

BIBLIOTHEEK VLISSINGEN MAAKT HET VERSCHIL!

Mediawijsheid en informatiebemiddeling in het Google-tijdperk

Kees HAMANN

Directeur, Bibliotheek Vlissingen

Karolien SELHORST

Voormalig Beleidsmedewerker, Bibliotheek Vlissingen

Momenteel Stafmedewerker digitale bibliotheek, Vereniging van Vlaamse Provincies (VVP)

- Bibliotheek Vlissingen, in Nederland, heeft een ambitieuze missie: zij wil de burger helpen bij het zich ontwikkelen tot een volwaardig en betrokken deelnemer aan de hedendaagse informatiemaatschappij en kenniseconomie. De focus ligt hierbij op twee speerpunten: enerzijds mediawijsheid en leesbevordering of het zelfredzaam maken van diverse doelgroepen. Anderzijds op informatiebemiddeling: het op maat bieden van informatie aan klanten, geënt op een interne cultuur van kennis delen en samenwerken.
- La bibliothèque de Vlissingen, aux Pays-Bas, a une mission ambitieuse : aider les citoyens à devenir des participants engagés dans la société contemporaine de l'information et de l'économie du savoir. L'accent est mis sur deux domaines : d'une part l'implication des médias et la promotion de la lecture, ou réaliser l'autonomie des divers groupes cibles. D'autre part, proposer une médiation dans le domaine de l'information : fournir des informations sur mesure aux clients, selon un principe de collaboration et de partage des connaissances.

Bibliotheek Vlissingen, in Nederland, heeft een ambitieuze missie: zij wil de burger helpen bij het zich ontwikkelen tot een volwaardig en betrokken deelnemer aan de hedendaagse informatiemaatschappij en kenniseconomie. De focus ligt hierbij op twee speerpunten: enerzijds mediawijsheid en leesbevordering of het zelfredzaam maken van diverse doelgroepen. Anderzijds op informatiebemiddeling: het op maat bieden van informatie aan klanten, geënt op een interne cultuur van kennis delen en samenwerken.

Mediawijsheid

Mediawijsheid is voor Bibliotheek Vlissingen het dragen van medeverantwoordelijkheid om onze doelgroepen verantwoord en gemotiveerd als consument en producent te leren omgaan met relevante soorten media. We willen zo optimale én gelijke kansen creëren, zodat *iedereen* informatiedeskundig kan worden. Bibliotheek Vlissingen bouwt al meer dan twintig jaar aan een intensieve

samenwerkingsrelatie met het primaire en secundaire onderwijs in de bijna 45.000 inwoners tellende havenstad. In die periode heeft zij geleerd dat leesbevordering, media-educatie of het aanleren van informatievaardigheden, geen kwestie is van enkele incidentele prikkels. Zij hebben een ontwikkeling doorgemaakt van dienstverlener-



Fig. 1: Bibliotheek Vlissingen.

leverancier aan scholen, naar de status van partner van het onderwijs¹. Dat alles omdat ze

effectgericht zijn. Hun activiteiten moeten verschil maken. Dat verschil zit hem in de mate waarin de doelgroep significant vorderingen maakt in het kunnen en willen omgaan met media. Losse en versnipperde activiteiten werken volgens deze bibliotheek averechts en zijn dus contraproductief. Probleem is echter dat een waaier van activiteiten juist overkomt als actief en actueel. Vandaar dat de veelheid aan activiteiten steeds minder de term "mediawijsheid" verdient.

De reeks van activiteiten, die door Bibliotheek Vlissingen in gang gezet is, richt zich op een duurzame bevordering van:

- het kunnen en willen omgaan met media;
- het adviseren bij het maken van keuzes uit media en die vervolgens leveren;
- het begeleiden van een verantwoorde omgang met de geleverde media.

Ze werken daar niet vrijblijvend aan, maar stellen heldere leerdoelen, die meetbaar zijn voor leerkracht en ouders.

