

KENNISCLOUD HANDBOEK

Aan de slag
met KennisCloud

Voorwoord

Bibliotheken zijn op zoek naar nieuwe manieren om mensen in hun directe omgeving met elkaar in verbinding te brengen. Om samen kennis uit te wisselen en doelen te realiseren. Toen ik 'lucht' kreeg van KennisCloud, een project gestart door bibliotheek Midden-Brabant, raakte ik gegrepen door het idee. De combinatie van fysieke en digitale ontmoetingen, de bibliotheek die faciliteert en stimuleert, en de deelnemers die zelf community's tot leven brengen.

Ook de wijze waarop aan KennisCloud gewerkt wordt, sprak zeer tot mijn verbeelding. Eén telefoontje of ik eens mocht komen kijken en praten, leidde tot de uitnodiging om toe te treden tot de adviesgroep van KennisCloud. Ook omdat twee collega's van ProBiblio inmiddels al zitting hadden genomen in werkgroepen van het project.

Net als KennisCloud dat zelf is, is de totstandkoming van dit handboek een goed voorbeeld van hoe vernieuwing gebaat is bij samenwerking binnen de branche. Het biedt bibliotheken die met KennisCloud aan de slag willen nuttige handvatten. Ik bedank iedereen die eraan heeft bijgedragen.

Ik wens u veel inspiratie en succes!

Anne Rube

Directeur-bestuurder ProBiblio

Hoofddorp, 28 november 2018

Management summary

De bibliotheek transformeert van informatiemakelaar naar kennismakelaar. Om kennismakelaar te worden, moeten we nieuwe kennisbronnen aan ons zien te binden. Maar waar vinden we die nieuwe kennisbronnen? Veel kennis in de regio bevindt zich in de hoofden van de inwoners; bij individuele personen, community's of organisaties. Om deze kennis te kunnen delen, moeten we mensen aan de bibliotheek en aan elkaar gaan verbinden. Als neutrale, laagdrempelige, niet-commerciële partij is de bibliotheek de aangewezen organisatie om deze rol op zich te nemen.

Daarom is [KennisCloud](#) ontwikkeld: de tool voor het delen, creëren en ontsluiten van kennis van én met community's. KennisCloud is een netwerk, een online platform en een methodiek. KennisCloud ontstaat rondom actuele, maatschappelijk relevante thema's die in de regio leven. Community's vinden elkaar offline én online om te discussiëren, samen te werken en kennis te delen. De offline kennisbijeenkomsten hebben een lokale insteek, via het online platform is ook nationale verbinding mogelijk.

De KennisCloud methodiek ondersteunt de community librarian bij het werken met community's en het gebruik van het online platform als tool hierbij. De community librarian legt contact met of wordt benaderd door personen, groepen of organisaties in de regio, en gaat met hen in gesprek om te ontdekken welke kennis zij hebben en wat ze voor elkaar zouden kunnen betekenen. De community librarian faciliteert

kennisdeling binnen de community's én tussen de community's onderling, en koppelt verschillende thema's en discussies aan elkaar. Relevante partijen uit het netwerk worden betrokken om de kennisdeling te verrijken.

De community librarian ondersteunt bij het organiseren van offline kennismeedings, en zorgt ervoor dat de kennis die hier ontstaat geborgd wordt door deze te verbinden met de collectie van de bibliotheek. De community librarian faciliteert online kennisdeling via het KennisCloud platform, waar lokaal en bovenlokaal kennis gedeeld wordt in en tussen verschillende kennisgroepen. Zo ontstaat een cyclus van off- en online kennisdeling. De community librarian begeleidt de community's in deze cyclus door steeds samen te bepalen wat de volgende stap is en hoe die bereikt kan worden.



Management summary

De community librarians vormen zelf ook een community en voeden elkaar met de kennis en ervaring die ze opdoen bij het werken als community librarian.

Het KennisCloud netwerk is veel breder dan het eigen netwerk van de community's. Via KennisCloud worden zij gestimuleerd om buiten hun 'filter bubble' te kijken en uitgedaagd om mee te denken over vraagstukken die buiten hun eigen thema's liggen. Door community's en thema's aan elkaar te koppelen ontstaan er 'toevallige ontmoetingen', waarmee ruimte wordt gecreëerd voor serendipiteit. De bibliotheek speelt een actieve rol in het betrekken van partijen met verschillende achtergronden bij actuele, maatschappelijk relevante onderwerpen, en is hiermee een katalysator voor nieuwe samenwerkingen. Zo draagt de bibliotheek bij aan het vormgeven van breed gedragen oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken.

Door het inzetten van de KennisCloud methodiek en het online platform KennisCloud.nl wordt de bibliotheek dé 'kennishub' in de regio, die de lokaal

aanwezige kennis inzichtelijk maakt en met elkaar verbindt. Ook biedt KennisCloud nieuwe mogelijkheden voor het inzetten van de collectie. Het online platform heeft een ingebouwde koppeling met de collectie en genereert automatisch suggesties vanuit de collectie om aan gesprekken op KennisCloud toe te voegen op basis van de gekozen tags. Hierdoor kan actuele relevante kennis die op KennisCloud.nl gedeeld wordt, gekoppeld worden aan de collectie, en kunnen hier externe bronnen (zoals video's van YouTube, artikelen, websites) aan toe worden gevoegd. Daarnaast is de inhoud van [KennisCloud.nl](https://kenniscloud.nl) beschikbaar als open data, waardoor het ook mogelijk is om de kennis die op KennisCloud wordt gedeeld vindbaar te maken via de catalogus. Zo wordt kennis een wezenlijk onderdeel van de collectie.

KennisCloud sluit aan bij de publieke waarden zoals benoemd in de bibliotheekwet:

- We zijn betrouwbaar. We werken samen met personen en organisaties die we kennen, niet met onpersoonlijke partijen waarvan we niet weten of ze betrouwbaar zijn.
- We zijn onafhankelijk. KennisCloud heeft geen commerciële insteek en verkoopt geen data.
- We zijn authentiek. We doen dit omdat we een bijdrage willen leveren aan de samenleving.
- We zijn pluriform. We verbinden verschillende netwerken en brengen mensen met een verschillende achtergrond bij elkaar, waardoor thema's vanuit verschillende invalshoeken worden benaderd.
- We zijn toegankelijk. Iedereen mag meedoen en alle kennis is openbaar.



Inhoud

Module 1 - Introductie	6
Inleiding	7
1. Wat is KennisCloud?	8
2. Waarom KennisCloud?	9
3. Voorwaarden voor geslaagd gebruik	11
Module 2 - KennisCloud Handboek voor de community librarian	13
Inleiding	14
1. Waar begin je?	16
1.1 Community librarian	16
1.2 Thema's	17
1.3 Community's	20
1.4 Rol van de bibliotheek	21
2. Hoe ga je van start met een community?	23
2.1 Hoe kan een community bij het KennisCloud netwerk aansluiten?	23
2.2 Wie is waarvoor verantwoordelijk?	23
2.3 Good and bad practices	24
3. Communicatie rondom KennisCloud	28
3.1 Externe communicatie	28
3.2 Interne communicatie	30
4. Praktische zaken rondom KennisCloud	31
4.1 Urenbesteding en medewerkers	31
4.2 Kosten	33
4.3 Wat levert het op?	33
4.4 Verdienmodellen	35
4.5 Verwachtingen	36



Module **1**
Introductie

Inleiding

Toegang tot kennis en informatie is een voorwaarde voor democratie, vrijheid en welvaart. De bibliotheek zorgt ervoor dat kennis en informatie voor iedereen toegankelijk is. Waar informatie zich laat delen via boeken of artikelen, vergt het delen van kennis een andere aanpak.

