



Digitale bezoekers onthalen

werksessie

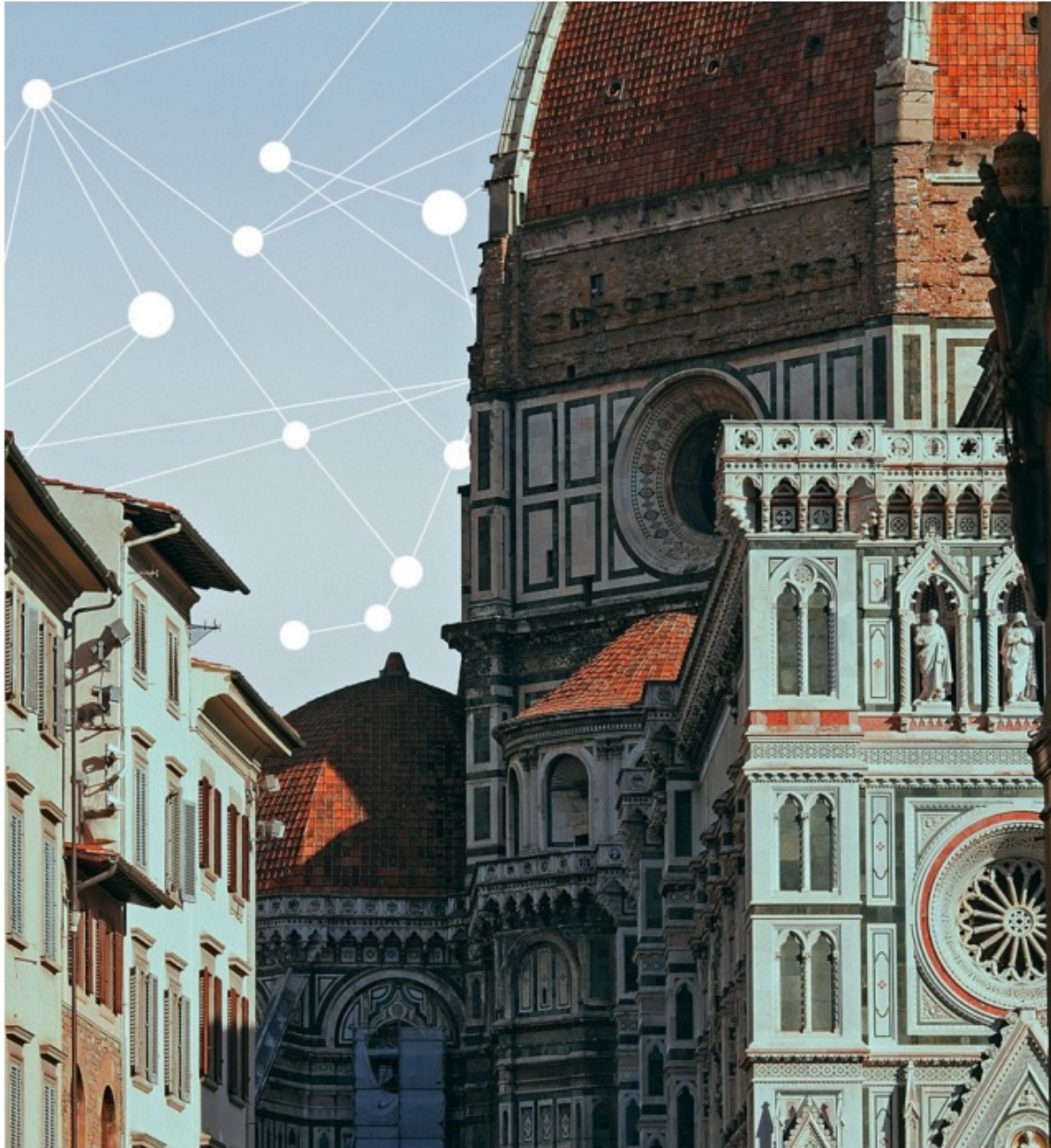
30 mei 2024

FARO

Vlaams steunpunt voor
cultureel erfgoed



Vlaanderen
verbeelding werkt



PROJECT MISSION

To sustainably protect, promote and enhance European tangible and intangible cultural heritage by creating a lasting and comprehensive sectoral skills strategy, bridging the gaps between educational and occupational systems and employer needs and propose training and curricula for the development of new skills for cultural heritage professionals.

