOKALE SCAN

Bibliotheken zijn druk bezig met de transitie van de klassieke Bibliotheek naar een maatschappelijk educatieve Bibliotheek. Maar voor de Bibliotheek van de toekomst bestaat geen kant-en-klaar recept. Er zijn wel een aantal hoofdingrediënten: durven experimenteren, van elkaar leren en de samenwerking aangaan met andere lokale spelers. Maar hoe pak je dit aan en waar begin je?

Met een interne en externe analyse breng je stap voor stap de benodigde informatie in kaart door zowel je eigen organisatie als de lokale omgeving te analyseren. Waar liggen de aandachtspunten in de gemeente? Wie is die inwoner eigenlijk? Wat gebeurt er lokaal al? En hoe pakt de Bibliotheek met de beschikbare middelen haar rol en positie? Met een gedegen interne en externe analyse kan de Bibliotheek haar gewenste rol en positie onderbouwen. Daarbij gaat het niet alleen over wat de Bibliotheek kan doen, maar vooral ook over hoe en met wie.

## INTERNE ANALYSE

Een interne analyse brengt in kaart hoe de eigen organisatie eruit ziet.

Wat is de missie van Bibliotheek? Wat staat er in het beleidsplan? Welke ontwikkelingen staan er op stapel? Beschikt de Bibliotheek over voldoende middelen om mee te gaan in deze ontwikkelingen? Zijn er aanvullende middelen nodig?

## EXTERNE ANALYSE

Een externe analyse brengt in kaart hoe het lokale speelveld eruit ziet.

### Gemeente

De gemeente bepaalt lokaal beleid en de lokale politiek behartigt de belangen van de burger. De gemeente is een belangrijke stakeholder en een goede relatie met de gemeente is dus cruciaal. Hierbij is het coalitieakkoord en/of collegeprogramma leidend. Het is van belang om uit deze documenten inhoudelijke speer- en aanknopingspunten te halen. Op deze manier laat je aan de gemeente zien dat je er waarde aan hecht en je erin verdiept hebt.

### Hulpvragen:

- > Hoe is de houding van de gemeente ten opzichte van dit thema?
- > Wat is de visie van de gemeente? Hoe wil zij

hieraan uitvoering geven?

- > Welke speerpunten heeft de gemeente geformuleerd?
- > Hoe is de relatie tussen de gemeente en de Bibliotheek?
- > Heeft de Bibliotheek gesprekken met de gemeente over dit onderwerp? Met wie praat de Bibliotheek nu? Is dit de aangewezen persoon?

### Inwoners

De gemeente, maatschappelijke organisaties én de Bibliotheek staan ten dienste van de inwoner. Maar wie is die inwoner? Is hij/zij oud of jong? Is hij werkloos? Heeft hij schulden? Is hij eenzaam? Met behulp van statistische gegevens maak je een schets van de lokale situatie. Naast het gebruik van cijfers biedt de vernieuwde Mosaïcanalyse ook waardevolle informatie; deze laat zien welke verschillende klanttypen de Bibliotheek al goed bereikt en welke klanttypen nog kansen bieden.

### Hulpvragen:

- > Tegen welke vraagstukken lopen inwoners aan als het gaat om technologische ontwikkelingen?
- > Wie wonen er in jouw werkgebied (leeftijd, opleiding, inkomen)?
- > Welke doelgroepen (vernieuwde Mosaïc) wonen in het werkgebied van

de Bibliotheek?

> Wie (klant/niet-klant) wil je bereiken?

### 🔍 **Netwerk en aanbod**

De Bibliotheek van nu werkt nauw samen met organisaties die op verschillende terreinen actief zijn, zoals onderwijs en welzijn.