Kennis is ‘informatie, gecombineerd met ervaring en vaardigheden’. Deze combinatie vind je bij mensen, groepen en organisaties die een bepaalde expertise hebben. Door hen aan elkaar en aan de bibliotheek te verbinden, en ontmoeting te creëren, kan hun kennis met anderen worden gedeeld. Dit is onderdeel van de maatschappelijke functie van de bibliotheek.

De bibliotheek is dé laagdrempelige plek waar mensen uit verschillende lagen van de samenleving, van allerlei leeftijden en met allerlei achtergronden, samenkomen. De bibliotheek is neutraal en niet-commercieel. Bibliotheken werken veel samen met lokale partners en community's. Hierdoor hebben ze een groot lokaal netwerk en een goed overzicht van de kennis die in hun regio aanwezig is.

Vroeger was de bibliotheek de plek waar je heen ging als je informatie nodig had. Door de oprukkende digitalisering en de opkomst van het internet en social media worden we tegenwoordig overspoeld door een tsunami aan informatie. De bibliotheek maakt daarom een transitie door. We veranderen van

informatiemakelaar naar kennismakelaar. Als kennismakelaar willen wij deze kennis graag delen, borgen en ontsluiten. Dit doen we met:



hét netwerk waarin community's elkaar vinden om te discussiëren over actuele, maatschappelijk relevante thema's. Zowel offline in lokale kennisbijeenkomsten, als online op het platform [KennisCloud.nl](https://kenniscloud.nl).

“

*Bad libraries only build collections.
Good libraries build services (and
a collection is only one of many).
Great libraries build communities.*

David Lankes

”

Wat is KennisCloud?

Via KennisCloud kunnen we verschillende community's aan elkaar koppelen en relevante partijen uit het netwerk betrekken. Zo kunnen we de kennisdeling verrijken, en samen maatschappelijke vraagstukken oppakken.

De koppeling tussen offline en online is een belangrijk aspect van KennisCloud. Door na een offline meeting direct online door te praten, blijven ideeën levend, en kunnen nieuwe mensen bij het gesprek worden betrokken. Uit een levendige online discussie kan een meeting voortvloeien waar spijkers met koppen worden geslagen.

Ook de taak van de bibliothecaris verandert hierdoor. Naast informatiespecialist, is deze ook netwerker, verbinder en programmamaker. We noemen dit een 'community librarian'. De 'community librarian' van de bibliotheek ondersteunt de community's bij het organiseren van offline kennismeedings en het online kennisdelen.

Zo ontstaat er een cyclus van offline meetups en online kennisdeling. De community librarian begeleidt de community's in deze cyclus door steeds samen te bepalen wat de volgende stap is en hoe die bereikt kan worden. De community librarian zorgt er ook voor dat de kennis die in deze cyclus ontstaat geborgd wordt door deze te verbinden met de collectie van de bibliotheek.

Ook online kan de verbinding worden gelegd met de collectie – op het speciaal ontwikkelde platform KennisCloud.nl krijg je automatische suggesties van titels uit de collectie om toe te voegen aan je gesprek. Hierdoor ontstaan online kennisdocumenten waarin actuele relevante kennis wordt gekoppeld aan collectie.

“

Bibliotheken zijn steeds meer gericht op de maatschappelijke functie. Mensen verbinden, mensen ondersteunen, het creëren van ontmoeting. Met KennisCloud kun je invulling geven aan de maatschappelijke functie van de bibliotheek.

Peter Kok, directeur Bibliotheek Midden-Brabant

”

Waarom KennisCloud?

KennisCloud is dé manier om de verschuiving van de traditionele bibliotheek naar de maatschappelijke bibliotheek te faciliteren. Door de inzet van KennisCloud wordt de bibliotheek dé plek waar je kennis rondom actuele lokale thema's kunt vinden.

De KennisCloud methodiek biedt de bibliotheekmedewerkers handvatten voor de nieuwe manier van werken. Ze leren werken met community's en off- en online kennisdeling begeleiden. Daarnaast zorgt KennisCloud voor meer interne verbinding

in de bibliotheekorganisatie. Verschillende afdelingen kunnen vanuit hun eigen rol een bijdrage leveren aan de thema's binnen KennisCloud. De frontoffice signaleert welke thema's er leven bij de bezoekers van de bibliotheek en verwijzen door naar offline meetups en online kennisgroepen. De afdeling collectie stelt collecties samen die aansluiten bij de thema's op KennisCloud en zowel voor de offline meetups als op het online platform kunnen worden gebruikt. De afdeling programmering draagt zorg voor de offline events binnen het thema.

Samengevat zijn dit de hoofdredenen om met KennisCloud aan de slag te gaan:

- KennisCloud faciliteert community's om zowel off- als online kennis uit te wisselen en nieuwe kennis te creëren op het gebied van actuele, maatschappelijk relevante thema's.
- KennisCloud stelt de bibliotheek in staat om de kennis die in de regio aanwezig is te delen, borgen en ontsluiten, en de collectie te koppelen aan actuele relevante kennis.
- KennisCloud biedt de mogelijkheid om kennis zowel op lokaal, regionaal als nationaal niveau te verrijken en versterken.
- KennisCloud stimuleert samenwerking tussen partijen met verschillende achtergronden, waardoor thema's vanuit verschillende invalshoeken worden benaderd. Hierdoor draagt KennisCloud bij aan het vinden van duurzame oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken.
- KennisCloud stelt de interne organisatie van de bibliotheek in staat om samen te werken rond actuele maatschappelijke thema's.

Bovendien is KennisCloud voor de bibliotheek van toegevoegde waarde:

- De bibliotheek geeft met KennisCloud invulling aan zeker twee van de vijf kernfuncties; kennis en informatievoorziening, en ontmoeting en debat. KennisCloud verbindt deze twee functies aan elkaar zodat het geen losstaande elementen binnen de bibliotheek zijn.
- De bibliotheek wil kennis voor iedereen beschikbaar maken. Het gebruik van het openbare platform KennisCloud.nl maakt dit mogelijk.
- De bibliotheek is neutraal en daarom de partij bij uitstek om kennis beschikbaar te maken.
- De bibliotheek heeft geen commercieel oogpunt, waardoor de openbaarheid van de kennis wordt gewaarborgd.

“

Ik vind KennisCloud een heel goed initiatief. Het online platform is veelbelovend en onderscheidt zich van andere platforms. Met name door de manier waarop collectie gekoppeld kan worden aan de content, maar ook omdat de kennisgroepen zo sterk verbonden zijn aan de lokale gemeenschappen.

Gio van Creij, directeur Noord Oost Brabantse Bibliotheken

”

Voorwaarden voor geslaagd gebruik

Zoals hierboven geschetst heeft het gebruiken van de KennisCloud methodiek impact op de hele bibliotheekorganisatie. KennisCloud is meer dan alleen een platform of een functie in de vorm van een community librarian; het is een manier van werken. Het is daarom belangrijk dat iedereen in de organisatie weet wat het inhoudt en welke kansen KennisCloud creëert voor de verschillende afdelingen.

Het implementeren van KennisCloud vraagt om commitment van de organisatie. Het is belangrijk dat het managementteam achter de beslissing staat om KennisCloud in te gaan zetten, en er minstens één toegewijde medewerker als community librarian aan de slag gaat. Zonder deze twee voorwaarden is een vervolg weinig kansrijk. Om te kunnen werken als community librarian moeten de medewerkers tijd en ruimte krijgen om een langdurige relatie aan te gaan met lokale community's, zodat ze goed weten

wat hun behoeftes zijn en daarop in kunnen spelen. Dit zorgt voor een verandering in de organisatie. Niet alleen de werkwijze van degene die als community librarian gaat werken verandert. Het vraagt om een andere manier van leidinggeven, met meer ruimte voor zelfsturing en een programmering waarin minder van tevoren is vastgelegd. En het vraagt om een andere manier van samenwerken, waarin ook de medewerkers die geen community librarian zijn een rol spelen.

