

Bibliotheek Vlissingen maakt het verschil!

Informatiebemiddeling in de
Google maatschappij.

Inforum 2010 – Karolien Selhorst



De Google maatschappij

- Informatievloedgolf => het belang van informatie en daarmee informatievaardigheden neemt toe.
- Het internet en de pc is alomtegenwoordig in de vrije tijd, op het werk, voor het leggen van sociale contacten.
- 'Digital natives' groeien op in de wereld van nieuwe media => leren, lezen en leven anders.
- Iedereen kan 'alles' vinden dankzij Google => is de bibliotheek overbodig?

Bibliotheek Vlissingen

- Vlissingen ligt in het hartje van Zeeland.
- Vlissingen= belangrijk haven- en industriegebied en toeristische trekpleister met 44 500 inwoners.
- De bibliotheek telt 14 000 leden (30% bevolking) => veruit de grootste publieke instelling in de stad.
- De bibliotheek heeft 45 medewerkers.



Missie Bibliotheek Vlissingen

- Bibliotheek Vlissingen wil de burger helpen bij het zich ontwikkelen tot een volwaardig en betrokken deelnemer aan de hedendaagse informatiemaatschappij en kenniseconomie.
- Focus op 2 speerpunten:
 - Mediawijsheid en leesbevordering => accent op het zelfredzaam maken van diverse doelgroepen.
 - Informatiebemiddeling op maat => op basis van interne cultuur van kennis delen en samenwerken.



Bibliotheek Vlissingen maakt het verschil!

MEDIAWIJSHEID & LEESBEVORDERING



Mediawijsheid?

- Mediawijsheid is het geheel van kennis, vaardigheden en mentaliteit waarmee burgers zich bewust, kritisch en actief kunnen bewegen in een complexe, veranderlijke en fundamenteel gemedialiseerde wereld. Media-educatie maakt daarvan onderdeel uit.
- De vaardigheden met betrekking tot nieuwe media kunnen worden ingedeeld in ict-vaardigheden, informatievaardigheden en veilig mediagebruik.



Kansen voor de bibliotheek

- *Steun burgers bij de ontwikkeling van informatievaardigheden en, breder, mediawijsheid.* Dat gebruikers steeds meer centraal komen te staan in het verspreiden en ordenen van content houdt in dat de traditionele gidsfunctie van bibliotheken meer op de achtergrond raakt. Bibliothecarissen kunnen met hun expertise gebruikers wel helpen om zelfredzaam te worden in de omgang met informatie en media. (Bron: De OB 10 jaar van nu)

Leesbevordering

- Traditionele functie van de bibliotheek.
- Op vroege leeftijd aandacht besteden aan vaardigheden inzake :
 - technisch lezen
 - begrijpend lezen



Mediatheken op basisscholen

- Mediatheken in basisscholen in Vlissingen => aantal stijgt!
- Bereik: ongeveer 600 kinderen
- Focus op stimuleren:
 - taalontwikkeling (woordenschat – begrijpend lezen)
 - leesbevordering (stimuleren van motivatie & plezier om te lezen)
 - informatievaardigheden



Mediatheken basisscholen: evaluatie

- Resultaten evaluatie 2009:
 - Grote tevredenheid bij ouders, kinderen en leerkrachten.
 - Kinderen vinden lezen leuker en ze grijpen vaker naar een boek.
 - Uitleen: 250 tot 527% groter dan in de bieb en de filialen.



Mediatheken op scholen (VO)

- Een mediatheek op Scheldemonnd College (VO)
- Bereik: 1200 leerlingen
- Begeleiding door het geven van medialessen (door onze mediacoaches) aan brugklassen.
- Inhoud medialessen: informatie leren zoeken en beoordelen, veiligheid op internet, digitale 'ik', hoe omgaan met media in de maatschappij enz..
- Toekomst: structureel aanbieden van mediaklassen.

Begeleiding van leerkrachten

- ‘11 Dingen voor leerkrachten basisonderwijs’
- Doel: belangrijke doelgroepen (zoals onderwijs en overheid) dienen op de hoogte te zijn van de voors en tegens van nieuwe interactieve mogelijkheden van het internet.
- 11 ‘Dingen’: blogs, RSS, Flickr, digitale schoolborden, sociale netwerken, wiki's, Delicious, YouTube, chatten.
- Vanaf april: 23 Dingen PO



11 Dingen voor leerkrachten PO

Ontdek, speel en leer over web2.0

Slotbijeenkomst 11 Dingen: nazorg

July 30th, 2009



Op 8 juli was het zover: de officiële afsluiting van de cursus 11 Dingen!

