

Wat gebeurt er als medewerkers van erfgoedinstellingen de wereld in trekken en hun publiek opzoeken, soms letterlijk op straat? Raken ze het spoor bijster of vinden ze juist nieuwe wegen in onze chaotische netwerksamenleving? Dit woudlopershandboek is vooral het verslag van een dergelijk avontuur in Gouda in 2007 en 2008.

Burgers worden mondiger en maken dankbaar gebruik van nieuwe media. Klassieke culturele instellingen als musea, archieven of bibliotheken vragen zich af hoe ze zich tot deze ontwikkelingen moeten verhouden. Zo ook in Gouda... en daar gaan ze dan soep koken op de markt. Waarom ze dat doen, en waarom dat een goed idee is, komt in dit woudlopershandboek aan de orde.

Dit is het verslag van hun zoektocht naar een nieuwe plek in onze gemedialiseerde samenleving. En net als 'Scouting for boys' van Robert Baden-Powell staat het vol met sterke verhalen, tips en trucs, vaardigheden en harde lessen voor onderzoeker en hun begeleiders. Het avontuur speelde zich af in Gouda, maar we hopen dat onze ervaringen ook elders een bron van inspiratie kunnen zijn.

www.waterwolflab.nl

ISBN: 9789081183420



DE HAAGSE
HOOGESCHOOL

THE PATCHING ZONE

Buiten Spelen

WOUDLOPERSHANDBOEK VOOR DE ERFGOEDMEDEWERKER 2.0



Buiten Spelen

WOUDLOPERSHANDBOEK VOOR
DE ERFGOEDMEDEWERKER 2.0



Else Rose Kuiper - Dick Rijken

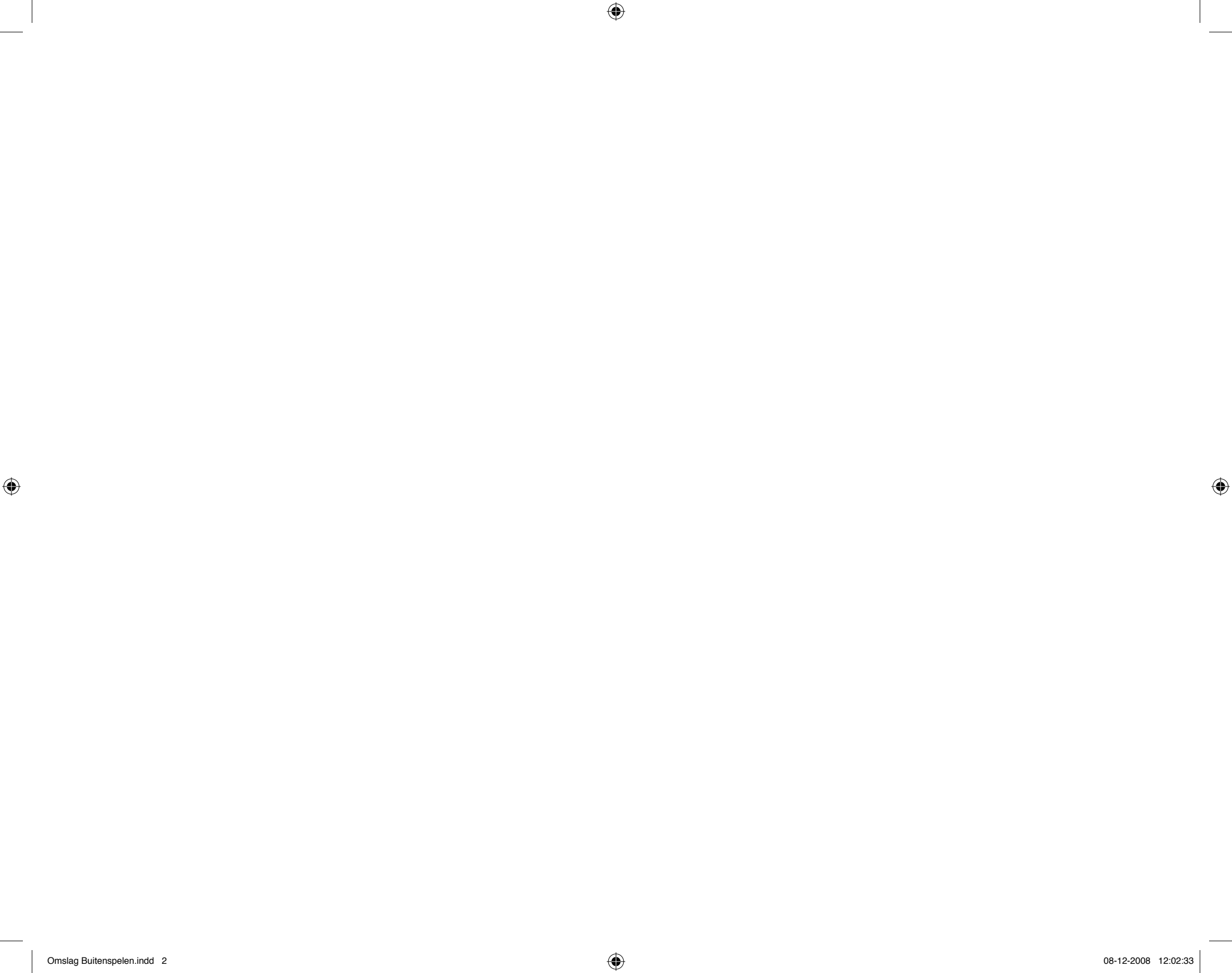




Figure 55 Four African mammals

Een publicatie van Laboratorium Waterwolf over een experiment van De Haagse Hogeschool, Openbare Bibliotheek Gouda, museumgoudA en het Streekarchief Midden-Holland in samenwerking met The Patchingzone en Brekend Vaatwerk/ Web in de Vijik.