KennisCloud sijpelt namelijk door naar de haarvaten van de hele organisatie. De community librarian kan het niet alleen, deze moet verbonden zijn aan een team. Daarnaast is het belangrijk dat kennis over KennisCloud in de hele organisatie gedeeld wordt, en dat er in de hele organisatie draagkracht wordt gecreëerd. Werken met community's vergt een cultuurverandering en kost veel tijd. Hier ligt dan ook een belangrijke taak voor het management.

Elke organisatie werkt net even anders. Het belangrijkste is om bibliotheekmedewerkers stap voor stap mee te nemen in het gebruik van KennisCloud. Bijvoorbeeld door bij de presentatie van de KennisCloud-plannen direct duidelijk te maken wat deze betekenen voor hun eigen functie en hoe de implementatie gaat verlopen, en relevante documenten met hen te delen. De medewerkers zullen het gevoel hebben dat ze bij de beslissingen betrokken worden, en KennisCloud daardoor sneller omarmen.



Een aantal voorbeelden van hoe medewerkers kunnen bijdragen aan KennisCloud vanuit hun eigen rol:

- **Collectionneur:** hij/zij draagt bij door het samenstellen van een collectie over een bepaald thema voor een offline meetup, als achtergrondinformatie bij een gesprek op het online platform of naar aanleiding van een wens uit de community om hun kennis te vergroten.
- **Programmamaker:** het organiseren van offline meetings is onderdeel van de KennisCloud methodiek. Programmamakers werken daardoor al gedeeltelijk volgens de methodiek. Het werken met community's via KennisCloud kan een meerwaarde zijn voor programmamakers, doordat er altijd samengewerkt wordt met iemand uit de community die inhoudelijke expertise heeft. Bovendien is door het samenwerken met de community de kans groot dat de bijeenkomst snel gevuld is. Ook het online kennisdelen kan een meerwaarde zijn voor programmamakers.
- **Frontoffice:** de frontoffice kan signaleren welke thema's er leven bij de bezoekers van de bibliotheek en doorverwijzen naar offline meetups en online kennisgroepen.

Ook het delen van ervaringen van andere bibliotheken die al werken met KennisCloud, kan een manier zijn om het draagvlak te vergroten. Concrete voorbeelden geven het beste beeld van wat je allemaal met KennisCloud kan bereiken en wat voor positieve impact het heeft voor de bibliotheek heeft. Daarbij mag ook gedeeld worden wat er in het veranderingsproces is misgegaan en wat de bibliotheek daarvan heeft geleerd.



Het implementeren van KennisCloud vraagt om commitment van de organisatie. Om te kunnen werken als community librarian moeten de medewerkers tijd en ruimte krijgen om een langdurige relatie aan te gaan met lokale community's. Hierdoor kan er vanuit de behoeften van de community's programming opgezet worden. De transitie naar deze nieuwe manier van werken kun je alleen succesvol maken in jouw organisatie door samen te leren en door het delen van onze ervaringen, zowel binnen de eigen bibliotheekorganisatie als met het netwerk van community librarians die KennisCloud gebruiken. Van belang is om alle medewerkers van de bibliotheek hierin mee te nemen en draagvlak te creëren voor de transitie in de bibliotheekorganisatie. Deze transitie is vooral ook een taak van de directie en het management van de bibliotheekorganisatie en niet alleen van de community librarian die met KennisCloud werkt.

Peter Kok, directeur van Bibliotheek Midden-Brabant



A large, stylized graphic of a cloud composed of thick, rounded, overlapping lines in a darker shade of teal, set against a lighter teal background. The cloud is positioned behind the main text.

Module **2**
KenniCloud
Handboek voor de
community librarian

Inleiding

KennisCloud is een manier van werken, niet alleen een platform.

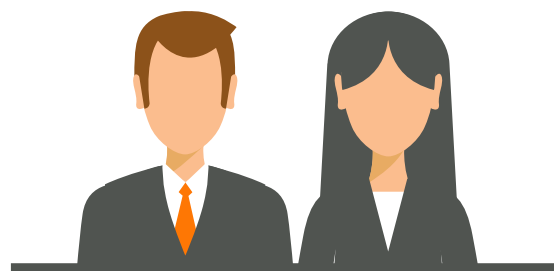
In KennisCloud staat het delen en ontwikkelen van kennis centraal; rond actuele, maatschappelijke thema's die op lokaal niveau spelen. Hierbij spelen kennisvragen een belangrijke rol. Dit zijn vragen waarop niet direct een antwoord te geven is. Om kennisvragen te beantwoorden, zijn er vaak veel verschillende invalshoeken, ideeën en betrokken partijen nodig. Het platform en de methodiek van KennisCloud zijn hiervoor een goed middel.

Met de inzet van KennisCloud kunnen community's zowel offline als online samenkomen om te praten, zich te informeren, samen te werken, kennis te delen en te discussiëren. Hiermee wordt de kennis van de deelnemers vergroot, het netwerk van de deelnemers uitgebreid, worden kennisvragen beantwoord en maatschappelijke vraagstukken opgepakt. De bibliotheek speelt in deze community's een belangrijke rol. Via KennisCloud koppelen we verschillende community's aan elkaar en betrekken relevante partijen uit het netwerk. Hierdoor komen de community's in contact met mensen en groepen die hen verder kunnen helpen, maar die ze niet in hun eigen netwerk hebben. Zo kunnen we de kennisdeling verrijken, en samen maatschappelijke vraagstukken oppakken.

Dit handboek geeft handvatten om aan de slag te gaan met KennisCloud. Het handboek vertelt onder andere hoe de bibliotheek community's duurzaam aan zich verbindt, welke rol de bibliotheek ten opzichte

van community's kan innemen en hoe je KennisCloud kunt promoten. Het handboek eindigt met een aantal praktische zaken, zoals wat zijn de kosten van KennisCloud en wat levert het op?

De volgende randvoorwaarden zijn belangrijk om KennisCloud in de bibliotheek tot een succes maken:



- 1. Het management van de bibliotheek helpt de community librarians om voldoende draagvlak te creëren binnen de organisatie.**



- 2. Per bibliotheek zijn er één of meerdere community librarians. De community librarian werkt lokaal, dus in elke vestiging die KennisCloud in gaat zetten is er minimaal één community librarian.**



- 3. Per aangesloten bibliotheek is er één KennisCloud projectleider. Dit kan de community librarian zijn, maar dat is niet noodzakelijk. Deze persoon is ook de contactpersoon voor het landelijke gebruikersoverleg en geeft terugkoppelingen over de methodiek.**

De aanpak om KennisCloud tot een succes te maken verschilt per regio en bibliotheekorganisatie. Kijk ook verder dan dit handboek en ontdek welke werkwijze past bij de lokale situatie.

Waar begin je?

Dit hoofdstuk geeft tips over hoe je community's kunt vinden die met actuele, maatschappelijk relevante thema's bezig zijn, welk type community geschikt is voor het gebruik van KennisCloud en wat de rol van de bibliotheek hierbij kan zijn. Het hoofdstuk begint bij de basis; de medewerker die aan de slag gaat met KennisCloud.

1.1 Community librarian

Om als bibliotheekmedewerker met de [methodiek](#) van KennisCloud te kunnen werken, zijn bepaalde vaardigheden vereist.

De volgende competenties passen bij het profiel van een community librarian.