Leidend uitgangspunt is dat het onaanvaardbaar is voor een ambitieuze kenniseconomie om genoeg te nemen met het feit dat al twintig jaar lang slechts 46% van de schoolverlaters basisonderwijs een voldoende haalt voor begrijpend lezen². Dit is rampzalig voor de ontwikkelingskansen van kinderen, maar sluit per definitie de groep met onvoldoende capaciteiten uit voor mediawijs gedrag.

Niet dertien procent van de bevolking is laaggeletterd, maar 39³!

Alleen initiatieven, die gericht zijn op het effectief bevorderen van een gedragsverandering voor kunnen en willen lezen, vindt Bibliotheek Vlissingen interessant. Concreet betekent dit dat zij oog heeft voor activiteiten en initiatieven, die samenhang en structuur brengen in de leerlijn van woordenschatverbreding, leesonderwijs, leesplezier, media-educatie en mediawijsheid (voorbeelden in Hoorn, Den Bosch en Schiedam).

Het kost echter moeite om die strategische focus te handhaven, want niet alleen vanuit de branche, maar ook

vanuit andere organisaties, komen er steeds meer hypeachtige initiatieven op bibliotheken af die in meer of mindere mate energieverspillend (niet effectief bijdragend dus) zijn.

De producten en diensten van bibliotheken zijn nog veel te veel aanbodgericht en gaan er veel te veel van uit dat scholen en ouders "er wel aan zullen meedoen". Helaas komen er nog steeds mensen op onze activiteiten af, maar we moeten eens durven erkennen dat dit eigenlijk de mensen zijn die dit het minst nodig hebben (veel-lezers, enthousiaste of bezorgde ouders, actieve leerkrachten). Alles dient erop gericht te zijn het publieksbereik te verbreden, ook naar hen die moeite met lezen en begrijpen hebben en niet uit zichzelf enthousiast aan bibliotheekactiviteiten willen deelnemen.

Vraaggericht

Bibliotheek Vlissingen redeneert bij de ontwikkeling van haar dienstverlening expliciet en structureel vanuit de behoeften van kinderen en de scholen. Dat wordt onderbouwd door regelmatig onderzoek, effectmetingen en evaluaties, klantenpanels en intensieve betrokkenheid van leerkrachten bij de ontwikkeling van diensten. Bibliotheek Vlissingen heeft vier leerkrachten in dienst voor de concretisering en organisatie van de dienstverlening.

Met dit inzicht wordt des te duidelijker dat de meeste activiteiten op het gebied van mediawijsheid haaks staan op de behoeften van de niet-actieve kinderen en vrijwel alle scholen. De meeste bibliotheken hebben volstrekt geen zicht op de omstandigheden waarin scholen

verkeren ("ze hebben meer dan genoeg geld", "ze moeten maar meer tijd aan lezen besteden" enz.). Scholen krijgen gemiddeld 43 projecten per maand aangeboden van uiteenlopende organisaties. Minstens veertig daarvan verdwijnen in de

Mediawijsheid-activiteiten zijn volgens Bibliotheek Vlissingen nuttig als de volgende vier vragen positief beantwoord zijn.

1. *Gaat het initiatief uit van de juiste strategische visie?*
 - a. Welke doelgroep bereik ik met dit initiatief? Opnieuw de actieve lezers/mediagebruikers of ook de passieve of niet-gebruikers?
 - b. Draagt het -bewezen- effectief bij tot gedragsverandering of is het een 'speldenprik'?
 - c. Verlicht het de onderwijspraktijk door betere leerprestaties en/of tijdswinst?
2. *Is de continuïteit en samenhang van de activiteit verzekerd?*
3. *Vergroot ik mijn publieksbereik ermee (met name niet-mediagebruikers)?*
4. *Beschikken bibliotheken over voldoende*

pullenbak en van de resterende drie wordt slechts beperkt of slechts door één klas gebruik gemaakt)

Bibliotheeken moeten zich op strategische wijze op doelgroepen richten. Door onmiddellijk alles voor iedereen te doen, zijn de effecten te verwaarlozen. Daardoor wordt het beeld dat dit alles een aardige, maar vrijblijvende bezigheid is, verder versterkt. Als we het aandurven concrete doelen te stellen en daar strategische partners bij te kiezen, wordt de activiteit serieus genomen door doelgroepen én subsidiegevers. Alleen dan zullen bibliotheken ervaren dat overheden weer meer subsidiegelden overhebben voor bibliotheekwerk.