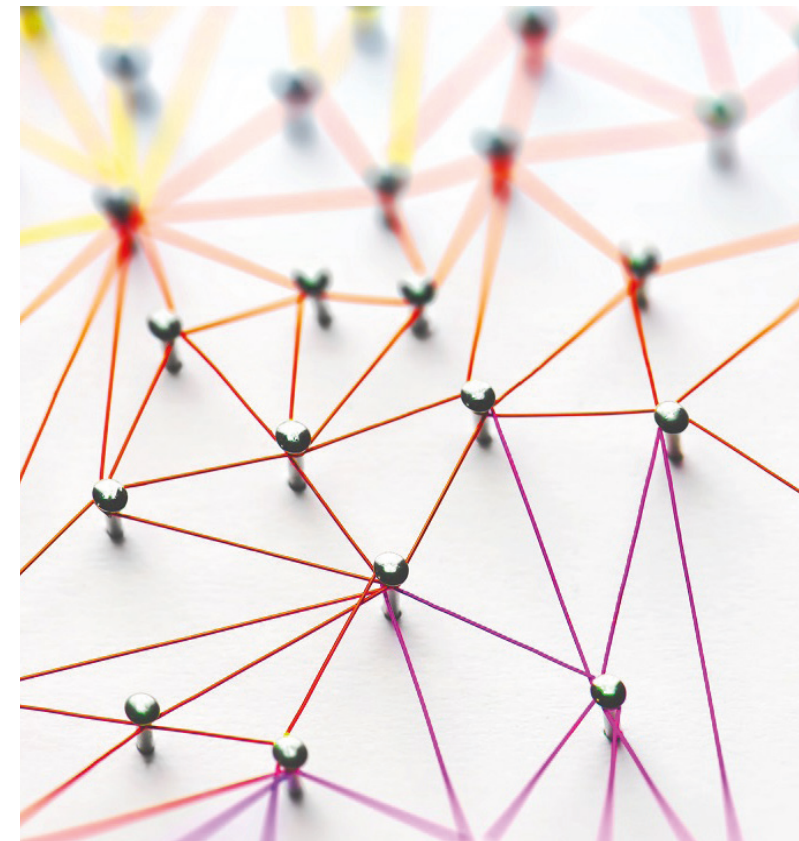
Door het netwerk en het lokale aanbod in kaart te brengen, krijg je meer zicht op deze organisaties en hun producten en diensten.

#### **Hulpvragen om het netwerk in kaart te brengen:**

- > Wie zijn je stakeholders?
- > Hoe is je relatie met je stakeholders? Wat is de kwaliteit van het contact?
- > Met welke andere organisaties / personen wil je contact/ samenwerking hebben op dit thema?
- > Hoe zien de stakeholders de rol van de Bibliotheek ten aanzien van dit thema?
- > Met wie zie je kansen en mogelijkheden om het contact / de samenwerking te intensiveren?

#### **Hulpvragen om het aanbod in kaart te brengen:**

- > Wat wordt er in je lokale omgeving aangeboden rondom dit thema?
- > Welke partijen zijn actief? Wat bieden zij aan?



## **SAMENVOEGEN VAN DE ANALYSES**

De analyses brengen de lokale situatie in beeld en resulteren in mogelijkheden waar de Bibliotheek op kan acteren. Mogelijkheden om nieuw aanbod te ontwikkelen, om bestaand aanbod beter tot zijn recht te laten komen en bovenal mogelijkheden om samen te werken met anderen in het lokale netwerk en daarmee de rol en positie van de Bibliotheek te verstevigen.



**GEMEENTE**

**METHODIEKEN:** *Deskresearch | Input o.b.v. interviews*

**VRAGEN**

- > Hoe is de houding van de gemeente ten opzichte van dit thema?
- > Wat is de visie van de gemeente op dit thema? Hoe wil zij hieraan uitvoering geven?
- > Welke speerpunten heeft de gemeente geformuleerd als het gaat om dit thema?
- > Hoe is je relatie met de gemeente?
- > Heb je gesprekken met de gemeente op dit thema? Met wie praat je nu? Is dit de aangewezen persoon?

**BRONNEN**

*Gemeentelijke stukken | Websites | Interviews met gemeente | ambtenaren/wethouders | Coalitieakkoord/-programma | Cultuurregio | Techniekpact*



**INWONERS**

**METHODIEKEN:** *Deskresearch | Klantsegmentatie*

**VRAGEN**

- > Tegen welke vraagstukken lopen burgers tegen aan als het gaat om technologische ontwikkelingen?
- > Wie wonen er in jouw werkgebied (leeftijd, opleiding, inkomen)?
- > Welke klantgroepen (klantsegmentatie) zijn lid van de Bibliotheek?
- > Wie (klant/niet-klant) wil je bereiken?