De community librarian:

- weet wat er speelt in de eigen regio. Je volgt politieke en maatschappelijke ontwikkelingen, lokaal, regionaal en landelijk. Je bent in staat trends te signaleren en er op in te spelen.
- is een netwerker in hart en nieren. Je bent veel buiten de bibliotheek te vinden en zoekt steeds de dialoog.
- heeft oog voor mensen. Je kunt met mensen uit verschillende lagen van de samenleving op een constructieve manier in gesprek gaan en bent in staat hen aan elkaar te koppelen.
- legt verbindingen. Zowel verbindingen met de collectie, tussen community's en de bibliotheek, als tussen community's en andere personen of organisaties die met relevante thema's bezig zijn.
- heeft de mogelijke rol van de bibliotheek op het netvlies. Of je nu een samenwerking aanjaagt, een meetup faciliteert, twee community's aan elkaar verbindt of een trend signaleert, je draagt de visie van de bibliotheek uit.
- is in staat om van een afstand mee te denken. Juist bij maatschappelijke thema's is een bepaalde mate van neutraliteit wenselijk. Je begeleidt het proces, maar hoeft geen inhoudelijke partij te zijn.
- faciliteert kennisdeling. KennisCloud.nl is daar een middel voor, maar is nooit een doel op zich. Het betrekken van relevante groepen en personen buiten het netwerk van de community is van grote waarde.
- is een content curator. Op het platform KennisCloud.nl organiseer je de informatie, ontsluit je de collectie en zet de opgedane nieuwe informatie om in kennis, die vervolgens ook weer ontsloten wordt.



1.2 Thema's

Er zijn verschillende manieren om tot relevante thema's te komen. Uit de pilot blijkt dat thema's die actueel zijn in de lokale samenleving over het algemeen goed aanslaan.

Thema's die een grote kans van slagen hebben (zoals bij eerdere bibliotheken is gebleken), voldeden in elk geval aan de volgende drie voorwaarden:



1. Het thema leeft lokaal.



2. Het thema is actueel.



3. Het thema is maatschappelijk relevant.

Een thema kun je kiezen door naar bestaande lokale community's te kijken. Deze community's vind je door gebruik te maken van je eigen netwerk, het netwerk van collega's of netwerken van samenwerkende organisaties.

Ook kun je kijken naar wat er zich allemaal in de buurt afspeelt. Zijn er buurtinitiatieven of buurtvergaderingen met deze of andere interessante thema's op de agenda? Wat zijn de thema's die de gemeente de komende jaren op de agenda heeft staan en zijn hier al groepen mee bezig? Ook bij thema's die je traditioneel niet bij een bibliotheek verwacht kan de bibliotheek een rol spelen in het faciliteren van kennisdeling en het verbinden van verschillende partijen.



In de onderstaande voorbeelden zijn een paar succesvolle thema's van andere bibliotheken beschreven.

Tiny houses

Een bibliotheek organiseerde een activiteitenreeks over 'bottom-up stadsinnovatie'. Ieder kwartaal kwamen hier mensen samen die hun stad beter, mooier of socialer maken. Ze bespraken wat daar allemaal bij komt kijken en hoe ze elkaar konden helpen. Bij een van deze activiteiten bleek ineens dat er erg veel behoefte was aan Tiny Houses. In deze stad waren nog geen Tiny Houses, en ook geen organisatie die daarmee bezig was. De bibliotheekmedewerker signaleerde veel enthousiasme voor dit thema, maar merkte ook dat er weinig kennis over bestond. De medewerker is vervolgens om tafel gaan zitten met de katrekkers van deze 'community-in-wording', om te kijken

wat de bibliotheek en de community voor elkaar konden betekenen. Dit resulteerde in een 'Tiny Houses Event' in de bibliotheek met inspirerende sprekers en voorbeelden uit het hele land. De bijeenkomst leverde een hoop kennis op over Tiny Houses en nog meer enthousiasme voor het bouwen van Tiny Houses in deze regio.

Voor een tweede event werd het netwerk van de bibliotheek en het netwerk van de community ingezet om verschillende expertises bij elkaar te krijgen (zoals architectuur, regelgeving, financiering en nieuwe vormen van samenwerking). Met de input van al deze expertises werd een plan uitgewerkt voor de realisatie van Tiny Houses in de regio. Zo kon de bibliotheek deze community faciliteren om de kennis te creëren die nodig was om hun doelen te bereiken. Bovendien kon de kennis van de community via de bibliotheek met een veel breder publiek gedeeld worden.



Het LoRa netwerk

Er zijn al een aantal steden in Nederland waar burgers een LoRa netwerk zijn gestart. Dit is een soort internet waarmee data verzameld wordt van metingen van heel veel kleine sensoren in de stad, zoals in een smart city.

In Brabant kwam de community librarian in contact met mensen die een LoRa netwerk wilden opzetten. De community-invoering was op zoek naar een locatie voor offline meetings. In samenwerking met de community librarian zijn deze meetings in de bibliotheek georganiseerd. De community librarian heeft vervolgens het netwerk van de bibliotheek ingezet om meer partners te betrekken en de koppeling te maken naar andere community's binnen het KennisCloud netwerk.

Hierdoor werd het proces van het opzetten van een LoRa netwerk versneld en ontstonden er, door de verbinding met andere community's, nieuwe projecten. De bibliotheek kon vervolgens de kennis over het opzetten van een LoRa netwerk vastleggen en breed delen, onder andere via het online platform.

1.3 Community's

De community's die van KennisCloud gebruik maken zijn in de regel community's die er baat bij hebben om verbinding te maken of samen te werken met andere mensen, community's of organisaties. Het helpt als een community een doel of een kennisvraag heeft. De community librarian kan dan samen met de community bepalen wat de route is om dit doel te bereiken of deze kennisvraag te beantwoorden.

Een kennisvraag is een vraag waar je via google geen antwoord op vindt, en waarbij het een meerwaarde is als er vanuit verschillende invalshoeken naar gekeken wordt.

Voorbeelden van kennisvragen zijn:

Tilburg wil in 2040
klimaatbestendig zijn.
Hoe betrekken we de
Tilburgers daarbij?

Aan welke regels moet
een *artificial intelligence*
zich houden?

Wat maakt Dordrecht
tot een *smart city*?

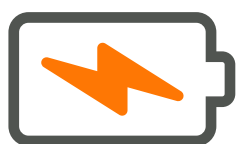
Welke stappen moeten we
nemen om een LoRa netwerk
voor *internet of things*
toepassingen op te zetten?

Is het erg als we ons
nooit meer vervelen of is
verveling onontbeerlijk
voor creativiteit?

1.4 Rol van de bibliotheek

Een bibliotheek heeft vóór en binnen de community verschillende rollen. Een aantal mogelijke rollen zijn: aanjagen, faciliteren, verbinden en signaleren. De bibliotheek heeft dus vooral een ondersteunende, nooit de centrale rol. De community librarian is de spin in het web die overzicht heeft over het hele regionale kennisnetwerk en legt verbindingen die alle partijen verder helpen. Je houdt daarbij scherp voor ogen welke bijdrage de bibliotheek op verschillende vlakken inhoudelijk kan leveren.

1.4.1 Aanjagen



Als community librarian wil je het kennisdelen binnen een community aanjagen en hier andere groepen en expertises bij betrekken. Dit kan door samen met de community te kijken naar wat hun doel is, welke kennisvragen er bij hen leven en welke partijen relevant zijn om te betrekken. Samen programmeer je een cyclus van off- en online kennisdeling, waarbij je steeds kijkt naar wat de volgende stap moet zijn en hoe die bereikt kan worden.

1.4.2 Faciliteren



De community librarian faciliteert de community ook bij hun behoefte om kennis te delen. Denk bijvoorbeeld aan het mede-organiseren van en inhoudelijk meedenken over offline meetups, en het beschikbaar stellen van een ruimte. Ook zorg je dat de kennis die ontstaat geborgd wordt, onder andere door deze te koppelen aan de collectie. Dit kan door collectie toe te voegen aan offline meetups of online discussies, maar ook door de kennis die op het online platform gedeeld wordt vindbaar te maken via de catalogus. (Dit is mogelijk doordat de inhoud van het online platform beschikbaar is als *linked open data*.)

