

Opzoek naar de i

Verslag innovatieonderzoek binnen BiSC en Cubiss
door Maja van Eijndhoven
2021

De provinciale ondersteuningsinstellingen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor [...] ontwikkeling van innovaties ten behoeve van de lokale bibliotheken.
-Artikel 16 Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen

Inleiding

Als groentje rolde ik de bibliotheeksector in. Bij de Bibliotheek Z-O-U-T kon ik aan de slag als cultuurcoach, en was er ruimte om mij te ontplooiën als mediacoach. Zo ging ik aan de slag met digitale geletterdheid en kwam BiSC op mijn pad. Eenmaal (ook) daar aan boord vlogen de afkortingen en het jargon me om de oren. In 2021 kreeg ik de perfecte opdracht om daaraan te werken. Er werd mij gevraagd “een foto” te maken van de activiteiten in het kader van BiSC Cubiss Innovatie (BCI). Dit is de paraplu waaronder BiSC en Cubiss hun innovatie activiteiten vormgeven.

Daarvoor ging ik in gesprek met verschillende collega's. Voor jullie ligt een samenvatting van die gesprekken waarin ik zocht naar definities, methodes, werkzaamheden en uitdagingen. Ook spraken we over de toekomst. In dat opzicht hoop ik op termijn dit onderzoek nog eens uit te voeren, maar dit is de foto van het de eerste helft van 2021.

Met dank aan:

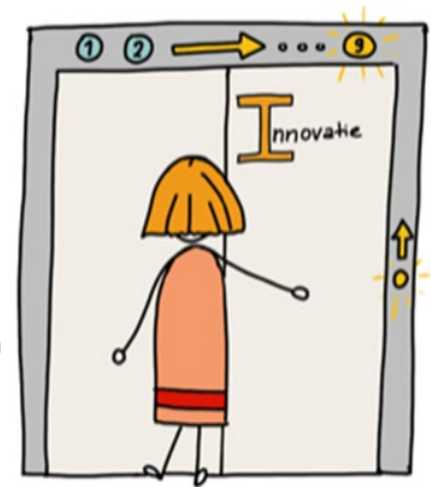
Stefan de Bruin, Jaap Bulle, Chantal Cunnen, Marion Hoogendoorn, Egid van Houtem, Ingrid de Jong, Boudewijn van der Lecq, Deniz Özkanli, Sheila Schuijffel, Anneke Westland, Joost Zijdeveld

In opdracht van Peter van Eijk (BiSC) en Henk Snier (Cubiss)
Tekeningen door Sheila Schuijffel



Dit is innovatie (volgens ons)

Innovatie is een veel gebruikte term om aan te duiden dat we met de tijd mee gaan en blijven vernieuwen. De term kan op verschillende manieren worden gebruikt. Innovatie met de kleine i wijst meestal op verbeteringen. Iets werkt slimmer of sneller. Over de Grote I spreken we bij een vernieuwing. Daarnaast is er een onderscheid te maken tussen een harde en een zachte i. Wanneer we spreken over innovaties hebben we het vaak over technologische innovaties, dat noemen we innovatie met de harde i.



Maar ook op het gebied van menselijk gedrag kunnen veranderingen plaatsvinden. Deze sociale innovaties noemen we de zachte i. Al deze vormen van innovatie bestaan naast elkaar en door elkaar heen, én hebben elkaar nodig.

Aldus streven wij allemaal naar hetzelfde doel: de relevantie van het openbaar bibliotheekwerk voor miljoenen landgenoten vergroten. . Daarbij moeten we altijd waken voor een grote valkuil bij innovatie: Innoveren als doel opzich, oftewel het enkel streven naar nieuwe producten, diensten of het invoeren van processen die niet (meer) merkbaar bijdragen aan het hoofddoel.

Daarom spreken we pas van een geslaagde innovatie als er ook sprake is van implementatie. Alleen met een geslaagde implementatie komt het doel dichterbij: van 4 miljoen bibliotheekleden naar 8 miljoen gebruikers.



“Het aanpassingsvermogen is essentieel, voor de mens maar ook voor de sector. De wereld is dynamisch dus dat moeten wij ook zijn.”

Dit is wat we doen

Het vergroten van het publieksbereik, dat dus waarvoor we het allemaal doen. Maar hoe? De rol van de POI wordt door de medewerkers vaak geschetst als die van koploper, met een gedegen toekomstvisie zorgen voor vernieuwingen en innovatie. Niet alleen nieuwe diensten ontwikkelen maar ook werkprocessen verbeteren, zoals de bibliotheekautomatisering. POI's hebben ook een gidsende rol, zij weten wat er speelt en helpen bibliotheken mee te bewegen en de regie te nemen. In contact met elkaar blijven staan via seminars, videocalls, nieuwsbrieven en een ouderwets "bakkie doen". Dan uiteindelijk ophalen, verbinden en opschalen. En vooral: samenwerken!

Samenwerken, samenbrengen, navigeren.

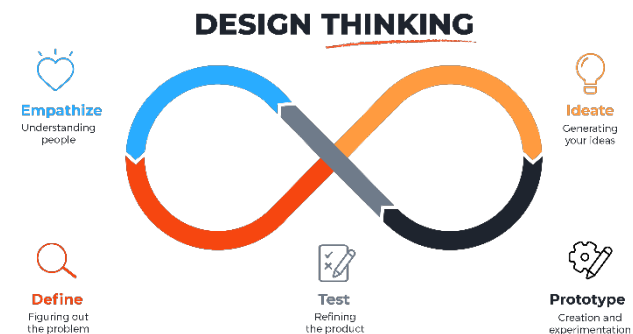


Zo doen we dat

Samenwerken, we zijn allemaal dol op deze term. "Samen kom je verder" zeggen we immers. Daarom is het netwerk en relatiemanagement een belangrijk onderdeel. We drinken graag een kop koffie met elkaar om ideeën uit te wisselen, iets wat in de coronacrisis behoorlijk gemist werd.