**BRONNEN**

*Waarstaatjegemeente.nl | Databank Overijssel | CBS | Plan Bureau voor de leefomgeving (PBL) | Rapport Regionale spreiding van geletterdheid in Nederland | Collectieanalyse*

**METHODIEKEN:** *Netwerkanalyse / Stakeholderanalyse | Sessie met medewerkers en/of stakeholders*

**VRAGEN**

- > Wie zijn je stakeholders?
- > Hoe is je relatie met je stakeholders? Wat is de kwaliteit van het contact?
- > Met welke andere organisaties / personen wil je contact/samenwerking hebben op dit thema?
- > Hoe zien de stakeholders de rol van de bibliotheek ten aanzien van dit thema?
- > Met wie zie je kansen en mogelijkheden om het contact / de samenwerking te intensiveren?

**INHOUD**

*Inventariseren van contacten en contactkwaliteit | Verkenning van kansen en mogelijkheden*

**METHODIEK:** *Deskresearch*

**VRAGEN**

- > Wat wordt er in je lokale omgeving aangeboden rondom dit thema?
- > Welke partijen zijn actief? Wat bieden zij aan?

**BRONNEN**

*Gemeentegids | Websites | Techniekhubs | Sterk Techniek Onderwijs (STO)*



**NETWERK**



**AANBOD**

# ROLBEPALING

Bibliotheken leveren dagelijks een veelheid aan diensten voor klanten en partners. Dit doen ze om kansen te verzilveren en om invulling te geven aan de wettelijke- en gemeentelijke taak. De rol die een individuele Bibliotheek daarin pakt kan zijn ontstaan of heel bewust zijn gekozen.

Om de eigen rol scherpte te geven kan het helpen om kritisch naar je huidige dienstverlening te kijken. Daarnaast is het bij het aandienen van een nieuwe kans altijd goed om zorgvuldig af te wegen welke rol je daarin wilt innemen.

## ANALYSE BESTAANDE DIENSTEN

De Bibliotheek levert diensten aan bezoekers en/of partners in het onderwijs en binnen de gemeente. Hoe ziet de huidige dienstverlening eruit op het gebied van technologie?

### Hulpvragen:

- > Welke dienstverlening lever je aan bezoekers in je bibliotheek?
- > Welke dienstverlening lever je aan partners?
- > Welke dienstverlening komt tot stand in samenwerkingen?

### Rollen

In het overzicht op pagina 17 zijn verschillende rollen benoemd. Toelichting bij de rollen vind je hieronder. Daarnaast is er nog de mogelijk-

heid om zelf een rol toe te voegen. Door dit overzicht in te vullen (welke rol heb je bij welke activiteit en wat zijn de overwegingen), krijg je zicht op de huidige dienstverlening en de rollen die je inneemt.

### Overweging

Op basis van deze analyse kan het zinvol zijn om je keuzes weer eens tegen het licht te houden. Het kan bijvoorbeeld verstandig zijn om voor een andere rol te kiezen of de gekozen richting juist aan te scherpen. Vaak zorgen externe factoren voor andere keuzes. Daarnaast kunnen personele omstandigheden en beschikbaarheid van middelen leidend zijn in een overweging. Ook deze factoren zijn aan verandering onderhevig.

### ROLLEN:

<b>Faciliteren</b>	Ruimte/podium bieden aan derden. Criteria formuleren voor opname in eigen aanbod.
<b>Organiseren</b>	Op eigen initiatief, passend bij eigen visie.
<b>Coördineren</b>	Organiseren met andere partijen; samenwerking coördineren.
<b>Regisseren</b>	Formele rol vanuit samenwerkingsverband.
<b>Agenderen</b>	Maatschappelijke thema's, verschillende vormen (bv debat).
<b>Uitvoeren</b>	Eigen personeel en/of eigen vrijwilligers.
<b>Contracteren</b>	Derden (organisaties, individuen) op contractbasis laten uitvoeren.
<b>Verhuren</b>	Geen opname in eigen aanbod; niet openbaar toegankelijk.
<b>Bewust geen rol</b>	Wanneer er naar afweging is besloten ergens niet in te participeren.

## Doelen

Neem in de analyse van je activiteiten en je (gewenste) rol ook de interne en externe doelen mee.