Profiel leeszaalmedewerker

Charter werkgroep met 6
nationale bibliotheken

Traject gevolgd in 2023:
4 online sessies

Charter-methodiek

België, Denemarken, Duitsland, Italië, Nederland, Slovenië



FA
RO



Profiel leeszaalmedewerker: behoefte



Nood aan een profiel voor de leeszaalmedewerker: welke competenties zijn nodig om het hoofd te bieden aan de veranderende wereld? Gebruikers en hun behoeften veranderen en de dienstverlening evolueert mee.

Nadruk op de leeszaalmedewerker in de leeszaal.



Profiel leeszaalmedewerker: werkwijze

Analyse van de taken en
vaardigheden:

- kerntaken
- taken in de fysieke leeszaal
- locatiespecifieke taken

De vaardigheden en kennis
werden verder onderverdeeld in:

- *essentieel
- optioneel

Ten slotte bepaald waar ondersteuning nodig is



Profiel leeszaalmedewerker: beschrijving

Leeszaalmedewerkers zijn bemiddelaars tussen de **erfgoedcollecties** en hun gebruikers.

Ze ondersteunen de gebruikers door hun zoekstrategie te optimaliseren bij het raadplegen van digitale en fysieke collecties, door hen te helpen optimaal gebruik te maken van de diensten die de bibliotheek aanbiedt en door toegang te verlenen tot de collecties.



Profiel leeszaalmedewerker: kerntaken/activiteiten



Gebruikers helpen bij het optimaliseren van hun zoekstrategie terwijl ze werken met zowel digitale als traditionele collecties



Specifieke onderzoeksvragen van gebruikers en medewerkers oplossen



Verwerken van documentreserveringen en digitale reproducties voor gebruikers



Ontwikkelen en implementeren van nieuwe initiatieven om de dienstverlening voor gebruikers te innoveren



Het organiseren van de werkplanning



Ontwikkelen van eigen vaardigheden en expertise en op de hoogte blijven van ontwikkelingen in de sector

Profiel leeszaalmedewerker: taken fysieke leeszaal



Gebruikers wegwijs maken in de gedragscode van de leeszaal, de faciliteiten en diensten van de bibliotheek



Toezen op het juiste gebruik van de (technologische) infrastructuur in de leeszaal



Toezen op correcte handeling van de collecties



Profiel leeszaalmedewerker: locatiespecifieke taken



Registreren en catalogiseren van de digitale en traditionele collecties



Publieke programmering ontwikkelen voor de leeszaal



Communiceren over de leeszaal en de collecties



Profile itself

* Essential knowledge and skills: needed to perform in this occupation in whatever the context is.

Optional knowledge and skills: can be required in specific working environments

Task	Skill (be able to)	Knowledge	Attitude
1. Assisting users by optimizing their searchstrategy for both digital and traditional collections (Engagement and use)	<ul style="list-style-type: none">*Retrieving relevant data/information in search engines, catalogues and other digital and analogue repositories*Coaching and training users in order to to optimise their search strategy for both digital and traditional collections*Coaching users remotely via an on-line help desk*Using specialized knowledge to find out the (underlying) (information) needs of usersDeveloping specialized tools to support specific target groups within the population of readers and colleagues (flowcharts, manuals, wikis,...)*Using the right tone of voice for different target groups (formal and informal language)	<ul style="list-style-type: none">*Knowledge of the logic behind search strategies*Knowledge of search engines, cataloguess, and other digital and analogue repositories*Knowledge of the network in which the library operates (i.e. the network of organizations with similar or complementary collections)Knowledge of the broader cultural network in which the library operates (e.g. Knowledge of the heritage sector on a local, regional, national and international level)	<ul style="list-style-type: none">*Being customer friendly e.g.Being hospitableBeing patient

Behoeften bij de ontwikkeling vaardigheden: sociale vaardigheden



SOCIALE VAARDIGHEDEN:
WERKEN SOMS MET
MOEILIJKE GEBRUIKERS

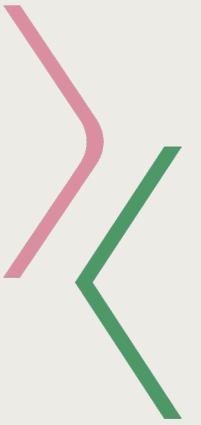
GEBRUIKERS BEGELEIDEN
EN OPLEIDEN DOOR HUN
ZOEKSTRATEGIE TE
OPTIMALISEREN IN
DIGITALE EN TRADITIONELE
COLLECTIES

