

## Afsprakennota bij samenwerkingsovereenkomst Bibliotheek De Krook en Avansa

Deze afsprakennota maakt de modaliteiten concreet en de onderlinge verbintenissen ihkv de samenwerking van Avansa regio Gent en Bibliotheek De Krook mbt het educatief aanbod voor volwassenen.

### **Inhoudelijke afspraken**

Bij de voorbereiding en inhoudelijke uitwerking van het aanbod houdt Avansa vinger aan de pols met (het gebruik van) de bibliotheekcollectie en omgekeerd houdt de bibliotheek rekening met de maatschappelijke signalen die vanuit de praktijken van Avansa duidelijk worden.

Hiervoor wordt in functie van de opmaak van de programmatie 'Avansa in De Krook' op geregelde tijdstippen (per opmaak programmatie, maximum 2X/jaar) een formeel planningsoverleg ingepland met de inhoudelijke bibliotheekmedewerkers en medewerkers van Avansa, alsook met de communicatieverantwoordelijken en met de betrokken medewerkers mbt het gebruik van Salesforce.

Bij de stuurgroep COMON (zogen. Raad der Wijzen) sluiten zowel een bibliotheekmedewerker als een medewerker van Avansa structureel aan.

De inhoudelijke afstemming gebeurt zowel voor het open aanbod en leesgroepen als voor de formats en projecten. Het onderzoeken van nieuwe opportuniteiten op vlak van inhoud (bv maakwerking, digitale geletterdheid, debat) en/of vorm (cocreatieve werkvormen, experiment, enz) verloopt tevens in onderlinge afstemming.

Het aanbod van Avansa vindt in het volledige netwerk van Bibliotheek De Krook plaats, zowel in de hoofdbibliotheek als in de wijkbibliotheken. De spreiding en inhoudelijke keuzes vloeien voort uit de vraag van het netwerk en krijgen vorm op maat van de buurt.

### **Praktische organisatie**

1/Avansa neemt de praktische organisatie van het educatief aanbod, alsook de bemanning van de activiteit zelf in handen (al dan niet met Helpende Handen, de onthaalvrijwilligers). De bibliotheek neemt geen engagement (meer) op om aanwezig te zijn tijdens de activiteiten van Avansa in De Krook (regierol door Avansa). Het engagement van Bibliotheek De Krook in deze wordt geëvalueerd en naar omstandigheden aangepast.

2/ de activiteiten in De Krook kunnen met voorrang op maandag en donderdag ingepland worden. De organisatie van activiteiten in de wijkbibliotheken vergt een specifieke praktische aanpak (gebruik infrastructuur, logistieke ondersteuning ed). De partners streven er samen naar het proces zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk uit te werken.

3/Gedeelde vrijwilligers:

- o Helpende Handen, onthaalvrijwilligers bij activiteiten in De Krook: Avansa volgt deze vrijwilligerswerking op, alsook de planningsvergaderingen.

Bibliotheek De Krook kan wel beroep doen op deze ploeg voor onthaal bij eigen activiteiten (buiten de samenwerking met Avansa).

- Digibegeleiders, de vrijwilligers van de Digipunten van Bibliotheek De Krook: de bibliotheek volgt deze vrijwilligerswerking op maar Avansa kan hierop beroep doen voor de bemanning van de eigen formats mbt ICT vaardigheden (vb. bij Digicafé).
- ...

4/ Administratieve ondersteuning: Avansa ondersteunt de bibliotheek (zogen. Helpdesk) bij de invoer van eigen activiteiten in Salesforce (vb. doorstroom naar UIT en site bibliotheek, definitief plaatsen, inschrijvingslinken aanmaken...);

5/ Gebruik werkruimtes in De Krook, +2 (Vergeten Straat): Avansa en Bibliotheek De Krook maken onderling afspraken over het gebruik van deze bureau- en vergaderruimte en hanteren een online agenda. Avansa is de eerste gebruiker. Naast werkplek voor medewerkers van Avansa kan deze ruimte gebruikt worden als vergaderruimte, werkplek voor medewerkers van de bibliotheek als de agenda het toelaat. Het gebruik van de werkruimte wordt na het eerste jaar geëvalueerd.

## **Communicatie**

1/ Structurele opname van de noemer “Avansa in De Krook” in alle communicatiemiddelen:

Alle activiteiten georganiseerd door Avansa in De Krook en in de wijkbibliotheken, verschijnen voortaan, in de communicatie van beide partners en over alle communicatiekanalen heen, onder de noemer ‘Avansa in De Krook’.

De gebruikers van zowel Avansa als van de Bibliotheek hebben immers vaak het eerste contact met het aanbod van Avansa in De Krook via de communicatiekanalen van één van beide partners. Het is daarom belangrijk om de gebruiker vanaf dit eerste contact mee te geven dat het om een gemeenschappelijk aanbod gaat, zodat bv de gebruiker van de bib-website begrijpt waarom hij/zij naar een inschrijvingsmodule van Avansa geleid wordt wanneer hij/zij klikt op een activiteit. Daarnaast is de noemer “Avansa in De Krook” ook een manier om beide partners zichtbaar te vermelden over alle kanalen heen. Zo wordt ook de werking van Avansa zichtbaarder in De Krook zelf.