Gouda, November 2008

DE HAAGSE HOGESCHOOL

© ⓘ ⓘ Uitgave: Waterwolf 2008

De Creative Commons Naamsvermelding - NietCommercieel Licentie is van toepassing op dit werk. De gebruiker mag het werk kopiëren, verspreiden, tonen en op- en uitvoeren en mag afgeleide werken maken, onder de volgende voorwaarden:

- naamsvermelding: de gebruiker dient de naam of andere aanduiding van de makers te vermelden;
- niet-commercieel: de gebruiker mag het werk niet voor commerciële doeleinden gebruiken.

Bij hergebruik of verspreiding dient de gebruiker de licentievoorwaarden van dit werk kenbaar te maken aan derden. De gebruiker mag uitsluitend afstand doen van een of meerdere van deze voorwaarden met voorafgaande toestemming van de rechthebbende. Het voorgaande laat de wettelijke beperkingen op de intellectuele eigendomsrechten onverlet. Dit is de vereenvoudigde (human-readable) versie van de volledige licentie. Ga naar <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/nl/> of stuur een brief naar Creative Commons, 559 Nathan Abbott Way, Stanford, Californië 94305, VS om deze licentie te bekijken.

Buiten Spelen

WOUDLOPERSHANDBOEK VOOR
DE ERFGOEDMEDEWERKER 2.0

Else Rose Kuiper - Dick Rijken

Inhoud

Voorwoord	7
Leeswijzer	10
Hoofdstuk 1	
Inleiding	11
Hoofdstuk 2	
Ik, erfgoedprofessional	17
Hoofdstuk 3	
Samenwerken met The Patchingzone en 2 werkgroepen	27
Hoofdstuk 4	
5 interventies, 5 belevenissen	43
Hoofdstuk 5	
Mijn werk	55
Hoofdstuk 6	
Mijn organisatie	75
Hoofdstuk 7	
Mijn directeur	79
Hoofdstuk 8	
Ik	87
Verantwoording	93
Medewerkers	94



hi tot er zeven g

Voorwoord

Digitale samenleving

Anno 2008 heeft in Nederland 88% van de bevolking internet, waarvan 81% ADSL of sneller (Paul Schnabel, SCP). 51% kan zich een leven zonder internet niet meer voorstellen en 49% van de bevolking is actief in een sociaal systeem als Hyves, Youtube of Myspace. De focus van de aandacht voor computers en internet ligt niet meer op het kunnen omgaan met de hard- en software, maar is verschoven naar wat digitalisering betekent voor onszelf en onze relaties. We leven in een digitale samenleving en geven onszelf en ons leven digitaal vorm.

Waterwolf

Laboratorium Waterwolf is een samenwerkingsverband van de Openbare Bibliotheek Gouda, museumgoudA, het Streekarchief Midden-Holland en De Haagse Hogeschool. Waterwolf onderzoekt hoe culturele instellingen zichzelf een plek kunnen verwerven in onze digitale netwerksamenleving. Waterwolf maakt gebruik van de eigenschappen van nieuwe media om nieuwe producten, diensten en relaties te ontwikkelen en in stand te houden, maar werkt altijd vanuit mensen en betekenis.

Lokale betekenis

Waterwolf is op zoek naar vormen voor 'lokale betekenis', naar de manier waarop de nabije leefomgeving betekenis heeft en krijgt voor burgers en de rol die traditionele culturele instellingen daarin kunnen spelen. Waterwolf werkt niet vanuit technologie, maar vanuit betekenis voor burgers en de manier waarop culturele instellingen (nieuwe) betekenisvorming kunnen faciliteren. Wat betekent dat voor de manier waarop instellingen zichzelf zien? Welke nieuwe producten en diensten kunnen daarvoor ontwikkeld worden en welke kennis is nodig om die relaties duurzaam in stand te houden? Wat betekent dat organisatorisch voor culturele instellingen en wat betekent dat voor medewerkers? Deze vragen worden actief onderzocht: Waterwolf doet en denkt tegelijkertijd. Sterker nog, we denken het liefst door te doen. Onze ideeën ontwikkelen zich door in de dagelijkse praktijk van de drie instellingen te experimenteren met nieuwe producten en diensten.

Erfgoedmedewerker 2.0

De netwerksamenleving vraagt een nieuwe rolverdeling tussen culturele instellingen en de samenleving. De actieve burger is een waardevolle bron van kennis en ervaring met toegang tot het Internet. Digitale innovatie is meer dan het inzetten van software, het betekent in de praktijk vooral dat culturele instellingen anders moeten leren omgaan met actieve burgers. Web 2.0 is alleen mogelijk, als er ook Erfgoedmedewerkers 2.0 zijn die daar inhoud en vorm aan geven. Zij vertellen niet alleen meer 'verhalen' aan hun publiek, maar inspireren en begeleiden het publiek ook in het vertellen van hun eigen verhalen.

Woudlopershandboek

Dit 'woudlopershandboek' richt zich met name op de erfgoedmedewerkers 2.0, op de manier waarop zij werken aan nieuwe relaties tussen hun instelling en samenleving. Die samenleving lijkt soms een ondoordringbaar bos van nieuwe ontwikkelingen en we kunnen door de waan van de dag gemakkelijk de weg kwijt raken. We bevinden ons allemaal als padvindsters in een fascinerend woud. Vandaar dit woudlopershandboek. We doen verslag van een jaar lang experimenteren. Het woudlopershandboek is geschreven vanuit het perspectief van de medewerkers van die instellingen. Het is een handboek geworden voor iedereen die een vergelijkbare tocht wil ondernemen. In de publicatie zijn net als in de 'Scouting for Boys' van Robert Baden-Powell (1908), sterke verhalen, tips en trucs, vaardigheden en instructies voor begeleiders te vinden.