HET BELANG VAN DE
GEDRAGSCODE VAN DE
LEESZAAL UITLEGGEN AAN
GEBRUIKERS

GEBRUIKERS INFORMEREN
WANNEER ZE DE
GEDRAGSCODE
OVERTREDEN

DE JUISTE STEMTOON
GEBRUIKEN VOOR
VERSCHILLENDE
DOELGROEPEN (FORMEEL
EN INFORMEEL
TAALGEBRUIK)

Behoeften bij de ontwikkeling vaardigheden: communicatieve vaardigheden



Posters, flyers en folders ontwerpen ter ondersteuning van het werk in de leeszaal



Gebruiksvriendelijke teksten schrijven over de collectie (blogs, artikelen)

Behoeften bij de ontwikkeling vaardigheden: vaardigheden over innovatie en ontwikkeling

Evaluëren van de huidige gebruikersdiensten (bijv. door statistische gegevens te verzamelen via formulieren)

Ontwerpen van nieuwe diensten

Op de hoogte blijven van nieuwe (internationale) ontwikkelingen, zoals gegevensverrijking, wetgeving, Europese projecten, ...

Netwerk opbouwen binnen en buiten de organisatie



Behoeften bij de ontwikkeling vaardigheden: vaardigheden over projectmanagement en bewaring



Projecten ontwikkelen en uitvoeren in de leeszaal, in samenwerking met allerlei organisaties en mensen



Evenementen organiseren: SMART werken, crowd management



Correct omgaan met [en toezicht houden op] de collecties

En verder...

- Beter zicht op nodige skills
- Leidraad bij opleidingen en aanwervingen
- Samen opgesteld met met andere bibliotheken: breed gedragen
- Valorisatie leeszaalmedewerkers: vb.: Denemarken
- Verder gaan: digitaal profiel

Nieuwe werkgroep opgericht: **International Reading Room Challenges (IRRC)**:

- 11 nationale bibliotheken en 1 universiteitsbibliotheek
- Online meetings en hybride samenkomsten



To exit full screen, press Esc

VAN STILTEPLEK NAAR PUBLIEKE HOTSPOT?

Hebt u zelf ooit van de gewijde stilte van de leeszaal geproefd? Een plek waar alleen met potlood geschreven wordt, en vaak met ingehouden adem letterschatten van weleer worden bestudeerd. Zal die plek er in de toekomst nog zijn, nu er volop wordt gedigitaliseerd? Of is het tijd voor iets anders? *faro* bracht medewerkers van twee koninklijke bibliotheken samen in Antwerpen en legde hun antwoorden voor aan twee Vlaamse erfgoedorganisaties: het Letterenhuis en de Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience.

Jacqueline van Leeuwen

Céline Ben Amar is Diensthoofd Hedendaagse drukwerken in KBR. Corona zorgde ervoor dat deze instelling nog maar één grote leeszaal heeft. Daar zitten onderzoekers en studenten samen, geen ideale situatie: "Studenten snappen niet waarom ze geen water mogen meebrengen, of niet mogen eten. Ik droom ervan om die twee groepen meer uit elkaar te halen. Voor studenten is een laagdrempelige studiezaal ideaal, onderzoekers verdienen een aparte, stille plek om geconcentreerd te werken". Collega Mariëtte Roelvink, Hoofd Publieksdiensten in de KB Nationale Bibliotheek van Nederland, herkent dit: "Op lange termijn brengen we in ons aanstaande nieuwe gebouw in Den Haag het aantal studieplekken terug van 500 naar 100. Wetenschappers kunnen terecht in een aparte, beveiligde ruimte. Het publiek 'krijgt' de rest van het gebouw, want de collectie verhuist naar een extern depot".

VRIJHEID VAN MENINGSVORMING

Mariëtte: "De voorbije jaren hebben we de toegangspoortjes al opgeschoven. We maakten beneden een gezellige ontmoetingsplek waar iedereen welkom is, en daar willen we de komende jaren nog meer op inzetten. We vertrekken daarbij vanuit een duidelijke visie: de KB geeft het recht op persoonlijke ontwikkeling alle kansen en maakt de vrijheid van meningsvorming mogelijk aan de hand van de collectie en een inspirerende programmering. Als bron van verhalen is de bibliotheek een *hotspot* waar van alles gebeurt en nieuwe ideeën kunnen ontstaan. Om dat te kunnen waarmaken zijn we nu al aan het experimenteren met innovatieve zones en plekken, in afwachting van onze nieuwbouw."