2 ijverige juffen - juf Lies en Tanja - mochten een heus certificaat in ontvangst nemen voor de geleverde inspanningen en juf Elke Das kwam vertellen hoe zij web2.0 toepast in haar klas. Je kan haar presentatie bekijken op [Slideshare](#), dat is een website voor het delen van presentaties. Ook heeft zij speciaal voor ons een nazorg-wiki gemaakt. Die vind je [hier](#). Je vindt er boordevol tips en leuke ideeën.

Julie gaven ook heel wat suggesties om 11 Dingen te 'verbeteren'. Daar ga ik naartoe mee aan de slag.

Ik wil jullie nog van harte succes toewensen en ik hou jullie op de hoogte van het vervolg op 11 Dingen. Prettige vakantie, Karolien Selhorst

Posted in [Uncategorized](#) | [No Comments](#) »

Ding 11 Evalueer wat je hebt geleerd

May 25th, 2009



Yes! Je hebt de finish gehaald, het 11e Ding! Gefeliciteerd!

Voor dit laatste Ding vraag ik je om terug te kijken op deze ontdekkingsreis. Na 10 Dingen heb je misschien al een aardig beeld van waar het bij web 2.0 over gaat en wat de impact is van al deze



11 Dingen

[RSS](#)

- » [Entries \(RSS\)](#)
- » [Comments \(RSS\)](#)

Recente berichten

- » [Slotbijeenkomst 11 Dingen: nazorg](#)
- » [Ding 11 Evalueer wat je hebt geleerd](#)
- » [Ding 10 Chatten](#)
- » [Ding 9 Filmpjes bekijken en delen met YouTube](#)
- » [Ding 8 Online favorieten delen met Del.icio.us](#)

Pagina's

- » [Agenda](#)
- » [Blogs](#)
- » [Dingen](#)
- » [FAQ](#)
- » [Over](#)

Recent commentaar

- » [jolande hendriks on Ding 4 Foto's online delen met Flickr](#)
- » [jolande hendriks on Ding 2 Wat zijn weblogs en maak je eigen blog aan](#)
- » [jolande hendriks on Ding 1 Lees dit weblog en ontdek waar 11 Dingen om gaat](#)
- » [Ding 1 Lees dit weblog en ontdek waar 11 Dingen om gaat](#)
- » [11 Dingen on Dingen](#)

Begeleiding van leerkrachten

- Ontwikkeling van lespakketten/gastlessen rond actuele mediawijsheid-thema's:
 - Samenwerken
 - Sociale netwerken
 - Chatten
 - Foto's en beeldmateriaal
 - Gaming
 - Leren leren
- Doel/leereffect: leerkrachten informeren zodat zij leerlingen kunnen ondersteunen.



Begeleiding van ouders

- Ouderavonden rond mediawijsheid-thema's:
 - Thema (cyber-)pesten
 - Thema invloed reclame en media op welzijn kind
 - Thema veilig internetten
 - Thema geweld en verslaving
- Doel: ouders informeren zodat zij kinderen kunnen begeleiden en ondersteunen.
- Opvolging: blog met leerinhoud
- Start: najaar 2010



Begeleiding van kinderen

- Ontwikkeling 'dingen' voor kinderen
- Lopen parallel met en worden geïntroduceerd in de gastlessen voor leerkrachten.
- Doel: kinderen bewust maken van nieuwe media en hen tools aanreiken om efficiënter te leren/samen te werken.
- Thema's of 'dingen':
 - Samenwerken
 - Sociale netwerken
 - Chatten
 - Enz.



Ook andere doelgroepen bereiken...

- Proeverij en workshop voor burgers rond web2.0 en e-books.
- Biebblog: aandacht besteden aan web2.0 en relevantie digitale bibliotheek.
- Intern: cursus 23 Dingen, kenniskringen, workshops en kennismanagement .
- Gemeente: begeleiding ambtenaren dienst publiekszaken door middel van cursus '15 Dingen voor ambtenaren'.



15 Dingen voor ambtenaren



15 Dingen voor onze gemeente

Ontdek, speel en leer over web2.0

Ding 15 Evalueer wat je hebt geleerd

June 19th, 2009



Yes! Je hebt de finish gehaald, het 15e Ding! Gefeliciteerd!