- > Draagt de activiteit bij aan je gemeentelijke of wettelijke taak?
- > Draagt het bij aan de positionering van de Bibliotheek?
- > Wat hoop je te bereiken met je activiteit/dienstverlening?
- > Waar draagt deze aan bij op individueel niveau van de bezoeker?
- > Wat bewerkstelligt de activiteit binnen de maatschappij?

## Beslisboom activiteit en rolbepaling

Voor nieuwe activiteiten en initiatieven kan de beslisboom van toegevoegde waarde zijn. Door de vragen die er in de beslisboom worden gesteld te volgen komt er een suggestie uit die aangeeft welke rol past bij het soort initiatief.

## Beslisboom organisatie en PR

Om de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de betrokken partijen bij een activiteit goed scherp te krijgen kan de beslisboom organisatie en PR gebruikt worden. Zo ontstaat er scherpte bij de invulling van de taken.





**ROL**

ADVISEREN

CONTRACTEREN

DOORVERWIJZEN

FACILITEREN

ORGANISEREN

SAMENWERKEN

VERHUREN

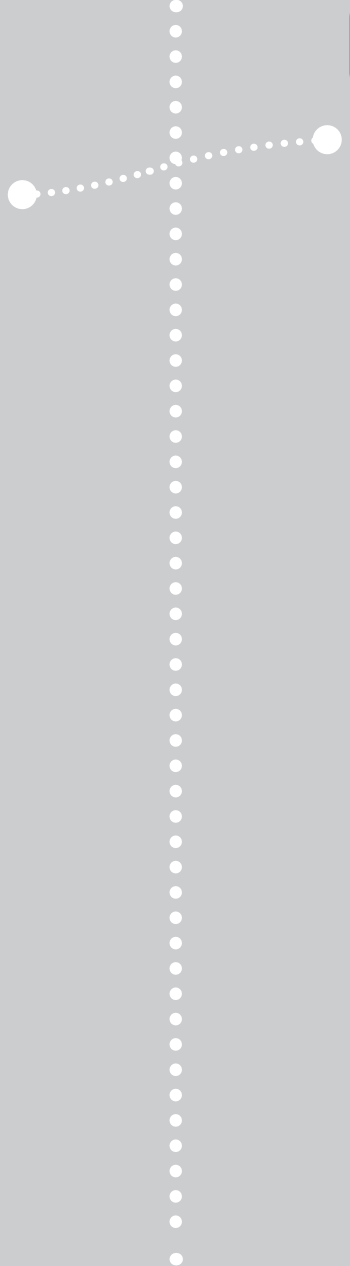
UITVOEREN

BEWUST GEEN ROL

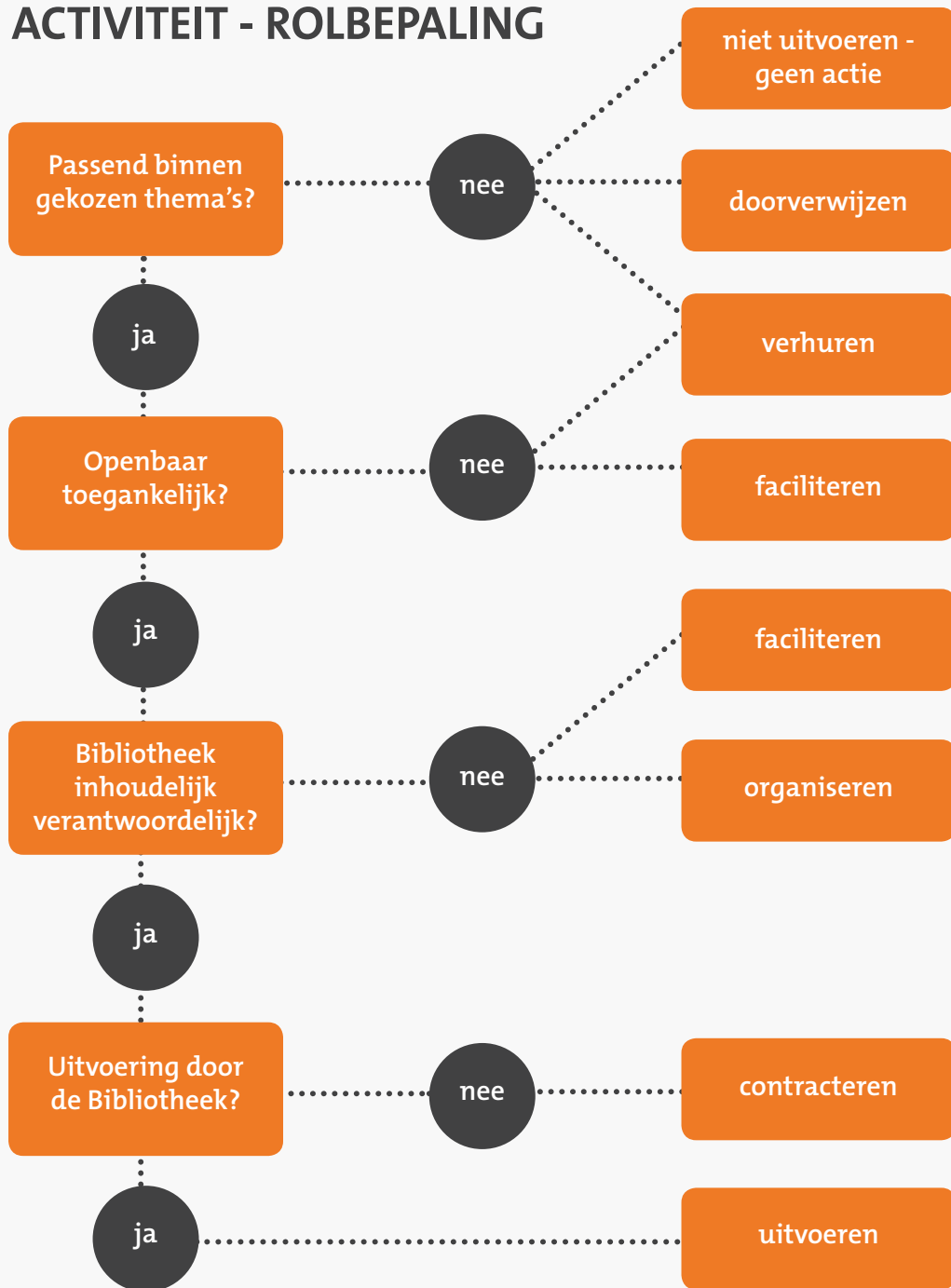
...