Cultuur lokaal

SIA-RAAK is een subsidieprogramma in het Hoger Beroepsonderwijs dat medewerkers van instellingen in het beroepsveld helpt om hogescholen in te schakelen bij de ontwikkeling van nieuwe relaties, competenties en kenniscirculatie. In dit kader heeft in 2007 en 2008 het project Cultuur Lokaal plaatsgevonden, waarin Waterwolf een deel van de eigen plannen kon realiseren. Het is een zoektocht van medewerkers geworden naar de kennis en de vaardigheden die zij nodig hebben om duurzame relaties te kunnen ontwikkelen met inwoners en hun lokale -vaak informele- netwerken. Vanuit deze kennis en vaardigheden kan worden doorgewerkt aan de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten, waarbij internet als gereedschap wordt ingezet.

Er is meer op de wereld dan Gouda

Het werkteerrein is Gouda, maar de problematiek is algemener en zou kunnen gelden voor vele andere, meer of minder vergelijkbare instellingen die kennis en informatie hebben en/of kunnen organiseren. De drie Goudse culturele instellingen spraken daarom bij de start van Waterwolf de wens uit om de ervaringen die worden opgedaan ook betekenis te laten krijgen in een bredere kring. Deze publicatie is dan ook voor collega's en medewerkers van collega-instellingen gemaakt.

Samenwerken!

De ervaringen in dit handboek zijn afkomstig van de medewerkers van de vier instellingen, maar zijn ook van de studenten vanuit verschillende disciplines van The Patchingzone, een Rotterdamse instelling die internationale Master en PhD studenten in Gouda begeleidde in het inzetten van interactieve media voor lokale cultuur. Ook werd samengewerkt met Stichting Brekend Vaatwerk die specifieke ervaring heeft met het faciliteren en inspireren van burgers om actief te worden d.m.v. internet (Web in de Wijk) en met Erfgoed Nederland.

We zijn onderweg, hebben het een en ander ontdekt, maar we blijven zoeken en we hopen dat U, lezer, met plezier kennis neemt van onze bevindingen. We houden ons aanbevolen voor uw opmerkingen!

Dick Rijken

*Lector Informatietechnologie en Samenleving, De Haagse Hogeschool
Namens Laboratorium Waterwolf, Gouda*

Leeswijzer

Hoofdstuk 1 (Inleiding) is een korte schets van de manier waarop Laboratorium Waterwolf onderzoek doet naar nieuwe relaties tussen culturele instellingen en onze medialiserende samenleving.

In **hoofdstuk 2** (Ik, erfgoedprofessional) komt 'de medewerker' aan het woord en begint de zoektocht naar vernieuwing. Binnenwereld en buitenwereld komen aan de orde en het wordt duidelijk dat er veel te leren valt.

Hoofdstuk 3 (Samenwerking met The Patchingzone en 2 werkgroepen) gaat over het samenwerken met The Patchingzone, een multidisciplinair lab voor cultureel en artistiek onderzoek en over de manier waarop de erfgoedprofessionals in twee groepen hebben gewerkt: van buiten naar binnen en van binnen naar buiten.

Hoofdstuk 4 (5 interventies, 5 belevenissen) presenteert vijf manieren waarop contact is gezocht met de Goudse samenleving. Onze erfgoedmedewerker vertelt hoe het was om op nieuwe manieren contact te leggen met burgers.

In de **hoofdstukken 5 en 6** (Mijn werk en Mijn organisatie) wordt gereflecteerd op de implicaties van het gedane onderzoek voor het dagelijkse werk van medewerkers en voor het functioneren van hun organisaties.

In **hoofdstuk 7** (Mijn directeur) komen de directeurs van de drie Goudse instellingen (bibliotheek, archief en museum) aan het woord. Zij beschrijven op welke manier zij zien dat het onderzoek tot daadwerkelijke vernieuwing leidt.

Hoofdstuk 8 (Ik) presenteert dan uiteindelijk onze erfgoedmedewerker 2.0 en geeft een voorzet voor het formuleren van nieuwe professionele competenties op basis van de opgedane ervaringen.

Klaar voor de toekomst? Dit is nog maar het begin...
Veel leesplezier!

Hoofdstuk 1

inleiding



1 Inleiding

1.1 Samenleving 2.0

Individuele burgers maken zich sterk voor onderwerpen die ze belangrijk of betekenisvol vinden. Dit zien we terug in de opkomst van informele verbanden en organisatievormen. Barack Obama's verkiezingscampagne werd met name vorm gegeven door een enorm fijnmazig netwerk van gemotiveerde en welbespraakte vrijwilligers die digitaal met elkaar in contact stonden. Zo ontstaan op vele gebieden informele netwerken, die soms duurzaam, maar soms ook heel vluchtig kunnen zijn. Netwerken kunnen ontstaan rond mensen, gebieden of onderwerpen. Actieve burgers laten zich niet meer op vaste tijden inroosteren voor vrijwilligerswerk en willen zelf kiezen wanneer en waar zij zich voor iets willen inzetten. Het gereedschap dat daarvoor nodig is vinden we op het Internet. De ontwikkeling van internettechnologie die netwerken ondersteunt, ontwikkelt zich snel. De term Web 2.0 duidt op Internetgebruik waarin 'user generated content' centraal staat: gebruikers zijn voor een groot deel zelf producent van informatie in online omgevingen zoals Youtube, Myspace, Flickr en Hyves.

1.2 Culturele instelling 2.0

Nu het publiek zelf steeds meer informatie tot zijn beschikking heeft en zelf kan verspreiden, is de relevantie van onze erfgoedinstellingen niet meer vanzelfsprekend. De instellingen hebben geen kennismonopolie meer en moeten zich verhouden tot 'informele' kennis in netwerken in onze samenleving. Dit vraagt een andere opstelling van de bestaande private en publieke culturele instellingen. Zij worden meer dan voorheen begeleiders van burgers die weten wat ze willen. Dit betekent veelal een rolomkering: niet meer alleen zelf reflecteren op de geschiedenis, het heden of de toekomst, maar vooral ook ruimte scheppen, platforms ontwikkelen en nieuwe diensten bieden aan burgers, die dat zelf doen en steeds meer als partners gaan functioneren. De culturele instelling wordt een open omgeving en is niet meer alleen de verhalenverteller.