Voor dit laatste Ding vraag ik je om terug te kijken op deze ontdekkingsreis. Na 14 Dingen heb je misschien al een aardig beeld van waar het bij Web 2.0 over gaat en wat de impact is van al deze ontwikkelingen op hoe mensen en organisaties met elkaar communiceren en hoe ze omgaan met informatie. We willen in deze laatste oefening graag van je horen hoe jij zelf de relatie tussen web2.0, de gemeente/de overheid en de burger ziet en ervaart. Enkele suggesties die je op weg kunnen helpen:

© WWW.TOMCARTOON.BE

15 Dingen

- » [Ding 12 Digitale diensten en personalisatie](#) May 20, 2009
- » [Ding 11 E-overheid](#) May 8, 2009
- » [Ding 10 Online favorieten delen met Del.icio.us](#) April 24, 2009
- » [Ding 9 Efficiënt samenwerken met online kantoor toepassingen](#) April 17, 2009
- » [Ding 8 Ontdek wiki's en hoe de gemeente ze kan toepassen](#) April 5, 2009

Recente berichten

- » [Ding 15 Evalueer wat je hebt geleerd](#)
- » [Ding 14 Burgerparticipatie en e-participatie](#)
- » [Ding 13 Klantcontactcenter](#)
- » [Ding 12 Digitale diensten en personalisatie](#)
- » [Ding 11 E-overheid](#)

Recent commentaar

Pagina's

Project 'Wiki loves Bieb'

- Doel: opzetten structurele samenwerking tussen Wikimedia Nederland en de OB-sector.
- Pilot project in Bibliotheek Vlissingen
- Sterke focus op mediawijsheid:
 - Gastlessen over Wikipedia voor leerlingen van het voortgezet onderwijs.
 - Informatiebijeenkomsten over Wikipedia voor docenten.
 - Informatiebijeenkomsten over Wikipedia voor ouders.
 - Workshops over Wikipedia voor het algemene publiek in Vlissingen.



Bibliotheek Vlissingen maakt het verschil!

INFORMATIE OP MAAT



Waarom kennis delen?

- Bibliotheekdiensten zijn 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 gebaseerd zijn op teamwork en kennisdeling.