**DIENTSERVENING**

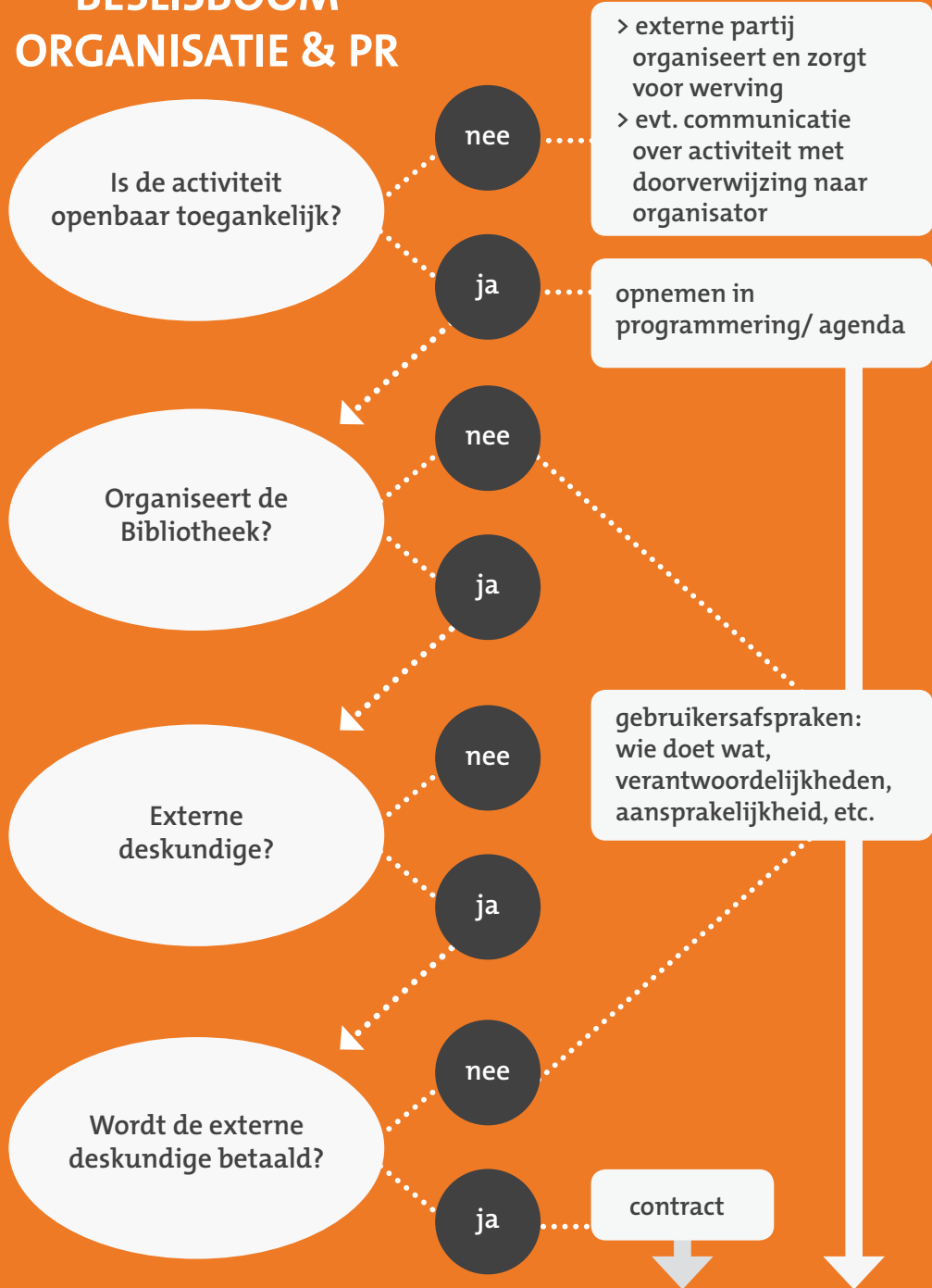
**OVERWEGING**



## BESLISBOOM ACTIVITEIT - ROLBEPALING



## BESLISBOOM ORGANISATIE & PR



# VERHAAL VERTELLEN

Je hebt een analyse gemaakt van de organisatie en de omgeving, weet welke rol je wilt innemen en wat de toegevoegde waarde van de Bibliotheek is op het gebied van technologische ontwikkelingen. Maar dan: hoe vertel je dit verhaal aan de gemeente, aan samenwerkingspartners of aan je eigen medewerkers?

Vier basisvragen helpen om je verhaal effectief te delen.

## 1. WAAROM?

Bedenk waarom je jouw verhaal wilt delen. Wat je vertelt en hoe je het vertelt, wordt grotendeels bepaald door het doel wat je voor ogen hebt. Je verhaal in een subsidieaanvraag heeft een ander doel dan je verhaal in een netwerkbijeenkomst met samenwerkingspartners. En je verhaal is dus ook anders, afhankelijk van het doel en de context waarin je het deelt.

## 2. WIE?

Verplaats je in de organisaties en mensen aan wie je je verhaal wilt vertellen: wat willen zij bereiken en waar liggen zij wakker van? Probeer dit zo specifiek mogelijk te bedenken, tot op persoonlijk niveau. Een ambtenaar heeft bijvoorbeeld andere belangen dan een wethouder of een raadslid. En de directeur van een samenwerkingspartner heeft misschien een hele andere kijk op een situatie als een medewerker van diezelfde organisatie.

## 3. WAT?

Op basis van het 'waarom' en het 'wie' bepaal je wat je wilt vertellen. Het helpt als je daarin aansluit bij de belevingswereld van de ander. Komen bijvoorbeeld onderwerpen uit het coalitieakkoord terug in je verhaal? Laat je zien wat jouw bijdrage is aan een maatschappelijke doelstelling van een organisatie waarmee je wilt samenwerken?

Gebruik je dezelfde taal als je gesprekspartner?

## 4. HOE?

Als laatste komt het 'hoe' aan bod. Wanneer en waar ontmoet je je stakeholders? Wat is op welk moment relevant vanuit het perspectief van de ander? En welke vorm past daarbij? In een formele subsidieaanvraag 'verpak' je je verhaal anders dan wanneer je over hetzelfde onderwerp twittert of een persoonlijk gesprek hebt. Houd bij het kiezen van de vorm en het moment altijd voor ogen wie de ontvangers zijn, zodat ook het 'hoe' past bij het 'wie' en het 'waarom'.