Céline: "Ook KBR wil *meer* zijn dan een plek voor onderzoekers. Ons gebouw op de Kunstberg zag er alleen zo afstandelijk uit. Daarom inves-

teerden we al in enkele mooie muurschilderingen, een nieuw restaurant en plannen we een lift naar ons prachtige dakterras. Studenten uit de buurt hebben onze verruimde entree ondertussen ook al ontdekt als een fijne plek om af te spreken. Ik zou graag nog meer evolueren naar een *third space*: een derde ruimte naast thuis en werk, waar mensen graag vertoeven, elkaar ontmoeten en inspiratie delen."

Mariëtte: "Onze nieuwe bibliotheek wordt heel open, met veel ruimte voor ontmoeting. Mensen maken kennis met onze collectie via gerichte publieksprogrammering (onder andere expo's, debatten, masterclasses, workshops, (digitale) installaties van creatieve makers in het KB Atelier). Daar zijn we al volop mee aan het experimenteren, met gebruikers en allerlei partners. We lanceren bijvoorbeeld een project voor een *people's bookshelf* waarbij we de boekenkast van Nederland maken, fysiek en digitaal. Iedereen mag bij wijze van spreken een boek bij ons op de plank komen zetten. Ook organiseerden we onlangs een *Fake News Festival*. We hadden dertig sessies met inhoudelijke deskundigen uit verschillende werkvelden, workshops, rollenspel, paneldiscussies. Collectiespecialisten koppelden het verhaal van mediawijsheid aan onze collecties, want fake news is natuurlijk van alle tijden."

Als bron van verhalen is de bibliotheek een hotspot waar van alles gebeurt en nieuwe ideeën kunnen ontstaan. Om dat te kunnen waarmaken zijn we nu al aan het experimenteren met innovatieve zones en plekken

Céline: "Ik denk ook dat we, net als in Den Haag, meer moeten inzetten op programmering, met een breed aanbod voor heel diverse groepen. Want pakkende verhalen en mooie gezellige ruimtes zijn één ding, mensen moeten weten dat je er bent! Daar kunnen we verder over nadenken. Liefst samen met de gebruikers in een soort klankbordgroep."

ANDERE COMPETENTIES GEZOCHT

Céline: "Zo'n *third space* is meer dan een plek alleen, het is een *attitude* en dat betekent dat ook andere competentieprofielen nodig hebben."

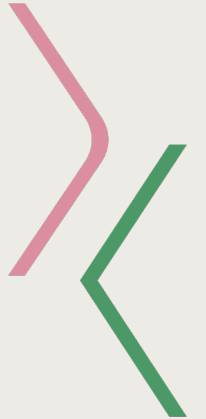


Leeszaal van de KBR. © KBR

En verder...

Erfgoedbibliotheeken en archieven als third spaces. Van stilteplek naar publieke hotspot? *FARO: tijdschrift over cultureel erfgoed*, 16/4, 2023, p. 40-43.

FARO



*Beter Voedsel
in mindere tijd!*



"MISS MARY"

Express Pan

Copyright by « Benelec N. V. » — Alle rechten voorbehouden

Werk sessie
competenties

Doel: proeven
van de
methodiek

Snelkookpan



FA
RO

Stap 1

Analyseer de persona

Vul aan op het invulblad

10 minuten



Stap 2

Welke taken moet een digitale ondersteuner vervullen om deze persoon optimaal te kunnen bedienen?

Noteer de taken op een flipchart.

10 minuten



Stap 3

Kies per groep één taak uit, en werk deze verder uit volgens het CHARTER model (dit kan op een invulblad gebeuren)

U mag spieken in het chartermodel

25 minuten





Bedankt!

Jacqueline van Leeuwen
Coördinator vorming en advies

jacqueline.vanleeuwen@faro.be

02 2301088

FARO

Vlaams steunpunt voor
cultureel erfgoed



Grasmarkt 105 bus 44

1000 Brussel

02 213 10 60

faro.be