Bibliotheek Vlissingen wordt door het primair en secundair onderwijs ervaren als een van de weinige organisaties die hun onderwijsdoelen mee ondersteunt, hun effectiviteit vergroot en hun taken verlicht, zonder daarmee verborgen agenda's te hebben (zoals zieltjes willen winnen, meer kinderen naar de bibliotheek te willen lokken of het imago op te willen poetsen).

Woensdag 21 juli werd de zevende mediatheek binnen de gemeente Vlissingen geopend. Vier vestigingen zullen nog volgen. Elke mediatheek ziet er weer anders uit en biedt verschillende activiteiten: een logisch gevolg van vraaggericht werken. Jaarlijks wordt met iedere school het 'draaiboek' bijgesteld. Hierin staan de activiteiten van de mediatheek in samenhang gepresenteerd, zodat de school er haar planning op kan bouwen en nieuwe initiatieven beleidsmatig verankerd worden. Daarmee wordt de mediathecaris lid van het schoolteam en kan zij optimaal bijdragen aan de aandacht die mediawijsheid binnen het onderwijs verdient.

Informatie op maat

Een ander aspect van het beleid richt zich op een doorgedreven vorm van informatiebemiddeling, geënt op een interne cultuur van samenwerken en kennis delen. Bibliotheekdiensten zijn immers persoonlijke diensten waarvan de kwaliteit gebaseerd is op de interactie tussen klant en medewerker. Bibliotheek Vlissingen wil de kwaliteit van het inlichtingenwerk verhogen door dit niet langer een actie van één medewerker te laten zijn. Vraagafhandeling moet daarom gebaseerd zijn op teamwork en kennisdeling. Deze werkwijze

geeft de bibliotheek de mogelijkheid meer gecontroleerd te streven naar een kwaliteitsniveau, want in teams werkende adviseurs vullen elkaar aan en komen tot een meer compleet antwoord, dan een eenling.

In de praktijk werkt dit als volgt. Als gevolg van de nieuwe organisatieopzet kent het vraagafhandelingsproces een cyclisch verloop (opgebouwd op basis van de zogenaamde PDCA-cyclus, Plan, Do, Check, Act of een cyclisch proces van plannen, leren en verbeteren), zodat klanten actiever benaderd worden, medewerkers niet meer op zichzelf antwoorden aan klanten geven, er voortdurend van elkaar geleerd wordt en de bibliotheek garant kan staan voor een zekere constante kwaliteit. Concreet betekent dit dat alle medewerkers actief zijn in één van de vier teams of "clusters":

- Plan: Cluster advies ontwerpt als het ware het ideale resultaat, dat we voor de klant willen verwezenlijken (gepersonaliseerd, hybride en dus verrassend);
- Do: Cluster Dienstverlening voert het plan zo goed mogelijk uit,
- Check: Cluster Communicatie vergelijkt de resultaten met de beoogde resultaten en vertaalt dit in adviezen ter verbetering van het proces;
- Act: Cluster Klantcontact borgt die resultaten door haar manier van klantbenadering verder te verfijnen en nog beter voor te spiegelen wat de klant van ons kan verwachten.

Uiteraard vergt deze manier van werken om een goede virtuele ondersteuning. Die wordt geboden door een interne wiki, de *BiebWiki*, die fungeert als centraal kennis-, samenwerkings- en communicatieplatform in de bibliotheek. De wiki kwam er een paar jaar geleden naar aanleiding van een kennisscan die onder meer aan het licht bracht dat het toenmalige statische intranet niet tegemoet kwam aan de behoeften van bibliotheekmedewerkers. Niettemin was er behoefte aan 'een systeem' waaraan iedereen gemakkelijk kon bijdragen en dat het werk en de werkprocessen ondersteunde. Een wiki – bij uitstek een interactief medium – leek daarvoor de aangewezen oplossing.