1.4.3 Verbinden



De community librarian koppelt verschillende community's aan elkaar en betreft relevante partijen uit de netwerken van bibliotheek en community. Zo kan de kennisdeling worden

verrijkt, en kunnen samen maatschappelijke vraagstukken opgepakt worden. Door het verbinden van verschillende netwerken en het bij elkaar brengen van mensen met een verschillende achtergrond worden thema's vanuit verschillende invalshoeken benaderd. Hierdoor zijn mogelijke oplossingen waardevoller, en worden breder gedragen.

1.4.4 Signaleren



Als community librarian ben je steeds in gesprek met de community. Je signaleert waar de behoeften liggen en speelt hierop in. Als er bijvoorbeeld behoefte is aan inhoudelijke kennis koppel je de community aan een expert of organiseer je gezamenlijk een meeting met een inhoudelijke spreker. Daarnaast houd je in de gaten of er verbandingen mogelijk zijn tussen verschillende kennisc groepen en welke actuele ontwikkelingen relevant zijn voor de community's.

“

KennisCloud is een manier van werken, een methodiek, die dicht aansluit bij de manier van werken van onze programmamakers. Het gaat om het delen en genereren van kennis rondom maatschappelijk relevante thema's, maar ook om hiermee verbetering teweeg te brengen, om hiermee iets toe te voegen aan de samenleving in positieve zin.

*Pieterneel Thijssen, Hoofd innovatie
Bibliotheek Midden-Brabant*

”

Hoe ga je van start met een community?

Dit hoofdstuk bespreekt welke methodes er zijn om een community aan te laten sluiten bij KennisCloud en hoe je een langdurige relatie met deze community aangaat. Na dit hoofdstuk heb je een goed overzicht van community management.

2.1 Hoe kan een community bij het KennisCloud netwerk aansluiten?

Er zijn verschillende manieren waarop een community bij KennisCloud betrokken kan worden:

1. De community librarian komt in contact met een community waarvan zij/hij denkt dat deze baat zou hebben bij KennisCloud.
2. De community librarian signaleert een behoefte, thema of kennisvraag in de lokale samenleving en vanuit een inhoudelijk programma in de bibliotheek ontstaat een community in KennisCloud.

De volgende stap is dat de community librarian in gesprek gaat met de leden van de community om te ontdekken welke kennis zij in huis hebben en wat zij voor elkaar zouden kunnen betekenen. Samen

met de community zet je een cyclus op van off- en online kennisdeling. De community librarian begeleidt de community's in deze cyclus. In de [methodiek](#) staat dit proces uitgebreid beschreven.

2.2 Wie is waarvoor verantwoordelijk?

De community librarian werkt altijd samen met een of meerdere leden van de community die inhoudelijk deskundig zijn. Gezamenlijk zijn ze verantwoordelijk voor de inhoud van de offline meetups en de online conversatie. De kartrekker heeft daarbij de rol van kennisgroepbeheerder en moderator van het online platform. De community librarian legt verbindingen met netwerken die de community verder kunnen helpen.

2.2.1 Projectteam KennisCloud

Het werken met KennisCloud kan vormgegeven worden door te werken met een projectteam. Dit team bestaat uit de community librarian(s) en de projectleider (dit kan ook een community librarian zijn). Zij leggen de verbinding naar de

rest van de organisatie. De projectleider is ook de contactpersoon voor het landelijke gebruikersoverleg van KennisCloud en geeft terugkoppelingen over de methodiek.

In het projectteam bespreek je de stand van zaken; wat gaat goed en wat gaat niet goed, waar loop je tegenaan, heb je nog iets opgevangen over bepaalde thema's, wat speelt er bij de verschillende community's, welke verbindingen zijn er te leggen met andere partijen of heb je hulp nodig.

2.2.2 Continuïteit

Community's kunnen van tijdelijke aard zijn. Zo kan het doel van een community behaald zijn waardoor het bestaan overbodig wordt, of de actualiteit zodanig veranderen dat het thema niet meer relevant is. De opgedane kennis blijft door de borgende functie van KennisCloud beschikbaar via het online platform. Doordat alle content van KennisCloud geëxporteerd kan worden als *linked open data*, is deze kennis ook aan andere omgevingen te koppelen. De kennis zou zo bijvoorbeeld doorzoekbaar gemaakt kunnen worden via de bibliotheekcatalogus. Zo kan de bibliotheek de kennis uit de community's blijvend ontsluiten voor de hele regio.

2.3 Good and bad practices

Om een beeld te krijgen van hoe het werken met KennisCloud in de praktijk gaat, staan hieronder een goed en een slecht voorbeeld van het werken met KennisCloud. Deze voorbeelden zeggen echter niets over de kans van slagen van een gekozen thema in jouw

regio. Waar iets voor de een werkt, kan het voor de ander niet werken, of andersom. Het geeft echter wel een beeld van aanpak en wat voor die lokale situatie heeft gewerkt.

2.3.1 Good Practice

Een bibliotheek en een gemeente zijn een samenwerking aangegaan rondom het thema klimaatadaptatie, met als doel om zoveel mogelijk inwoners van de gemeente in beweging te krijgen. In een aantal voorbereidende gesprekken heeft de gemeente de case toegelicht en is de mogelijke samenwerking verkend. Bij elk van die gesprekken was een community librarian aanwezig die, waar relevant, in ging op het gebruik van KennisCloud.

Vervolgens is een eerste publieksbijeenkomst georganiseerd met alle relevante partners van de gemeente op het gebied van klimaatadaptatie. Na de bijeenkomst hebben alle deelnemers een informatiepakketje ontvangen via Mailchimp (verslag, filmpje, foto's, relevante boektitels) en een gerichte uitnodiging om zich aan te melden bij KennisCloud.nl en lid te worden van de groep Klimaatadaptatie.

Op het online platform KennisCloud.nl werd een kennisgroep 'Klimaatadaptatie' ingericht. Zowel medewerkers van de gemeente als de community librarian plaatsten regelmatig posts om volgers te triggeren te reageren en zelf nieuwe posts te starten.

Met een select groepje deelnemers (de kartrekkers van de eerste bijeenkomst) werden in een vervolgesprek de volgende acties bepaald. Daarop werd een tweede publieksbijeenkomst georganiseerd met de netwerkpartners van de gemeente. Tijdens deze bijeenkomst zijn ideeën opgehaald,

zoals het plaatsen van watertappunten op schoolpleinen en het opstellen van een programma voor de Week van het Water. Beide ideeën zijn gerealiseerd.

Na een jaar bleek uit de evaluatie dat de samenwerking goed was verlopen. Waar de gemeente de inhoudelijke rol pakte, was

de bibliotheek vooral de verbinder, door het inzetten van het online platform, het organiseren van offline bijeenkomsten en het toepassen van verschillende werkvormen.

De ontvangen aanbeveling van de gemeente vat het goed samen:

“ Wij (de gemeente) hebben samen met de Bibliotheek (KennisCloud) vorig jaar twee bijeenkomsten rondom klimaatadaptatie georganiseerd. Een samenwerking waar wij heel enthousiast van werden en veel energie van kregen. We vullen elkaar goed aan. Wij meer van de inhoud en het praktische, de medewerkers van de bibliotheek meer van het creatieve, vernieuwende en de structuur (wat er bij ons soms door de drukte wat bij in schoot).

En het heeft gewerkt! Daar waar wij soms dachten dat het moeilijk zou worden, zijn er mooie dingen ontstaan. Resultaat is de Week van het Water die van 12 tot 21 mei werd gehouden. Naast de bibliotheek en de gemeente zijn er door de bijeenkomsten ook andere partijen aangehaakt en is er een mooi programma ontstaan. Ook heel leuk dat de bibliotheek daar zelf ook aan heeft deelgenomen met een hackaton en met het beschikbaar stellen van de bieb voor Spraakwater!