Deze noemer – “Avansa in De Krook” – betreft een toevoeging in tekst en dus niet een logo, aangezien het doel is dat de naam van beide partners expliciet vernoemd wordt en leesbaar is voor gebruikers.

Enkele concrete toepassingen (bij wijze van voorbeeld) :

- Website en seizoensbrochure van Avansa: de noemer “Avansa in De Krook” komt vooraan in de tekst van elke gezamenlijke activiteit. (De communicatieverantwoordelijken van beide partners overleggen nog over de concrete uitwerking.)
- Website en affiche op de digitale schermen van De Krook: idem

## 2/ Vermelding van de structurele samenwerking

- Beide partners nemen in hun communicatiekanalen een rubriek op met uitleg over de samenwerking. Bijvoorbeeld op de website van Bibliotheek De Krook in de rubriek “Over ons/Partners” en in het colofon van de seizoensbrochure van Avansa. (De communicatieverantwoordelijken van beide partners overleggen nog over de concrete uitwerking en over een gemeenschappelijke tekst.)
- Avansa neemt op haar website de Bibliotheek op als samenwerkingspartner onderaan elke gezamenlijke activiteit. Dit gebeurt via de tekst: “In samenwerking met Bibliotheek De Krook: [www.gent.bibliotheek.be](http://www.gent.bibliotheek.be).” (Het huidige logo van De Krook mag hier verdwijnen.)
- Avansa onderzoekt of het technisch mogelijk is om op haar website ook een link naar de website van de Bibliotheek toe te voegen in het adresblok van elke activiteit in De Krook.

## 3/ Structureel overleg

De communicatieverantwoordelijken van beide partners overleggen één à twee keer per jaar structureel met elkaar over deze communicatie-afspraken en passen de afspraken aan waar nodig.

De communicatieverantwoordelijken van beide partners maken onderling informele, algemeen geldende afspraken over de copy bij activiteiten in functie van een zo helder en toegankelijk mogelijke communicatie. Het gaat hierbij om de copy in Salesforce die (onder andere) automatisch leidt naar de website van de Bibliotheek en naar de UIT-agenda.

Wanneer de Bibliotheek een activiteit bijkomend wil communiceren via één van de eigen kanalen (bv nieuwsbrief, schermen...) dan zal de Bibliotheek op deze teksten eigen redactie doen, uiteraard zonder te raken aan de inhoud. Een eventuele doorlink naar bv de website van Avansa of UIT, toont dan uiteraard wel nog steeds de copy van Avansa uit Salesforce.

## 4/ Afspraken over de content-flow en timing

De Bibliotheek werkt met een interne redactieraad waarin de planning en selectie wordt bepaald van items die aan bod zullen komen in de verschillende communicatiekanalen van de Bibliotheek.

De selectie wordt bepaald aan de hand van verschillende factoren. Voorbeeld: Waarover gaat het en voor wie is het? Is het relevant voor de bezoeker, past dit binnen het seizoen, is er voldoende variatie in onderwerp. Welke aandacht krijgt het item bij andere communicatiekanalen of bij de partner, etc...

De communicatieverantwoordelijke van Avansa kan in Salesforce via een (nog af te spreken) extra veld nuttige achtergrondinformatie meegeven aan de redactieraad, bv als er een reden is waarom het goed zou zijn om een bepaalde activiteit extra in de kijker te zetten.

De regelmaat van deze redactieraad ligt nog niet vast. In geval de redactieraad tweemaandelijks zal georganiseerd worden, dan wordt dit de timing (voorbeeld redactieraad januari):

*De redactieraad van januari baseert zich op het overzicht (kalender en content) van activiteiten die plaatsvinden in februari en maart. Wat niet in dit overzicht zit wordt niet meegenomen in de planning van alle communicatiekanalen van de bibliotheek.*

## 5/ Communicatie via de digitale schermen in De Krook

De niet-weerkerende activiteiten van Avansa worden niet meegenomen in de *loop* met digitale affiches op de schermen in De Krook. De reden hiervoor is dat de *loop* anders veel te uitgebreid zou worden waardoor uiteindelijk heel weinig mensen een bepaalde affiche zouden zien en omdat het om de opmaak van heel veel affiches zou gaan. Uitzonderingen om specifieke redenen zijn uiteraard steeds mogelijk.

De weerkerende activiteiten worden wel meegenomen op de schermen. De Bibliotheek zorgt in dit geval voor de opmaak, inclusief de noemer "Avansa in De Krook". Als een derde partner de activiteit trekt wordt de slide aangemaakt door de partner, in de huisstijl van die partner. Vb. Film Fest Talkies.