Een goed voorbeeld van deze transformatie is het feit dat het museumgoudA tot voor kort een schoollokaal uit de 19e eeuw aan schoolklassen liet zien, die konden ervaren hoe er destijds lesgegeven werd. Dit lokaal is inmiddels verdwenen en er is voor dezelfde doelgroep een ander aanbod: museummedewerkers begeleiden schoolkinderen in

het presenteren van hun persoonlijke verzamelingen in exposities. Hierin leren kinderen door het selecteren van objecten een eigen verhaal te vertellen. Dus: niet alleen objecten laten zien en daar verhalen over vertellen, maar ook het publiek begeleiden in het zelf formuleren van betekenis van objecten (van wie die dan ook zijn)!

Een ander voorbeeld is '3voor12 lokaal' van de VPRO. De VPRO werd, naast programmamaker, ook format-aanbieder: een podium voor muziekliefhebbers. Onder de vleugels van het merk 3voor12 voor alternatieve popmuziek, produceren in vele Nederlandse steden vrijwilligers hun eigen lokale versies van 3voor12. De VPRO biedt gereedschap, kennis en begeleiding en stelt het 3voor12-merk ter beschikking. Medio 2007 zijn er ruim vijftien steden en regio's actief. Zo is cultuur lokaal zichtbaar en vindbaar.



1.3 Samenwerking in Gouda

In Gouda werken het streekarchief, de bibliotheek en het museum al enige jaren samen op het gebied van digitalisering. Dit resulteerde medio 2005 in het ontwikkelen van 'Goudanet', een digitale catalogus waarin de collecties van de drie instellingen geïntegreerd zijn opgenomen. Gebruikers kunnen met één zoekopdracht in drie collecties tegelijkertijd zoeken. Maar ze willen niet alleen zoeken, gebruikers willen in toenemende mate ook zelf aan de slag met het gevondene. Als dat gebeurt, vallen mogelijkheden van digitale technologie samen met wensen van burgers.

Daarom startte het Lectoraat Informatietechnologie en Samenleving van de Haagse Hogeschool samen met Goudanet het project 'Digitale Dossiers' op. In de Digitale Dossiers maken burgers als vrijwilligers websites over typisch Goudse onderwerpen als 'Gouda Waterstad' en 'Gouda als vrijhaven voor andersdenkenden'. Deze succesvolle samenwerking resulteerde al snel in Laboratorium Waterwolf, een samenwerkingsverband tussen de drie Goudse instellingen en De Haagse Hogeschool, waarin de partners gezamenlijk experimenteren met nieuwe relaties tussen instellingen en samenleving.

Inmiddels is ook het onderwerp 'sport' naar boven gekomen. Daar wordt nu aan gewerkt met onder andere aandacht voor waterpolo en voetbal. De vrijwilligers werken hier actief aan het uitdrukken van de identiteit van hun directe leefomgeving. De vrijwilligers werden in eerste instantie begeleid door medewerkers van de Goudse instellingen en door docenten van de Haagse Hogeschool. Anno 2008 is Digitale Dossiers een vast onderdeel geworden van Goudanet. De activiteiten worden permanent begeleid door medewerkers van de Openbare Bibliotheek. De Haagse Hogeschool speelt slechts een rol op afstand als er bijvoorbeeld vragen zijn over verdere ontwikkeling. De vernieuwing heeft een vaste plek gekregen in de dagelijkse gang van zaken.

1.4 Perspectief van de medewerker

Medewerkers van de bibliotheek, het archief en het museum ervaren in hun communicatie met burgers dat er anno 2008 andere dingen van hen worden gevraagd. Burgers stellen geen eenvoudige vragen meer, maar willen zelf op zoek en hun eigen verbanden leggen. Ze willen weten waar ze informatie over plateel (Gouds aardewerk) kunnen vinden, en vragen niet alleen maar waar hun eigen plateel vandaan komt. Moeten medewerkers dan gaan werken aan een informatie-omgeving over de herkomst van alle

plateel? Moet er begeleiding aangeboden worden? Wat gebeurt er met de nieuwe kennis die door gebruikers wordt gegenereerd? Wie verifieert dat? En wie draagt daar de verantwoordelijkheid voor?

Hoe die veranderende vraag gefaciliteerd moet worden, is niet altijd duidelijk. Bij deze vorm van uitwisseling en communicatie met burgers en hun sociale netwerken is niet bekend wat de beste manier van werken is. We weten vooraf niet waar we mee bezig zullen zijn en ook niet wat het op gaat leveren, maar het is glashelder dat we ermee moeten experimenteren.

Dat brengt verwarring met zich mee. Die verwarring is onderdeel van de zoektocht. In sommige sectoren van de samenleving is het werken aan een onzeker eindproduct een dagelijkse werkelijkheid. Denk aan kunstdisciplines of sommige soorten wetenschappelijk onderzoek. Maar medewerkers van erfgoedinstellingen zijn bij uitstek gewend aan behoud en ordening, 'alles onder controle'. Dan is een experimenteel proces met ongewisse uitkomst niet vanzelfsprekend.

Om die reden is besloten om in het Cultuur Lokaal project samen te werken met studenten van The Patchingzone, een multidisciplinaire organisatie voor creatief onderzoek. Met hun internationale en culturele achtergrond zijn die studenten gewend aan het werken in en met onzekerheid. Ze laten zichzelf verrassen door onverwachte uitkomsten en bouwen daar dan weer op voort. Zij vertrouwen op hun artistieke vakmanschap om nieuwe verbanden te zien en te interpreteren.

In deze publicatie kiezen we voor het perspectief van de erfgoedprofessionals. We laten zien op welke manier deze samenwerking vorm heeft gekregen en wat de professionals daaraan hebben gewaardeerd.