We kijken uit naar een mogelijk mooi vervolg samen met de bibliotheek (er zijn alweer plannen!), waarbij we samen nog meer mensen en organisaties bewust willen laten worden van de gevolgen van klimaatverandering!

De samenwerking tussen deze gemeente en bibliotheek wordt nog steeds voortgezet:

- In september 2017 vond er een gezamenlijk georganiseerd debat plaats, over wat burgers zelf kunnen doen op het gebied van klimaatadaptatie.
- Er is een ROC-opleiding in beeld gekomen die graag samen wil werken rondom klimaatadaptatie.
- Er wordt via KennisCloud samengewerkt met de kennisgroep Creatieve Technologie, over het opzetten van een LoRa Netwerk voor *internet of things* in Tilburg. (Zie 1.2 voor een toelichting op het LoRa Netwerk.)
- KennisCloud ondersteunde een project dat Leisure studenten van de NHTV uitvoerden voor de gemeente m.b.t. een 'Levende Tuin'. De bibliotheek organiseren een stakeholdersbijeenkomst en gaat met de gemeente om tafel om meer mogelijkheden te bespreken.

Conclusies:

- Bij de start is geïnvesteerd in het kennismaken, zoeken naar *common ground*, delen van elkaars expertises en bepalen van de eigen toegevoegde waarde.
- De KennisCloud methodiek (de cyclus van de fysieke bijeenkomst, online verder discussiëren en het vergroten van het netwerk) zorgde ervoor dat de contacten van de community verankerd werden. De inzet van het online platform was daar een onderdeel van, niet de hoofdmoot.
- Het netwerk breidt zich steeds verder uit en de bibliotheek fungeert als spin in 't web.

2.3.2 Bad Practice

In 2015 startte er vanuit een gemeente een samenwerkingsverband dat werkte aan oplossingen om mensen met dementie langer

thuis te laten wonen. Dit gebeurde door verschillende expertises van organisaties op het gebied van onderwijs, wetenschap, zorg en overheid samen te brengen. Doel was om nieuwe manieren van werken, producten en structuren te vinden die helpend zijn in het dagelijkse leven van mensen met dementie en hun mantelzorgers.

De projectleider KennisCloud van de lokale bibliotheek legde contact met de gemeente en stelde voor om KennisCloud in te zetten voor dit project. Via KennisCloud werd een *Community of Practice* gestart. Dit zijn open, lerende netwerkjes om innovaties in de praktijk te implementeren, te toetsen en door te ontwikkelen. Hiervoor werd uiteindelijk de kennisgroep 'Dementie in de thuissituatie' op KennisCloud.nl ingericht. Tijdens het werken met KennisCloud ontstonden een aantal problemen.

Het eerste probleem dat getackeld moest worden, was dat de gemeente op het online platform meerdere kennisgroepen wilde starten. De bibliotheek adviseerde juist om één overkoepelende groep te maken waarbinnen deelnemers per thema kennis konden delen. Het argument was: hoe specifieker het onderwerp is, hoe beperkter de mogelijkheden zijn, terwijl een algemener onderwerp relevanter is voor grotere groepen waardoor meer kennis kan worden uitgewisseld. Gelukkig kon de gemeente daarvan overtuigd worden.

In het kernteam van het samenwerkingsverband werd vervolgens een introductie op KennisCloud gegeven; hierna registreerden een aantal teamleden zich op KennisCloud.nl. De gemeente beet het spits af en startte een gesprek op het online platform. Er was echter binnen de verschillende themagroepen weinig animo om discussies op te zetten

op KennisCloud.nl, omdat er nog veel onzekerheid was over het hoe en wat van de eigen themagroep.

Ook de *Communities of Practice* die middels KennisCloud werden gefaciliteerd kwamen niet van de grond. Voor de deelnemers was het werken in community's vrij nieuw en spannend, en daarom wilden ze hun bevindingen niet meteen op KennisCloud delen. Dit terwijl, om KennisCloud van meerwaarde te laten zijn voor dit project, vragen uit de praktijk nodig waren. En die kwamen niet.

Lessons Learned:

- Er was contact met de juiste personen en op het juiste niveau, zowel bij beleidsmakers als bij uitvoerders.
- Er was veel gedoe over de inrichting van het online platform, omdat er verschil van mening bestond over het starten van één kennisgroep of meerdere kennisgroepen.
- Het openbare karakter van KennisCloud.nl bleek een grote drempel voor sommigen van de deelnemende organisaties. Zij dachten commercieel en wilden niet meteen het achterste van hun tong laten zien.
- Het project KennisCloud was nog in de experimenteerfase daardoor vaak nog te abstract voor de partners.

Communicatie rondom KennisCloud

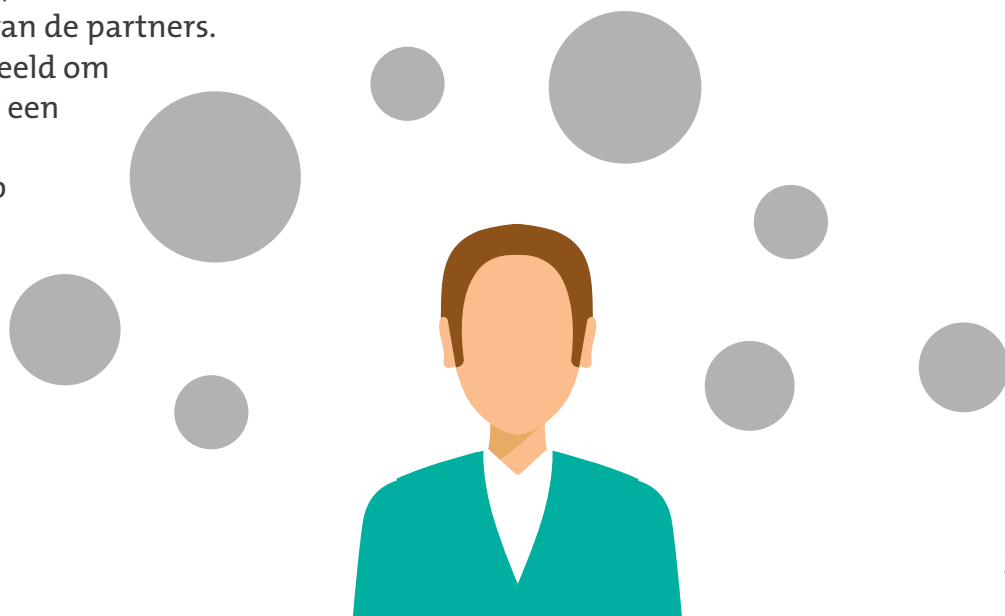
De community librarian zorgt ervoor dat community's KennisCloud weten te vinden en zich erbij willen aansluiten. Het is daarnaast goed om extra promotie te doen om KennisCloud bij een groter publiek bekend te maken. Ook wil je dat de medewerkers van de bibliotheek geïnformeerd blijven over KennisCloud en de ontwikkelingen rondom de methodiek. In dit hoofdstuk worden de externe en interne communicatie die je als community librarian kan ondernemen, uitgelicht.

3.1 Externe communicatie

Als community librarian maak je gebruik van je eigen netwerk en het netwerk van je collega's en samenwerkingspartners om community's kennis te laten maken met KennisCloud. Het is belangrijk om effectief te communiceren en zowel gebruik te maken van de eigen kanalen als die van samenwerkingspartners.

De externe promotie van KennisCloud kan het beste aan de hand van de thema's worden gedaan. Maak hierin gebruik van de on- en offline bijeenkomsten, maar ook van de communicatiemiddelen van de partners. Interesseer mensen bijvoorbeeld om online mee te praten of naar een offline bijeenkomst over een voor hen relevant onderwerp te komen.