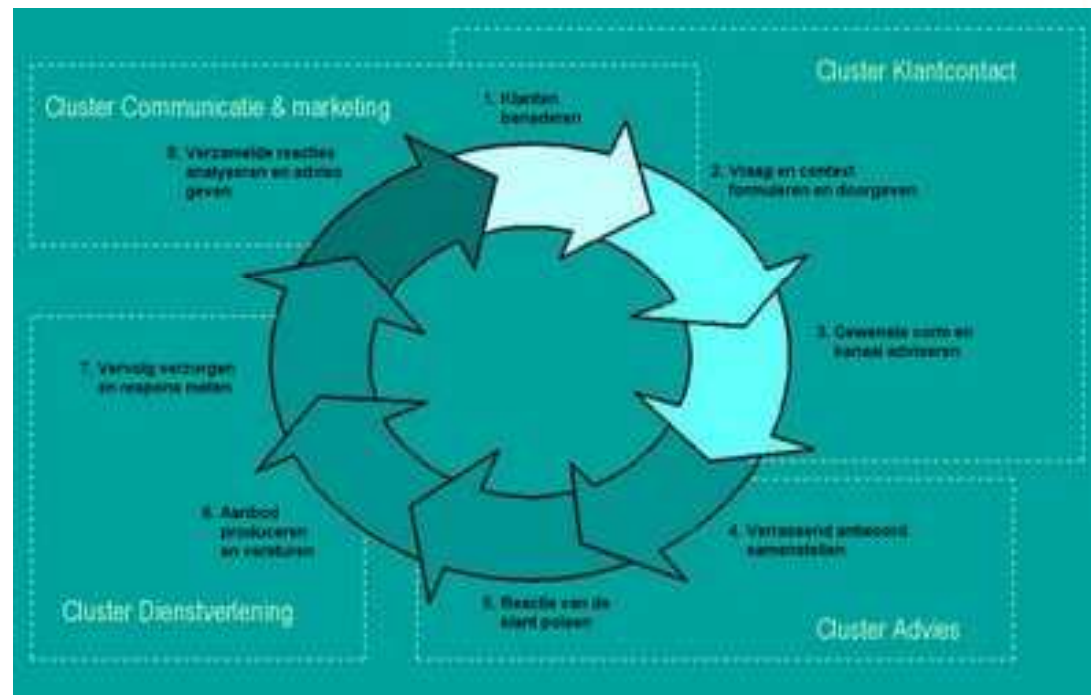


Intern kennis delen in de praktijk

- Cluster Advies ontwerpt het ideale resultaat, dat we voor de klant willen verwezenlijken.
- Cluster Dienstverlening voert het plan zo goed mogelijk uit.
- Cluster Communicatie vergelijkt de resultaten met de beoogde resultaten en vertaalt dit in adviezen ter verbetering van het proces.
- Cluster Klantcontact borgt die resultaten door haar manier van klantbenadering verder te verfijnen.



Kennis delen en samenwerken

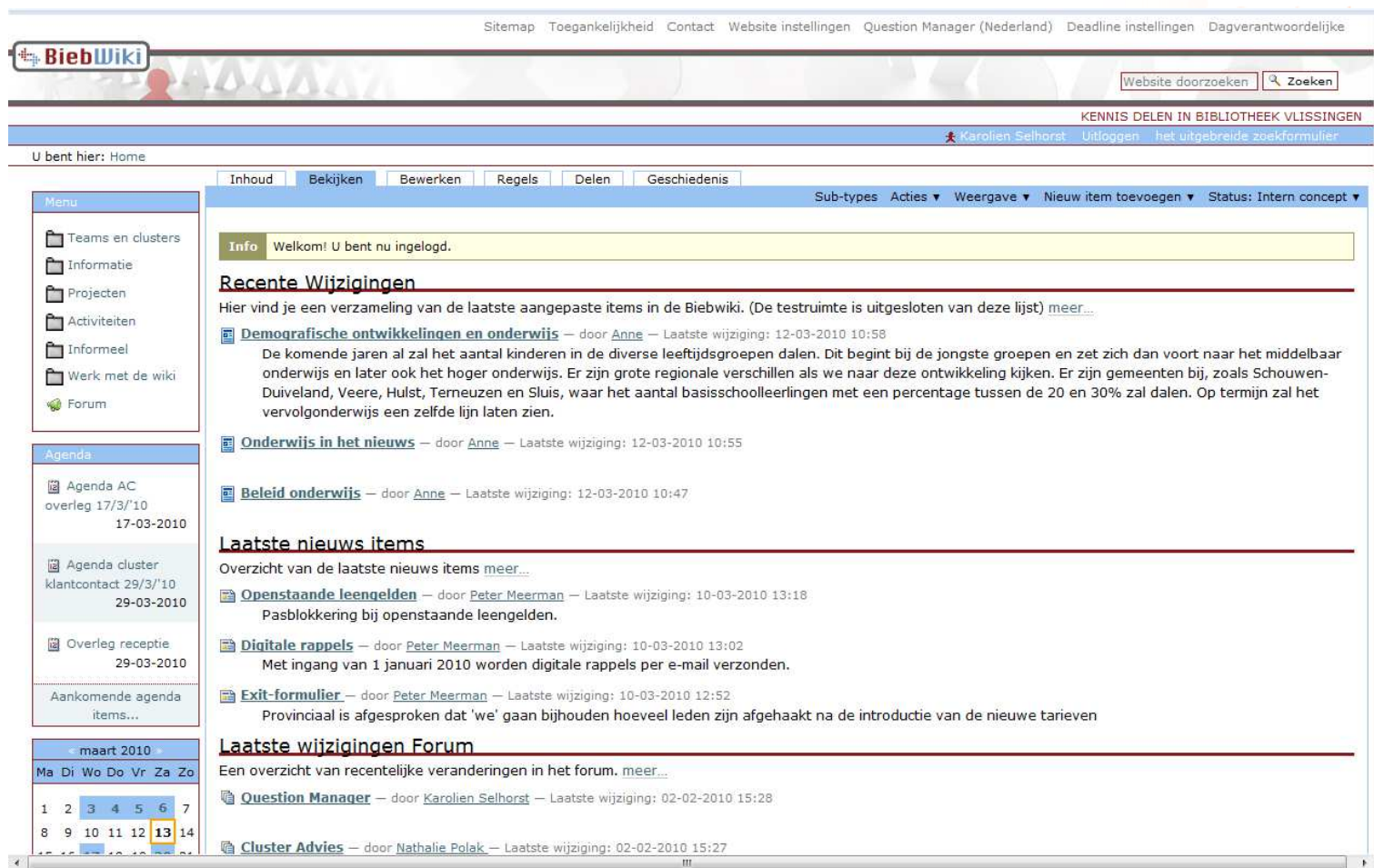


Intern kennis delen met de BiebWiki

- De wiki is het interne kennisdelings-, samenwerkings- en communicatieplatform.
- Gebruik:
 - Het ondersteunen van teams en kenniskringen.
 - Het verspreiden van nieuws.
 - Het samen plannen van agenda's en evenementen.
 - Het samen werken aan projecten.
 - Het ondersteunen van specifieke bibliotheekfuncties zoals 'romanadvies' en informatiedienstverlening.