# VERHALENHUIS

Een praktisch hulpmiddel bij het vormen en uitdragen van je boodschap is het verhalenhuis. Een verhalenhuis bestaat uit een overkoepelende boodschap met daaronder deelverhalen en onderbouwing.

Deze 'bouwstenen' kun je flexibel gebruiken voor verschillende communicatiedoelen op verschillende momenten. Onderstaande tips helpen om een verhalenhuis te bouwen en effectief in te zetten.

- 1** Bedenk wie je wilt betrekken bij het opstellen van je verhaal. Denk daarbij niet alleen aan mensen die inhoudelijke inbreng kunnen leveren, maar ook aan mensen die een rol hebben in het uitdragen van het verhaal.
- 2** Neem ruimte om met elkaar de kern-elementen van de boodschap te verwoorden. Niet alleen de uitkomst (het verhalenhuis) is belangrijk, ook het gesprek zelf. Mensen worden uitgedaagd om de boodschap in eigen woorden te formuleren. Daarnaast zorgt het gezamenlijk bouwen voor een gedeeld verhaal.
- 3** Begin bij het dak: wat is de overkoepelende boodschap? Je kunt dit op verschillende niveaus en vanuit diverse invalshoeken invullen. Bijvoorbeeld de missie / visie van je organisatie, of een beschrijving van de rol die je vanuit de Bibliotheek wilt in nemen in een maatschappelijk vraagstuk.
- 4** Formuleer vervolgens deelverhalen die in de overkoepelende boodschap passen. Maak deze 'bouwstenen' met verschillende ontvangers in je achterhoofd.
- 5** Je kunt het verhalenhuis ook gebruiken in een samenwerkingsverband, waarbij de overkoepelende boodschap de gezamenlijke ambitie is en in de bouwstenen eronder de verschillende partners iets zeggen over hun eigen rol/ bijdrage.
- 6** Onderbouw de deelverhalen met feiten/ cijfers, voorbeelden, persoonlijke verhalen van ervaringsdeskundigen etc.
- 7** Maak gebruik van wat er al is: een documentaire, krantenartikel, onderzoeksgegevens. Je boodschap wordt alleen maar krachtiger met

onderbouwing uit andere bronnen. Let daarbij wel op de afzender; is die geloofwaardig in de ogen van je gesprekspartner?

- 8** Maak de verhalen licht verteerbaar: houd de teksten kort en maak gebruik van beelden (foto's, filmpjes, cartoons, infographics, metaforen) als illustratie bij je verhaal.
- 9** Kijk eens naar de komende periode; wat zijn momenten/gelegenheden om (onderdelen van) je verhaal te vertellen? Let daarbij op je eigen planning, maar sluit ook aan bij momenten die voor de ander belangrijk zijn. Bijvoorbeeld rondom de beleidscyclus van de gemeente.
- 10** Gebruik het verhalenhuis als kapstok in je communicatie. Laat de verhalen terugkomen in je communicatiekanalen en producten die je ontwikkelt en maak bewust gebruik van de verschillende invalshoeken/ bouwstenen.

**VERHALENHUIS**

**OVERKOEPELEND VERHAAL**

<b>DEELVERHAAL</b>	<b>DEELVERHAAL</b>	<b>DEELVERHAAL</b>	<b>DEELVERHAAL</b>	<b>DEELVERHAAL</b>	<b>DEELVERHAAL</b>
<b>ONDERBOUWING</b>	<b>ONDERBOUWING</b>	<b>ONDERBOUWING</b>	<b>ONDERBOUWING</b>	<b>ONDERBOUWING</b>	<b>ONDERBOUWING</b>



# COLOFON

**Tekst & vormgeving**  
Rijnbrink

## Contact

Carola Oortwijn  
Projectleider Techniektaal  
[carola.oortwijn@rijnbrink.nl](mailto:carola.oortwijn@rijnbrink.nl)

Deze uitgave is tot stand gekomen in opdracht van het netwerk van Overijsselse Bibliotheken met ondersteuning van Provincie Overijssel.