In de praktijk zien we dat de wiki gebruikt wordt voor, onder meer, het ondersteunen van teams en kenniskringen, het verspreiden van nieuws, het samen plannen van agenda's en

evenementen, het samen werken aan projecten, ter ondersteuning van specifieke bibliotheekfuncties zoals 'romanadvies' en informatiedienstverlening enz. Het succes van de wiki werkt bovendien zo aanstekelijk dat ondertussen twee Zeeuwse wiki- initiatieven zijn opgestart, nl. een Zeeuwse wiki voor romanadvies⁴ en een wiki voor alle mediacoaches in Zeeland.

Kennis delen met anderen

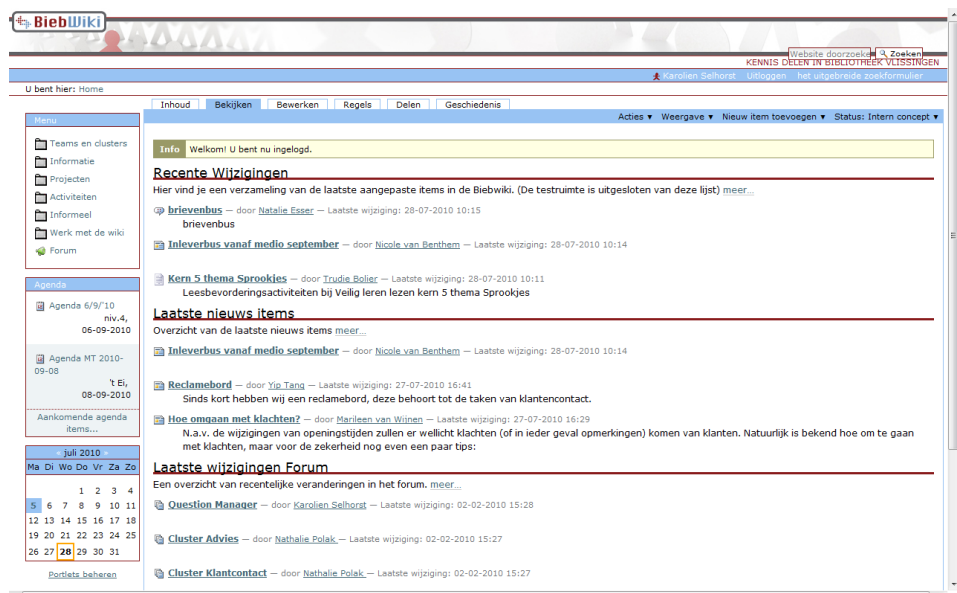
Uiteraard beseft Bibliotheek Vlissingen dat zij niet alle wijsheid in pacht heeft. Samenwerking en kennisuitwisseling met externe kennisintensieve organisaties en bibliotheken is daarom primordiaal. Dit aspect van de dienstverlening wordt ondersteund door *Question Manager*, een systeem dat de bibliotheek ontwierp in samenwerking met de firma Neerlandica Systems en dat op virtuele wijze het fysieke vraagbeantwoordingsproces ondersteunt en transparant maakt. Met het invoeren van de vraag komt deze bovendien terecht bij de deskundig geachte collega's (binnen of buiten de bibliotheek), die ermee aan de slag kunnen. *QM* is daarmee een geavanceerde toepassing van *Question Point*, en is volledig geïntegreerd in de bibliotheekwiki.

Dat hoeft natuurlijk niet per sé met elke door de klant gestelde vraag, maar wel voor de moeilijkste of belangrijkste daarvan. De vraag naar *De aanslag* van Harry Mulisch is eenvoudig te beantwoorden. Anders ligt het met de vraag "ik wil zoveel mogelijk weten over De aanslag van Harry Mulisch." Door deze laatste vraag te beantwoorden met het voorstel dat een aantal collega's daarover graag een informatiedossier willen maken en dat diezelfde dag digitaal of per post zullen toesturen, zullen heel wat klanten verrast zijn. Deze zomer wordt een onderzoek door Universiteit Tilburg uitgevoerd naar de mening van klanten en niet-klanten van de bibliotheek over dergelijke informatiedossiers.