Intern kennis delen met de BiebWiki



Sitemap Toegankelijkheid Contact Website instellingen Question Manager (Nederland) Deadline instellingen Dagverantwoordelijke

BiebWiki

Website doorzoeken Zoeken

KENNIS DELEN IN BIBLIOTHEEK VLISSINGEN

Karolien Selhorst Uitloggen het uitgebreide zoekformulier

U bent hier: Home

Inhoud Bekijken Bewerken Regels Delen Geschiedenis

Sub-types Acties Weergave Nieuw item toevoegen Status: Intern concept

Info Welkom! U bent nu ingelogd.

Recente Wijzigingen

Hier vind je een verzameling van de laatste aangepaste items in de Biebwiki. (De testruimte is uitgesloten van deze lijst) [meer...](#)

- Demografische ontwikkelingen en onderwijs** — door [Anne](#) — Laatste wijziging: 12-03-2010 10:58
De komende jaren al zal het aantal kinderen in de diverse leeftijdsgroepen dalen. Dit begint bij de jongste groepen en zet zich dan voort naar het middelbaar onderwijs en later ook het hoger onderwijs. Er zijn grote regionale verschillen als we naar deze ontwikkeling kijken. Er zijn gemeenten bij, zoals Schouwen-Duiveland, Veere, Hulst, Terneuzen en Sluis, waar het aantal basisschoolleerlingen met een percentage tussen de 20 en 30% zal dalen. Op termijn zal het vervolgonderwijs een zelfde lijn laten zien.
- Onderwijs in het nieuws** — door [Anne](#) — Laatste wijziging: 12-03-2010 10:55
- Beleid onderwijs** — door [Anne](#) — Laatste wijziging: 12-03-2010 10:47

Laatste nieuws items

Overzicht van de laatste nieuws items [meer...](#)

- Openstaande leengelden** — door [Peter Meerman](#) — Laatste wijziging: 10-03-2010 13:18
Pasblokkering bij openstaande leengelden.
- Digitale rappels** — door [Peter Meerman](#) — Laatste wijziging: 10-03-2010 13:02
Met ingang van 1 januari 2010 worden digitale rappels per e-mail verzonden.
- Exit-formulier** — door [Peter Meerman](#) — Laatste wijziging: 10-03-2010 12:52
Provinciaal is afgesproken dat 'we' gaan bijhouden hoeveel leden zijn afgehaakt na de introductie van de nieuwe tarieven

Laatste wijzigingen Forum

Een overzicht van recentelijke veranderingen in het forum. [meer...](#)

- Question Manager** — door [Karolien Selhorst](#) — Laatste wijziging: 02-02-2010 15:28
- Cluster Advies** — door [Nathalie Polak](#) — Laatste wijziging: 02-02-2010 15:27

Menu

- Teams en clusters
- Informatie
- Projecten
- Activiteiten
- Informeel
- Werk met de wiki
- Forum

Agenda

- Agenda AC overleg 17/3/'10 17-03-2010
- Agenda cluster klantcontact 29/3/'10 29-03-2010
- Overleg receptie 29-03-2010
- Aankomende agenda items...

maart 2010

Ma	Di	Wo	Do	Vr	Za	Zo
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

De Zeeuwse wiki voor romanadvies

Sitemap Toegankelijkheid Contact Website instellingen

Wiki Romanadvies

Home

Karolien Selhorst Uitloggen

Inhoud Bekijken Bewerken Regels Delen Geschiedenis

Sub-types Weergave Nieuw item toevoegen Status: Intern concept

Info Welkom! U bent nu ingelogd.