1.5 Korte projectbeschrijving

Doel van het project was om de medewerkers te professionaliseren in het vinden van aansluiting bij de passies, ambities en drijfveren van inwoners van Gouda. Bestaande kennis en vaardigheden uit de instellingen werden ingezet om activiteiten in de stad te faciliteren. Dat gebeurde in de groep 'Buiten Spelen' door burgers op te zoeken en gesprekken te voeren ('van buiten naar binnen') en in de groep 'Collectie 2.0' door mensen uit te nodigen en te betrekken bij de bestaande collectie Gouds Plateel van het museum ('van binnen naar buiten'). In beide groepen stonden nieuwe relaties met de samenleving centraal, maar werden deze vanuit verschillende perspectieven verkend.

De studenten van The Patchingzone volgden een andere route die uiteindelijk gecombineerd werd met de activiteiten van de medewerkers. De studenten bedachten, op basis van onderwerpen en thema's van de erfgoedmedewerkers, werkvormen en maakten daar 'performances' van die samen met medewerkers en Gouwenaren werden uitgevoerd. Regelmatig vonden gecombineerde werkbijeenkomsten plaats, waar werd gereflecteerd op de voortgang en werd gezocht naar kruisbestuiving.

Nu het project is beëindigd, geven medewerkers aan dat zij de realiteit anders zijn gaan zien en inmiddels hebben zij ook hun conclusies aan hun directies gepresenteerd. Misschien was daarvan wel de belangrijkste:

“Onze instellingen straalden tijdens het project naar buiten toe uit dat zij een luisterende en ondersteunende, open instelling waren. Bewoners gaan daar nu een beroep op doen. Wij willen daar ook in de toekomst aan tegemoet komen en verantwoordelijkheid voor dat nieuwe beeld op ons nemen.”
Carolyt (Bibliotheek)

Er is geen weg terug meer. Wat de directies van de instellingen van het project vinden, komt later aan de orde, maar eerst geven we het woord aan de medewerkers. Het is het verhaal van hun avontuur in een vreemd en fascinerend bos.

Hoofdstuk 2



Shape



Silhouette



Spacing



Figure 10 The

king student must

2. Ik, erfgoedprofessional

Gouda

Als medewerker bij een Goudse instelling heb ik te maken met een eerbiedwaardige en oude stad met een scala aan beroemde producten en tradities. Gouda was in de 17e eeuw één van de zeven grote steden langs de kust. Ik denk aan bekende producten die hiervandaan kwamen zoals Goudse Kaas, Goudse Stroopwafels, Goudse Kaarsen, Goudse Pijpen en ook het laken en bierbrouwerijen uit Gouda waren in de 17e eeuw beroemd. Goudse Glazen zijn glas in lood ramen, waarvan de Goudse Kartons (de ontwerpen voor de Glazen) uniek zijn. De meeste van de producten worden niet in meer Gouda gemaakt en de huidige inwoners hebben er weinig mee. Gouds Plateel trekt nog wel enige belangstelling, maar vooral van mensen buiten de stad. Als 'erfgoedinstellingen' besteden we aan die geschiedenis natuurlijk aandacht.

Maar Gouda is tegenwoordig een gemeente met een gemengde bevolking van 71.000 inwoners in het Groene Hart van Nederland. Er is weinig specifiek aan het moderne Gouda. Er zijn in het centrum twee hotels, met samen nog geen 30 kamers. We hebben enorme problemen met water. Gouda verzakt. We zijn inmiddels berucht door de achteruitgang van de sociale veiligheid in onze wijken.

“Ik wil graag kennis gaan toevoegen aan onderwerpen waar mensen mee komen: de bibliotheek als ontmoetingsplaats waar mensen elkaar treffen en in gesprek raken en waar ze kennis kunnen opdoen die daarbij past. Dat is ook vastgelegd in de nieuwe missie, die in 2007 voor alle bibliotheken is geformuleerd”
Rosemarie (bibliotheek)

We willen op zoek naar een eigentijdse identiteit van de stad. We willen mensen weer trots laten zijn op hun stad en zich hier thuis laten voelen. We willen zoeken naar mogelijkheden om de bewoners hun eigen identiteit te laten uitdrukken en om gezamenlijk op de stad te reflecteren. Wie zijn er in de loop der jaren bijgekomen, wat is hun geschiedenis, en wat kunnen we daarmee? Vóór dit project waren we al bezig om met Molukse inwoners te werken aan hun eigen geschiedenis elders en hier. Ook werken we momenteel aan een perspectief op Gouda als vrijhaven voor andersdenkenden. We willen de passies en interesses van bewoners als uitgangspunt nemen en van daaruit onze instellingen en ook onszelf opnieuw uitvinden.

“Veel mensen in de samenleving willen helemaal niet discussiëren of hebben daar geen materiaal voor nodig. Discussiëren en argumenteren is een elitaire zaak. Hoe ga je dan om met mensen die gewoon om een praatje komen? Een beetje babbelen met mensen is gewoon niet mijn ding.”
Jan Willem (archief)

Bij elkaar opgeteld zien we als medewerkers veel kansen, maar hoe gaan we daar mee om? Welke keuzes zijn er? Hoe maken we die keuzes? Wat past bij onze functie en wat kunnen en mogen we ondersteunen? Waar moeten we beginnen?