Hoe werkt *QM* in de praktijk?

Wanneer een klant een vraag stelt – aan de balie, op een school, via de telefoon,... – wordt die door een medewerker geregistreerd en wordt een onderwerpscode (op basis van de SISO-classificatie) toegekend. Die code is gelinkt aan de kennisprofielen van medewerkers, wat ervoor zorgt dat de juiste vraag bij de juiste adviseur terecht komt.

Die experts – dat kunnen zowel bibliotheek-medewerkers zijn als medewerkers bij externe organisaties die zijn aangesloten op *QM*- werken samen aan het antwoord. Vervolgens komt het antwoord weer bij de frontoffice medewerker terecht die de vraag in ontvangst nam. Die laatste zorgt voor de terugkoppeling naar de klant. Ten slotte, komen alle beantwoorde vragen in een databank terecht die geïndexeerd wordt door *Google*. Dat laatste zorgt ervoor dat de bibliotheek veel meer dan vroeger in beeld komt bij de zoekresultaten van de gewone burger. Het is namelijk een feit dat de meeste mensen hun zoektocht naar informatie starten bij *Google* en niet op een bibliotheekwebsite. De toegevoegde waarde van *QM* zit in diverse aspecten. Ten eerste krijgt het bibliotheekmanagement voor het eerst zicht op welk soort vragen er gesteld worden in de bibliotheek, hoe die worden beantwoord, enz. Nog belangrijker is het feit dat *Question Manager* de mogelijkheid geeft aan bibliotheken en andere kennisinstellingen om samen te werken aan de beantwoording van klantvragen en om zo gebruik te maken van de expertise van het volledige netwerk. Door deze manier van werken krijgt de klant niet alleen een rijker en verrassend antwoord op zijn of haar vraag, maar wordt de bibliotheek ook een belangrijke kennismakelaar in de maatschappij.



Kees Hamann
Bibliotheek Vlissingen
Spuistraat 6
4381 HR Vlissingen
Nederland
khn@spui.nl
Karolien Selhorst

Vereniging van Vlaamse Provincies
Boudewijnlaan 20-21
1000 Brussel
karosel64@gmail.com

Augustus 2010

Noten

- 1 In het door de bibliotheekbranche bevorderde INK-kwaliteitssysteem wordt uitgegaan dat bibliotheekorganisaties ontwikkelingsfasen dienen te doorlopen: van activiteitgericht, (iedere medewerker doet het werk zo goed mogelijk), via procesgericht, (iedere medewerker vraagt zich af, wat wil ik met mijn activiteit bereiken, hoe pak ik het aan, heb ik bereikt wat ik wilde en hoe stel ik bij?), naar systeemgericht werken, (iedere medewerker bedenkt wat de consequenties van zijn of haar activiteiten zijn voor werkzaamheden van de rest van de organisatie).
De vierde INK-fase is ketengericht, (wat wil de klant en hoe richt ik van daaruit mijn organisatie in, mede door kosten en kennis te delen met partners t.b.v. de klant?).
- 2 van der Schoot, Frank. *Onderwijs op peil? Een samenvattend overzicht van 20 jaar PPO* [online]. Cito, 2008 (geraadpleegd op 8 augustus 2010). <http://www.cito.nl/po/ppon/alg/Cito_PPON_20_jaar.pdf>
- 3 *Literacy in the information age: Final report of the international adult literacy survey* [online]. Organisation for Economic Co-operation and Development, Statistics Canada, 2000 (geraadpleegd op 8 augustus 2010). <<http://www.oecd.org/dataoecd/24/21/39437980.pdf>>
- 4 Aan de wiki nemen deel: Bibliotheek Vlissingen, Zeeuwse Bibliotheek, Biblioosterschelde en Bibliotheek Zeeuws-Vlaanderen. Het doel is: het samen ontwikkelen en delen van themalijsten literatuur, boekenleggers enz., het uitwisselen van ervaringen en expertise inzake romanadvies, het ondersteunen van de permanente ontwikkeling op het vlak van romanadvies van bibliotheekmedewerkers in Zeeland enz..