## 5/ Wederzijdse inspiratie en wederzijds gebruik content

De communicatieverantwoordelijken van beide partners spreken onderling pro-actief met elkaar af met betrekking tot het (her)gebruik van elkaars content, bv een interview uit de seizoensbrochure van Avansa die in verkorte vorm kan gebruikt worden in de nieuwsbrief of op de website van De Krook of omgekeerd een item van de Bibliotheek dat een meerwaarde kan zijn voor in één van de communicatiekanalen van Avansa.

## **Salesforce**

### 1/ Algemeen principe:

De Bibliotheek blijft de tool Salesforce gebruiken voor tal van ondersteunende processen (boeken van zalen, contentdoorstroming voor externe communicatie, inschrijvingen, interne afrekening, rapportage,...) en dit binnen de bestaande licentie van Avansa.

Er wordt gekeken om het gebruik van de tool door de Bibliotheek zo goed mogelijk af te stemmen op (a) het concrete gebruik door de bibliotheekmedewerkers (zie hieronder: intern gebruik Salesforce) en (b) op een zo goed mogelijke gebruikerservaring van deelnemers aan activiteiten (zie hieronder: gebruikersreis Salesforce).

#### (a) Intern gebruik Salesforce

De Bibliotheek zal Salesforce gebruiken voor 3 types activiteiten, waarvoor telkens een verschillend sjabloon gebruikt zal worden. (Ter info: een sjabloon is het geheel aan velden, bijbehorende communicatieflow en vormgeving)

Onderaan staat een overzicht van de drie sjablonen waarmee de Bibliotheek zal werken binnen Salesforce.

Sjabloon 2 is nieuw en wordt nog uitgewerkt door de betrokkenen van Avansa en de Bibliotheek. Pas na volledige oplevering wordt een opleiding voorzien, inclusief communicatieafspraken, voor de bibliotheekmedewerkers die aan de hand van dit sjabloon activiteiten en content zullen invoeren. Na de initiële opleiding komt er ook regelmatig de mogelijkheid tot heropfrissing van de afspraken. De kost voor de aanmaak van dit sjabloon wordt gedragen door de Bibliotheek.

(De twee andere sjablonen - sjabloon 1 en 3 - behoeven geen aanpassingen binnen Salesforce.)

De partners overleggen eveneens nog over de weerkerende rapporten die de Bibliotheek wenst te ontvangen. Avansa zal hiervoor waar mogelijk de nodige *queries* programmeren.

Daarnaast zullen de betrokkenen onderling een kader uitwerken mbt de bescherming van de persoonsgegevens van de gebruikers van elk van de partners en mbt de veiligheid van de data van elke partner.

Tot slot zal de Bibliotheek bij de start van deze hernieuwde samenwerking en vervolgens jaarlijks de lijst met alle Salesforce-accounts evalueren en bijsturen waar nodig.

- Sjabloon 1 = Aanbod 'Avansa in De Krook', met en zonder inschrijvingen
- Sjabloon 2 = Aanbod van de Bibliotheek, met en zonder inschrijvingen, waarbij de Bibliotheek de invoer van de content verzorgt en de redactie doet op de teksten voor externe communicatie. Avansa beheert hierbij de (automatische) communicatie-flow naar de deelnemers.
- Sjabloon 3 = Reservatie van zalen door derden, al dan niet tegen betaling

#### (b) Gebruikersreis Salesforce

Avansa voorziet vanaf de start van de hernieuwde samenwerking ook de mogelijkheid voor deelnemers om in te schrijven zonder vooraf een account te maken: dit zal de gebruikersreis voor veel gebruikers alvast vergemakkelijken.

Daarnaast overleggen de Bibliotheek en Avansa over de communicatieflow van deelnemers die inschrijven binnen sjabloon 2: welke schermen moet de gebruiker doorlopen en wat is er mogelijk om deze schermen in de huisstijl van de Bibliotheek te plaatsen. (Idem hierboven: de kost voor de aanmaak van dit sjabloon wordt gedragen door de Bibliotheek.)

### **Financiële afspraken**

De inkomsten die voortvloeien uit de voorliggende activiteiten komen Avansa toe. De bibliotheek stelt het gebruik van de zalen kosteloos ter beschikking. Wil Avansa voor het organiseren van activiteiten op meer beroep doen dan de basisdienstverlening zoals beschreven in de “algemene voorwaarden terbeschikkingstelling zalen De Krook” dan zal die bijkomende dienstverlening rechtstreeks door de CVSO Waalse Krook aan Avansa gefactureerd worden. De enige uitzondering hierop vormen de activiteiten die bib voorgaand zelf organiseerde en nu door Avansa worden overgenomen. Hiervoor neemt Bibliotheek De Krook de kosten voor technische ondersteuning zelf op voor een maximum jaarlijks bedrag van 4000 eur.

### **Evaluatie en opvolging**

Jaarlijks wordt de afsprakennota en samenwerking geëvalueerd en bijgestuurd.