“Ik krijg steeds meer bezoekers die zelf dingen willen opzoeken. Daar is de archiefmedewerker niet op gericht. Wij zochten het altijd op. Mensen die vaker langskomen, worden vaak te persoonlijk. Je bent geen hulpverlener. En dat is een risico. Ik ben een erfgoedprofessional. Als mensen teveel van zichzelf vertellen, worden ze verlegen als je ze weer treft of misschien zou ik zelf wel hard weg willen lopen. Daar moet ik mee leren omgaan.” Jac. (archief)

Hoofdstuk 2
Ik, erfgoedprofessional

2.1 Buitenwereld en binnenwereld

Terug in de schoolbanken

Onze woudloperstocht begint. We krijgen inleidingen over het benaderen van de lokale gemeenschap. Bert Mulder, directeur van het E-Society Instituut aan De Haagse Hogeschool, geeft aan wat de mogelijkheden van nieuwe media zijn en welke impact zij hebben op onze samenleving. Web 2.0 is niet alleen maar informatie verstrekken aan anderen die naar een website komen kijken. Het biedt mogelijkheden voor iedereen in de samenleving om zelf informatie te produceren en die met die van anderen te verbinden. Hij laat mogelijkheden zien om informatie aan identiteit te koppelen. Dat zou ook voor plateel in Gouda kunnen gelden en wie weet wat er nog meer mogelijk is.

Sandra Fauconnier (begeleider van The Patchingzone en mediathecaris) vertelt over de manier waarop vrijwilligers uit de samenleving hun eigen informatie verbinden met materiaal uit culturele instellingen. Er zijn veel voorbeelden waarbij mensen hun sociale geschiedenis toevoegen aan de informatie van de instelling. Traditioneel is die informatie relatief feitelijk van aard. Vaak weten we het jaartal, de plek van productie, of de naam van de maker, maar niet hoe mooi het is, of hoe de arbeidsomstandigheden waren waarin het materiaal ontstond. Terwijl juist die meer subjectieve observaties boeiend zijn voor een publiek dat geïnteresseerd is in geschiedenis en betekenis.

Dick Rijken, lector Informatietechnologie en Samenleving aan De Haagse Hogeschool, besteedt aandacht aan betekenis en interactieve media. Hij benadrukt het belang van de fysieke plek waar media gebruikt worden

en geeft aan dat mensen zowel thuis, als op straat, als op computers in onze instellingen informatie kunnen raadplegen en met elkaar kunnen communiceren en dat die fysieke plekken een grote invloed hebben op de soorten betekenis die daar kunnen ontstaan.

Buitenwereld

Wij als medewerkers reageren door te gaan brainstormen over de mogelijkheden in Gouda. We starten door te bedenken hoe we mensen in Gouda kunnen benaderen en hoe we informele netwerken kunnen opsporen. We beschrijven de professionele en de persoonlijke netwerken die we hebben. We beginnen na te denken hoe we de contacten die we hebben, in een nieuw perspectief kunnen zien: hoe kunnen wij wat mensen raakt, gaan faciliteren?

“Ik zat aan een diner, waar iemand mij vertelde dat hij interesse had voor oud-Indiëgangsters. Ik dacht direct dat hij ze zou willen ontmoeten en belde na het diner een vriend op die dat kon regelen. Ik gaf dat aan mijn vroegere disgenoot door, die wat afwezig reageerde. Dat had hij niet bedoeld, hij was geïnteresseerd in literatuur daarover, niet in gesprekken! Vaak moet je goed en rustig luisteren en doorvragen en niet meteen denken: ik weet wel wat hij wil. Dat doe ik zo niet meer!” **Carolyn (bibliotheek)**



“Als vrijwilliger kan ik bewoners ondersteunen om zelf tentoonstellingen te maken, ik kan ook gaan profiteren van de kennis die aanwezig is in de Goudse samenleving en die proberen toe te voegen aan de collecties. Maar de mensen kunnen ook onzin vertellen. Hoe komt een inwoner dan te weten wat van de instelling en wat van het publiek komt? Kunnen we en moeten we dat scheiden? Hoe pakken we dat aan?”
Nico (museum)



In de discussie komen we tot twee werkgroepen: 'Buiten Spelen' en 'Collectie 2.0'. 'Buiten spelen' gaat zich bezighouden met mensen opzoeken en luisteren en daar informatie aan toevoegen. Collectie 2.0 gaat op zoek naar mogelijkheden om verhalen van mensen aan de collectie toe te voegen.

Beide groepen krijgen een begeleider toegewezen: Gert-Jan en Klaas Jan zijn docent/onderzoekers van De Haagse Hogeschool (van de opleidingen 'Culturele en Maatschappelijke Vorming' en 'Informatiedienstverlening en Informatiemanagement'). Ook wordt ons verteld dat we gaan samenwerken met studenten van The Patchingzone, een laboratorium voor multidisciplinair artistiek onderzoek. We zijn benieuwd...

“Dit innovatieprogramma kwam naar ons gevoel naast ons gewone werk. Ik voelde me zeer verantwoordelijk voor het doorgaan van mijn reguliere werkzaamheden. Ook wilde ik mijn collega's niet belasten met de werkzaamheden die door het innovatieproject bleven liggen. Dat betekent schipperen met tijd. Zelfs als ik weet dat de directeuren achter dit project staan. Het moet wel kunnen. Om het project zo effectief mogelijk te maken, probeer ik het te koppelen aan de reguliere werkzaamheden. Dat betekent wel dat ik minder ruimte heb in mijn hoofd om zomaar iets te proberen zonder relatie met wat ik al doe.”
Ellie (bibliotheek)

Binnenwereld?

In eerste instantie proberen we lopende projecten op een nieuwe manier aan te pakken. Bij de bibliotheek zijn we al bezig met het realiseren van 'Stamtafels', plekken in wijken, waar we mensen informeel gaan ontmoeten en informatie van de bibliotheek kunnen toevoegen aan de gesprekken.

"De stamtafel is een platform en ontmoetingsplek voor 'Gouda ende Ommelanden' om historie, verlangens, herinneringen en ergernissen te delen van verleden, heden en toekomst. (...) Dit zal leiden tot nieuwe contacten tussen mensen, die samen hun belangstelling, ervaringen en verlangens delen. Zij vinden aan de stamtafel erkenning en openbaarheid.