Op de offline bijeenkomsten kun je vervolgens het KennisCloud-platform introduceren of activeren. Dit kan door kennisvragen die tijdens de bijeenkomst ontstaan, of een verslag van een bijeenkomst op Kenniscloud.nl te zetten, zodat men online verder kan praten en er nieuwe mensen bij kunnen worden betrokken. Stuur deelnemers van de bijeenkomst een mailing om hen te verleiden deel te nemen aan de kennisgroep op het online platform. Vraag hen ook om bij de volgende bijeenkomst ook andere mensen uit te nodigen. Hierdoor kun je een sneeuwbaaleffect creëren.



3.1.1 Doelgroep

Onder de doelgroep vallen de geïnteresseerde en geëngageerde burgers. Dit zijn mensen met een specifieke expertise; professionals, professionele amateurs, zzp'ers en geïnteresseerde inwoners van de regio.

3.1.2 Doelstellingen

Wat wil je bereiken met je communicatie-uitingen? Per doelgroep of thema zijn andere doelstellingen mogelijk. We geven hieronder een paar voorbeelden van communicatiedoelstellingen:

- Naamsbekendheid genereren: Je wilt dat een cyclus van één of meerdere thema's bekend raakt bij je doelgroep.
- Interesse creëren: De doelgroep is al bekend met een of meerdere thema's, maar je wil dat ze een offline event bezoeken en/of online op KennisCloud.nl meepraten en hun kennis delen over het thema.
- Binden: De doelgroep is al actief op een of meerdere thema's van KennisCloud, en je wilt dat ze actief blijven op deze of andere thema's.

3.1.3. Boodschap

De boodschap stem je af op het thema, de doelgroep en de doelstellingen. Voor de

doelstelling 'naamsbekendheid genereren' richt je de boodschap op de thema's en de voordelen van kennisdeling met andere mensen en organisaties. Stel het thema is Tiny Houses, dan past een boodschap als: "Meer weten over Tiny Houses in jouw stad? Kom eens langs of neem eens een kijkje op [URL]"

Voor de doelstelling 'interesse creëren' focus je met de boodschap op het creëren van behoeftes en verwacht je meer intrinsieke actie van de doelgroep. Hier zou een boodschap kunnen volstaan als:

“

Ben jij of ken jij iemand of een organisatie die veel weet van Tiny houses in [stad x], draag dan jouw steentje bij tijdens bijeenkomst x of op [URL].

”

Wanneer mensen al actief zijn op het online platform en aanwezig zijn op events, wil je dat ze verbonden blijven. Je borgt hierdoor zoveel mogelijk de continuïteit van gebruik. Gebruik in de communicatie met deze doelgroep een boodschap die refereert aan een volgende bijeenkomst die wordt georganiseerd, de attentiemails over een nieuw bericht of nieuwe discussie, of relevante, gelinkte andere thema's.



Verder kun je ook gebruikmaken van het eigen (warme) netwerk van medewerkers mensen en community's bij KennisCloud te betrekken. Bedenk zelf welke andere kanalen je in kunt te zetten zijn om de boodschap te verspreiden. In de [methodiek](#) vind je hier meer tips en informatie over.

3.2 Interne communicatie

Het zal tijd kosten medewerkers binnen de organisatie te betrekken bij de KennisCloud methodiek. Daarom is het belangrijk om medewerkers blijvend in het proces mee te nemen en ze goed geïnformeerd te houden. Houd collega's die aan een thema meewerken regelmatig op de hoogte van je werkzaamheden. Plan een wekelijkse stand-up, praat ze bij tijdens een koffiemoment of plaats een enthousiast bericht op het intranet. Ook kun je leden van een community uitnodigen om hun ervaringen met KennisCloud, de succesverhalen én leermomenten, intern te komen delen.



Praktische zaken rondom KennisCloud

4.1 Urenbesteding en medewerkers

Hoeveel uur je kwijt bent aan het werken met KennisCloud, is afhankelijk van de doelstellingen die organisatie met KennisCloud wil bereiken en van de grootte

van de organisatie. In de tabel hieronder staat een schatting van de uren die een community librarian ongeveer per community kwijt is bij een middelgrote bibliotheek.

Schatting urenbesteding KennisCloud werkwijze

Nieuwe community verbinden aan KennisCloud	Uren
Contact leggen met nieuwe community	10
Community's verbinden en relevante partners koppelen	24
Offline bijeenkomst organiseren	23
Koppeling maken met online platform	6
Totaal	52
Opzetten cyclus offline/online kennisdeling met KennisCloud community per cyclus	Uren
Overleg met bestaande community	5
Community's verbinden en relevante partners koppelen	5
Offline bijeenkomst organiseren	10
Koppeling maken met online platform	4
Totaal	24
Netwerken: - lokaal, buiten de bibliotheek in gesprek gaan met het netwerk, nieuw netwerk opbouwen, nieuwe community's en thema's ophalen - landelijk, met andere community librarians	4 (per week)

In het onderstaande voorbeeld wordt een situatie beschreven waarin de community librarian acht uur per week nodig heeft. In het geval dat de programmamaker de functie van community librarian erbij krijgt, overlappen deze twee functies gedeeltelijk, waardoor er slechts twee uur per week extra nodig is voor het werk als community librarian.

In de Bibliotheek Tilburg Centrum werken vier community librarians. Per community librarian wordt er met twee community's gewerkt. Per community zijn er gemiddeld vier offline meetings per jaar. Het organiseren van een cyclus van offline meeting en online kennisdeling kost gemiddeld 24 uur. Dat betekent dat er per community librarian acht offline meetings per jaar georganiseerd worden, en er dus 8 x 24 uur geïnvesteerd wordt. Dit is op jaarbasis 192 uur en staat ongeveer gelijk aan ruim vier uur per week.

Daarnaast is er vier uur per week nodig voor netwerkactiviteiten; zowel lokaal (contacten met partners onderhouden en contact leggen met nieuwe community's en groepen) als landelijk (contact onderhouden en kennis delen met collega community librarians).

Dit voorbeeld laat zien dat er in een grote bibliotheekvestiging vier mensen als community librarian werken, die allen acht uur per week hiervoor krijgen. In een kleinere bibliotheekvestiging kan er met minder community librarians gewerkt worden. We adviseren om altijd meer dan één community librarian in te zetten. Als de bibliotheek al werkt met programmamakers, kan deze medewerker de taak van community librarian op zich nemen met maar twee uur extra werk per week, aangezien netwerken en het organiseren van offline meetings al in de functie zit.



4.2 Kosten

Omdat het belangrijk is dat KennisCloud onafhankelijk van externe financiering kan bestaan, wordt van iedere bibliotheek die aangesloten is bij KennisCloud een bijdrage gevraagd. Deze bijdrage wordt gebruikt om de kosten te dekken van een helpdesk voor community librarians, de hosting en de doorontwikkeling van de website, en de doorontwikkeling van de methodiek van KennisCloud.

De kosten zijn €300,- per maand per aangesloten bibliotheek. Als meerdere vestigingen van de bibliotheek gebruik maken van KennisCloud, kost dit slechts een jaarlijkse bijdrage van €280,- per extra aangesloten vestiging.

4.3 Wat levert het op?

De inzet van KennisCloud heeft meerdere voordelen, zowel voor de lokale maatschappij en de bestaande bibliotheekorganisatie, als voor de toekomst van de bibliotheek.

4.3.1 Maatschappelijke functie

KennisCloud sluit mooi aan bij de verschuiving van de traditionele bibliotheek naar de maatschappelijke bibliotheek. Door de verbinding tussen community's worden relevante maatschappelijke thema's vanuit verschillende invalshoeken benaderd. Mogelijke oplossingen worden hierdoor breder gedragen en kunnen door de interdisciplinaire benadering waardevoller zijn. De bibliotheek levert

hiermee een bijdrage aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. De bibliotheek wordt ook meer onderdeel van de gemeenschap en de verschillende community's in de samenleving; de plek waar mensen samen komen om kennis te delen. Ook levert de bibliotheek met KennisCloud een bijdrage aan digitaal burgerschap. De community's worden namelijk begeleid bij het opzetten van een kenniscyclus die off- en online kennisdeling met elkaar verbindt. Hierdoor leren de deelnemers van KennisCloud belangrijke digitale vaardigheden, zoals het vermogen om online content te beoordelen op betrouwbaarheid; omgaan met online privacy en auteursrecht; het voeren van debat op digitale media en hierin omgaan met conflicten en verschillen; het onderhouden van een integrale off- en online identiteit.