Welkom bij de wiki voor romanadvies

door [rich](#) — Laatste wijziging: Feb 12, 2010 06:08 PM

De wiki is in eerste instantie een provinciaal platform voor het delen van romankennis met collega's uit alle Zeeuwse bibliotheken. In principe moet alle informatie nodig voor een kwalitatief goed leesadvies op of via dit platform te vinden zijn. Ook voor, of misschien wel juist voor, bibliotheekmedewerkers die zelf weinig romankennis of leeservaring hebben. Om klanten te kunnen adviseren op basis van hun persoonlijke smaak is titelkennis namelijk onontbeerlijk. Geen van de basisbibliotheken beschikt over een team waarin kennis over alle populaire romangenres voor handen is.

- Algemeen
- Leessuggesties
- Presentatie, promotie en marketing
- Adviesbronnen
- Wiki

[Verzenden](#) [Afdrukken](#)

[Opmerking toevoegen](#)

Navigatie

- Home
- Algemeen
- Wiki
- Leessuggesties
- Pr & marketing
- Adviesbronnen
- Testruimte
- Mediacoaches
- test-verzameling
- vlissingen

[Portlets beheren](#)

Zoeken

[Zoeken](#)

[Geavanceerd zoeken...](#)

Literatuurplein.nl

Unieke beelden Frederik van Eeden op Literatuurplein 12-02-2010

James Patterson meest uitgeleende auteur in Britse bibliotheken 12-02-2010

Uitreiking eerstvolgende VSB Poëzieprijs op Gedichtendag 2011 10-02-2010

Filmbeelden Arthur van Schendel en Johan Huizinga opgedoken 10-02-2010

Beurs Het Andere Boek houdt op te bestaan 08-02-2010

[Meer...](#)

« februari 2010 »

Kennis delen met anderen: QM

- Question Manager geeft inzicht in het afhandelingsproces van klantvragen.
- Vragen worden toegekend aan experts.
- Samen werken aan vraagbeantwoording: twee weten meer dan één.
- Doel: verbetering van de kwaliteit van antwoorden.
- Zichtbaarheid in Google.



Hoe werkt QM?

- Klantvraag komt binnen in het systeem.
- Registratie vraag en toekenning onderwerpscode (siso).
- Vraag wordt zichtbaar bij kennisexperts.
- Experts werken samen aan het antwoord.
- Frontoffice medewerker zorgt voor afhandeling vraag + kwaliteitsslag.
- Opgeloste vragen komen terecht in een databank.



Question Manager

Create QuestionExpert ViewHost View

QUESTIONMANAGER

Host view

Title	Host	Status	SISO	Read	Version	Comments	Deadline	Summary
Do penguins fly?	Cindy	★	430-490 Opvoeding – onderwijs – vorming	101	0	0	overdue	
Why do people love?	Susan	★	620-629 Bord-,denk-en kansspelen – handenarbeid – huishoudkunde	117	2	0	overdue	
Was life designed?	John	★	430-490 Opvoeding – onderwijs – vorming	113	0	0	overdue	
How is the weather in Peru?	Karl	★	780-790 Muziek, dans, toneel, film	108	1	3	overdue	Edit View
Where can i play football in my neighbourhood?	Caroline	★	200 Godsdienst	109	4	2	overdue	
Is candy bad for you?	Charles	★	000 Algemeen	33	3	0	overdue	Edit View
Do people in india eat chips as well?	Kate	★	700-770 Kunst; algemeen – beeldende kunst	61	3	0	overdue	
Can you eat dogs?	Suzie	★	300-330 Sociale wetenschappen	3	0	0	overdue	Edit View
Are nikes made in China?	Peter	★	200 Godsdienst	10	0	0	overdue	
Are there any good movie theaters in this city?	Karl	★	000 Algemeen	7	2	0	overdue	Edit View
Where was shakespeare originally from?	John	★	630 Land-en tuinbouw – jacht en visserij	0	0	0	overdue	

Last refreshed 2009/06/02 13:27:45.778 GMT+2

Toekomst en potentieel QM

- Question manager geeft de mogelijkheid aan bibliotheken en andere kennisinstellingen om samen te werken aan de beantwoording van klantvragen en om gebruik te maken van expertise van het netwerk.
- Doel: de klant een rijker én verrassend antwoord geven.
- ‘Neveneffect’: de bibliotheek wordt een belangrijke kennismakelaar in de maatschappij.

Vragen?

Karolien Selhorst

Beleidsmedewerker Digitale Bibliotheek &
Kennismanagement Bibliotheek Vlissingen

kst@spui.nl

www.karolienselhorst.be

<http://www.slideshare.net/KarolienSelhorst>