Daarnaast zijn er nog een aantal zaken die bijdragen aan innovatie, zoals: het maken van SMART werkplannen die aansluiten op de behoefte en vraagstukken, een gezamenlijke innovatie methode, digitalisering (wat bedoel je precies met digitalisering? suggestie: slimme digitale werkprocessen), het op orde hebben van ICT en een divers team/personeelsbestand. Want we kunnen nog zulke mooie plannen schrijven, we hebben daarvoor wel de juiste mensen om eens heen nodig om de plannen uit te voeren. Voor bibliotheken is innovatie soms een lastig begrip en gaat men steigeren op het moment dat er dingen veranderd moeten worden aan de dagelijkse bezigheden. Het is dan ook niet voor niets dat change-managers een beroep van de laatste tijd is. De mens houdt niet (altijd) van verandering. Maar, stilstaan is achteruitgaan, we hebben wel de juiste mindset nodig. (welke mindset? Ik vind dit laatste zinnetje ook wel wat betuttelend richting bibliotheken, daarom: Suggestie: Maar, stilstaan is achteruitgang. We moeten elkaar scherp houden op een permanent op innovatie gerichte mindset.

Als praktische methoden voor innovatie-ontwikkeling worden het Waardepropositie canvas en Design Thinking genoemd.



Uitdagingen

Natuurlijk zijn er ook uitdagingen. Binnen de bibliotheeksector heerst vaak een conservatieve sfeer. Sommigen omschrijven het zelfs als een versnipperde en vastgeroeste sector, iets dat niet alleen bij de

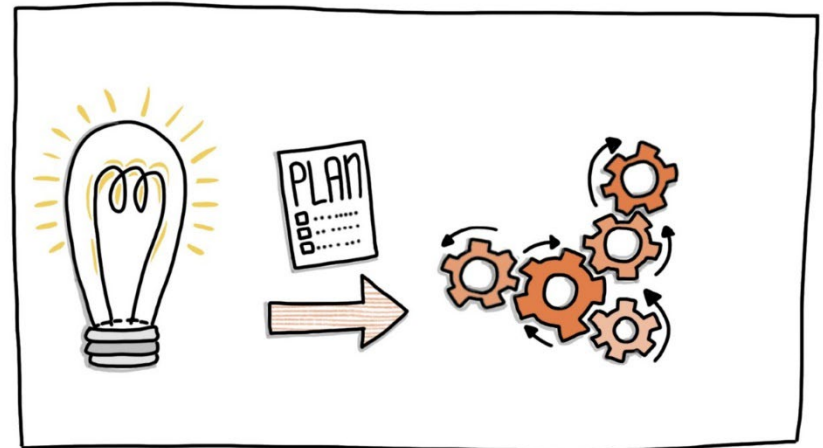


bibliotheken maar ook bij de POI's te merken is. Daarbij heerst er ook nog een imago probleem voor de bibliotheek. Mensen binnen de sector weten wel dat de bibliotheek meer is dan boeken, maar voor de buitenwereld zijn de innovatieve projecten niet altijd even zichtbaar. Communicatie lijkt de sleutel tot succes. Binnen het primair onderwijs ligt er een stevige basis voor contact, voor het voortgezet onderwijs is dat nog geen vanzelfsprekendheid. Ook ligt er ambitie om meer met het bedrijfsleven samen te werken. Misschien moeten we daar ondernemender voor zijn? De ondernemende houding wordt als een vereiste gezien door de POI medewerkers, want voordat we iets nieuws ontwikkelen moeten we vooral de weg wijzen en samenvoegen zodat de bibliotheken van elkaar kunnen leren.

Door de coronacrisis is gebleken dat contact houden met elkaar niet altijd even makkelijk is. Maar virtuele ontmoetingen hebben ook zijn voordelen. Het bijwonen van seminars was nog nooit zo makkelijk doordat we plaats onafhankelijk zijn. Ten slotte is de noodzaak van een goede ICT structuur en digitale geletterdheid onomkeerbaar bewezen.

De toekomst

De POI's streven ernaar ervoor te zorgen dat de bibliotheek maatschappelijk relevant blijft. Een huis waar iedereen welkom is, met een laagdrempelige dienstverlening. Maar, niet alleen gericht op burgers met een achterstand of hulpvraag. In de bibliotheek van de toekomst zullen de boeken niet meer centraal staan en zullen we het niet alleen meer (moeten) hebben over leen- of ledencijfers. Een brede doelgroep wordt aangetrokken en wordt geïnspireerd en geprikkeld. Om tot een samenwerkend en innoverend netwerk te komen kwamen verschillende handvaten aan bod: een divers personeelsbestand, digitalisering, het waardepropositiecanvas, Design Thinking en ook het belang van werkplannen. Alleen zo kunnen we van 4 miljoen leden naar 8 miljoen verbonden bibliotheekgebruikers, het hoofddoel uit de Netwerkagenda van de sector.



Door Maja van Eijndthoven, november 2021