4.3.2 Kennisdeling

Met KennisCloud wordt de bibliotheek een 'kennishub' voor de kennis die in de regio aanwezig is. De kennis kan worden verrijkt door mensen, community's en organisaties bij de kennisdeling te betrekken. Via KennisCloud kan de gedeelde en nieuw ontstane kennis worden ontsloten, gedeeld en geborgd. Aan alle inhoud van KennisCloud.nl worden tags toegevoegd. Zo kunnen er bijvoorbeeld tags worden toegevoegd aan gesprekken, bronnen en kennisgroepen. Ook kunnen gebruikers tags toevoegen aan hun profiel. Deze tags zorgen ervoor dat de kennis goed doorzoekbaar wordt, en dat ook de personen in het netwerk te vinden zijn op interesse thema en expertise.

In het online platform is een koppeling naar de collectie gebouwd. Er is een functionaliteit die automatische suggesties van titels uit de collectie genereert bij gesprekken op KennisCloud.nl op basis van de tags die aan

het gesprek worden toegevoegd. Daarnaast is er de mogelijkheid om handmatig collectie toe te voegen. Dit is niet beperkt tot de collectie van de bibliotheek: ook video's, artikelen of websites kunnen worden toegevoegd als collectie. Hierdoor ontstaan er online kennisdocumenten waarin actuele relevante kennis wordt gekoppeld aan collectie. Alle inhoud van het online platform wordt als linked open data beschikbaar gesteld. Hierdoor kan de kennis op KennisCloud.nl ook gekoppeld worden aan andere systemen, waardoor het op termijn mogelijk wordt om de kennis die op KennisCloud.nl ontstaat bijvoorbeeld inzichtelijk te maken via de catalogus.

Zo kan dus niet alleen collectie worden gekoppeld aan kennis, maar kan opgedane kennis ook toegevoegd worden aan de collectie.

4.3.3 Netwerk en samenwerking

Met KennisCloud creëert de bibliotheek een kennisnetwerk dat interessant is voor externe partijen, zoals gemeenten en universiteiten. Via KennisCloud volg je makkelijk wat er in andere regio's die met KennisCloud werken gebeurt zowel via het online platform en via het landelijke netwerk voor community librarians. KennisCloud zorgt er dus voor dat we van elkaars kennis en ervaringen gebruik maken, en niet allen zelf het wiel hoeven uit te vinden.

KennisCloud stimuleert het integraal en complementair werken binnen de bibliotheekorganisatie. Doordat ieder vanuit zijn eigen rol en functie een bijdrage kan leveren op een bepaald maatschappelijk thema, wordt de plek van de bibliotheek van nu met al haar facetten en mogelijkheden veel duidelijker wordt bij het grote publiek. Als je dit structureel op verschillende thema's kunt laten zien, draagt dit bij aan het imago en de zichtbaarheid van de bibliotheek anno nu.

4.3.4 WSOB

KennisCloud sluit aan bij de publieke waarden zoals benoemd in de bibliotheekwet:

- **Betrouwbaarheid:** we werken samen met personen en organisaties die we kennen en niet met onpersoonlijke partijen waarvan we niet weten of ze betrouwbaar zijn of niet. We leggen de verbinding met andere informatie en de collectie maar dat gebeurt door een persoon dus ook daar zit een check qua relevantie en betrouwbaarheid. Geen fake news.
- **Onafhankelijkheid:** we zijn niet commercieel, we verkopen geen data zoals andere online platforms.
- **Authenticiteit:** we doen dit omdat het bijdraagt aan de samenleving, niet omdat de gemeente wil dat we dit doen of niet omdat we ons laten betalen door een commerciële partij. Wat niet wil zeggen dat de gemeente geen samenwerkingspartner kan zijn.
- **Pluriformiteit:** we verbinden verschillende netwerken, we brengen mensen bij elkaar met een verschillende achtergrond waardoor thema's vanuit verschillende invalshoeken worden benaderd. Interdisciplinaire benadering is noodzakelijk om tot positieve verandering te komen in deze complexe samenleving waar we allemaal deel van uitmaken.
- **Toegankelijkheid:** iedereen mag meedoen en alle informatie en kennis is openbaar. Ook op het online platform is alle kennis zichtbaar voor iedereen.

4.3.5 Tijdsbesparing

Actieve community's geven zelf voor een groot deel invulling aan offline meetings, waardoor er programmering in de bibliotheek komt waar minder tijdsinvestering door programmamakers voor nodig is.

4.4 Verdienmodellen

KennisCloud creëert vooral maatschappelijke meerwaarde. Daarnaast zijn er ook een aantal mogelijke verdienmodellen die voor KennisCloud ingezet kunnen worden.

Mogelijke verdienmodellen voor KennisCloud:

Meerwaarde wordt gecreëerd voor:	Verdienmodel
Gemeente/ organisaties/ bedrijven	Kennis meetups organiseren in opdracht, de geïnvesteerde uren door community librarian factureren
Gebruiker KennisCloud	Entree vragen voor meetups

Een voorbeeld van een van de verdienmodellen is toegepast bij de community rondom het LoRa-netwerk en Klimaatadaptatie:

De gemeente heeft als doelstelling binnen 30 jaar een klimaatbestendige gemeente te zijn. Om dit te kunnen bereiken, zocht de gemeente contact met de bibliotheek. De bibliotheek nam een verbindende rol op zich door de verschillende inwoners en partijen die met dit thema bezig waren samen te brengen in een KennisCloud community rondom klimaatadaptatie. Omdat dit aansloot bij de doelstelling van de gemeente, konden zij de kosten die uit de opstart van de community vloeiden, zoals drukwerk en een dagvoorzitter bij de offline bijeenkomst, voor hun rekening nemen. In een later stadium ook de provincie betrokken bij de community. Zij zagen het belang van het project, en hebben budget vrijgemaakt voor een vervolgactiviteit.

Door de community rondom klimaatadaptatie in verbinding te brengen met de community rondom creatieve technologie, ontstaat er daarnaast op dit moment nu een nieuw project dat technologie inzet voor klimaatmetingen door burgers. Dit is van meerwaarde voor de gemeente omdat er bewustwording rondom klimaat wordt gecreëerd bij de inwoners die deelnemen aan het project. De gemeente is daarom bereid een deel van de kosten van het project te vergoeden.

4.5 Verwachtingen

Het is bij het opstarten van KennisCloud project belangrijk de volgende zaken voor ogen te houden:

- Het kost tijd om community's bij KennisCloud te betrekken, en nog meer tijd om voldoende community's te betrekken om het mogelijk te maken om community's succesvol aan elkaar te kunnen koppelen.
- Het online platform KennisCloud.nl is een middel om in een behoefte te voorzien, geen doel op zich. Ook de activiteit op KennisCloud.nl moet worden gezien als een bijkomstigheid, niet als enige factor voor succes.
- Niets en niemand is succesvol geworden in één keer. Werken met een nieuwe methodiek vergt het lef om te proberen, soms te falen, bij te stellen en te finetunen. Kijk wat nu werkt voor jouw lokale situatie.



info@KennisCloud.nl

Dit handboek is mede mogelijk gemaakt door:

Jantien Borsboom

Mark Dekker

Pieterneel Thijssen

Jet Govers

Kerstin Carbajal Henken

januari 2019