Oude en nieuwe kennis worden gebundeld. Sociale cohesie wordt bevorderd. (...). En inspeland op de actuele vragen van de stamtafelbezoekers met mogelijkheden tot kennisoverdracht en discussie: (...) De doelgroep is divers: verenigingen, clubs en individuen rond een bepaald stamtafelonderwerp. (...) De doelgroep is nog niet nader te omschrijven, zolang we niet een keuze hebben gemaakt voor een eerste stamtafelonderwerp. (...)

Wat is nieuw, in ieder geval voor Gouda en omstreken?

- * Een fysieke en digitale plek waar platform geboden wordt voor het uitwisselen van kennis en belangstelling.
- * Dit in een openbare ruimte en toegankelijk voor iedereen die iets te "delen" heeft.
- * De consument van informatie wordt media-producent."

Rosemarie (bibliotheek)

We spreken een aantal malen over de kansen van de Stamtafels en hoe je daarover met mensen in contact kunt komen.

“Afgelopen woensdag hebben we een goede bespreking gehad. We bespraken het gevaar van direct in termen van een eindoplossing (stamtafel) denken. Je loopt dan het risico veel tijd, geld en energie te stoppen in iets dat even leuk is voor de gebruiker, maar al snel in de hoek belandt omdat de nieuwsgierigheid er van af is en het niet echt aansluit bij wat een gebruiker echt wil en hoe de gebruiker dat impast in zijn of haar dagelijkse leven.

Het is daarom noodzakelijk naar buiten te gaan en te kijken naar wat leeft onder de mensen in Gouda. Wat vinden ze leuk, wat heeft hun interesse en wanneer willen ze hiermee worden geconfronteerd? Willen ze en wanneer willen ze graag input leveren?

Hierbij gaf ik jullie twee voorbeelden:

- de verhalentafel van Waag Society, die in een bejaardencentrum staat, sluit goed aan op de leefwereld van ouderen: ouderen horen graag over vroeger en vertellen er nog liever over. Door een simpele interface (2 knoppen) activeren ze de machine en laten ze hun verhaal achter;
- de geografische weergave (ook van de Waag) van een gebied, waarop precies te zien is waar welke foto is gemaakt, welke archeologische vondst is gedaan, etc. Deze objecten zijn voorzien van GPS-metadata en zijn op te roepen door gebruikers als ze door de stad lopen.

Dergelijke projecten werken omdat er goed onderzoek is gedaan naar de gebruiker; niet vanachter het bureau maar door zich te vermengen met de doelgroep.”

Klaas Jan (docent/onderzoeker De Haagse Hogeschool)

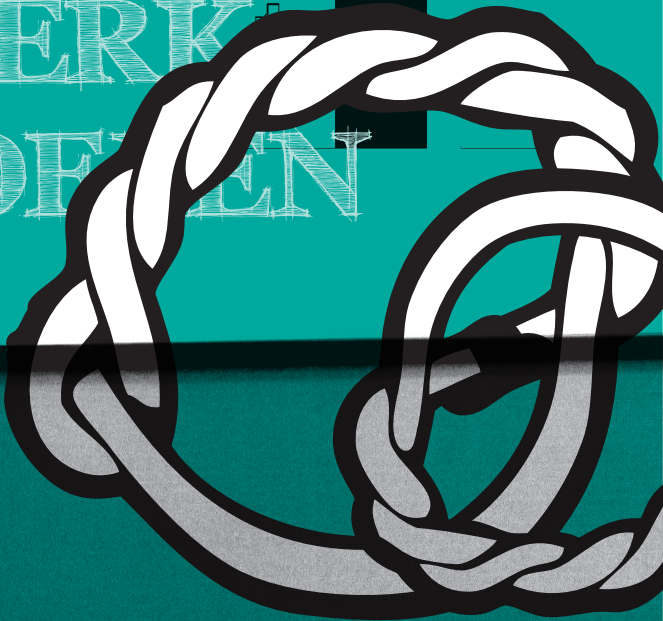
Buitenwereld!

We beginnen in te zien dat we echt he-le-maal bij NUL moeten beginnen. Leuk, die stamtafels, niets mis mee, maar de uitdaging hier is groter, radicaler ook. We beginnen bij het begin, bij de burger, het publiek, de samenleving. Er is begeleiding van de docenten van De Haagse Hogeschool en de mensen van The Patchingzone en we gaan naar buiten.



Hoofdstuk 3

SAMEN-
WERKEN
MET THE
PATCHING
ZONE EN
2 WERK-
GROEVEN



3. Samenwerken met The Patchingzone en twee werkgroepen

3.1 Werkproces en aanpak van The Patchingzone

The Patchingzone werkt met internationale studenten (voornamelijk uit culturele disciplines) die een stad in kaart brengen op hun eigen manier. In hun woorden: "We hebben kennisgemaakt met de Gouwenaren en het Gouda buiten de culturele instellingen. Er is interactieonderzoek verricht en er zijn interessante thema's gesignaleerd. In het interactieonderzoek spelen we met relaties, met nieuwe vormen van contact. Observatie en inventarisatie zijn essentiële onderdelen bij de ontwikkeling van op gebruikers gerichte producten en diensten, zowel technisch als inhoudelijk. In een serie tests (door ons interventies genoemd) zijn wij, vaak samen met medewerkers, de interactie met het publiek aangegaan. Steeds werd er een ander ontwerp of onderzoeksaspect uitgelicht dat mogelijk iets interessants op kon leveren voor de beroepsuitoefening van de instellingsmedewerkers 2.0. Meestal werd er voor een indirecte benadering gekozen. Een gesprek of een reeds geplande gebeurtenis werden als vehikel gebruikt voor uitwisseling en samenwerking."

in-ter-ac-tie de; wisselwerking

(Van Dale online woordenboek oktober 2008)

In de werkwijze van de Patchingzone vindt innovatie plaats in een cyclus met de volgende activiteiten:

1. Inhoudelijke thematiek

Waar 'moet het over gaan'? In deze fase doen makers en andere deelnemers uitgebreid veldonderzoek om een idee te krijgen van behoeften en interesses. Hier komen inhoudelijke thema's uit voort.

2. Concept en ontwerp

De thematiek wordt vertaald naar concrete vormen en gebeurtenissen, waarin gebruikers in contact komen met de thematiek en daar een relatie mee aangaan. Dit kan variëren van formats voor websites tot evenementen in de fysieke publieke ruimte. Concepten worden uitgewerkt in concrete ontwerpen en deze ontwerpen kunnen weer een herziening van de concepten veroorzaken.

3. Uitvoering en gebruikerstests

Het ontwerp wordt uitgevoerd en we confronteren het beoogde publiek hiermee. Er wordt getracht zoveel mogelijk feedback van gebruikers te krijgen en er wordt kritisch gekeken of de bedachte vormen effectief zijn. Levert het op wat we er van verwacht hadden en hoe ervaren gebruikers het?

In de praktijk kan er heen en weer ‘gesprongen’ worden tussen de verschillende stappen.

3.2 Cultuur Lokaal: artistiek-etnografisch onderzoek?

Er wordt veel aandacht besteed aan verschillende vormen van interactie: geven, delen, ontvangen, onderhandelen, samenwerken, etc. We maken ruimte voor verassingen en de improvisatie die ontstaat door uitwisseling en samenwerking met Gouwenaren. De activiteiten van de studenten van The Patchingzone vinden meestal plaats in de fysieke openbare ruimte, de open, vrije ruimte tussen thuis en het museum.

“Kaart, kompas en digitale navigatiesystemen waren voor ons, Patchingzone studenten, een onderdeel van het overlevingspakket voor de verkenning van Gouda en haar bewoners buiten het toeristisch centrum. En soms waren de navigatiemiddelen expres vergeten: in Gouda was verdwalen een onderdeel van de kennismaking. Daardoor konden we onbevooroordeeld kijken naar wat zich aan ons voordeed. Hierbij hielp het dat wij buitenstaanders (zelfs buitenlanders) zijn. Wij interpreteerden informatie die we kregen toch vaak anders en zagen er andere mogelijkheden in dan de medewerkers van de Goudse instellingen.

De kaart van Gouda kwam als hard uitgangspunt meerdere malen terug in onze activiteiten. Wij bemoeiden ons dan juist met de visualisatie van ‘zachte’ informatie. Voor de ontwikkeling van nieuwe sociaal-culturele activiteiten zijn juist de subjectieve informatie en persoonlijke boodschappen relevant. Deze werden door de Gouwenaren met ons gedeeld in de projecten ‘Vergeet me Niet’ en ‘Maak je Punt’. Wij zochten en vonden veel rijkdom en diversiteit. Dat wilden wij met ons ‘Patching’ laten zien.”
Anne(The Patchingzone)

Tip

Bekijk het lokale
cultuurlandschap eens
door de ogen van een
buitenstaander!
Overweeg gerust een
vermomming.

150°E

120°E

Magnetic
field lines

Doorzetten, evalueren en reflecteren op mogelijke richtingen leiden steeds naar nieuwe inzichten en uitkomsten, die even later ook weer kunnen wijzigen. Niets is zeker. Niets is wat het lijkt, de dynamiek en onvoorspelbaarheid brengen verwarring en ook heel veel mogelijkheden. Als erfgoedprofessionals zijn we gefascineerd door wat er gebeurt, maar vooral ook geïnspireerd.

3.3 Buiten Spelen

“Buiten spelen, het woord zegt het al: het is niet vanuit instellingen of collecties werken maar, van buiten naar binnen werken: beginnen vanuit de samenleving, vanuit burgers gaan denken.

Nou, dat hebben we gedaan, of geprobeerd te doen. Want van buiten naar binnen denken is een hele klus. Een thema centraal stellen, zoals bijvoorbeeld ‘eten’, en daar geïnteresseerden bij zoeken, was een gedachte die elke keer weer opspelde. Maar dan kwam het thema toch weer van binnen uit. Eigenlijk gedurende het gehele project moesten we ons elke keer weer afvragen, is deze activiteit niet (teveel) ‘vanuit onszelf’ bedacht. Het aanbodgericht denken zit als het ware in onze genen en we proberen, elke keer weer, burgers en anderen te inspireren om zich bij ons aanbod aan te sluiten, actief deel te nemen, etc. Via ‘betere publiciteit’, ‘meer flyers’, ‘betere informatie op websites’, ‘slimmere marketingstrategieën’, etc. proberen we bezoekers te ‘trekken’. Het maken van een omslag in ons denken hebben we geprobeerd door middel van een aantal activiteiten.

We zijn begonnen met brainmapping, het in kaart brengen van al onze kennis en associaties die we hebben ten aanzien van de belangen en interesses van (potentiële) bezoekers of geïnteresseerden (Goudse burgers) in onze instellingen. Dat leverde een heel interessante ‘kaart’ op waaruit bleek dat we wel degelijk een beeld hebben van maatschappelijke en culturele trends en ontwikkelingen.

Daarna hebben we burgers geïnterviewd in samenwerking met studenten van The Patchingzone. Mensen op straat aanspreken en ze ‘van alles en nog wat vragen’ leverde een verrijking en een toets van de ideeën op.”

Gert-Jan (docent/onderzoeker en begeleider Buiten Spelen)

experiment #01

Vergeet me niet

Hoofdstuk 3
Samenwerken met The Patchingzone
en twee werkgroepen

21 februari



We gaan Gouwenaren interviewen. Natuurlijk heeft niet iedereen een duidelijk verhaal, waar je als medewerker direct iets aan hebt. Toch zijn er nieuwe perspectieven door interactiemomenten, als we zien hoe mensen reageren op onze interventies en welke betekenissen voor hen belangrijk zijn. Er zijn verrassingen, zoals het verhaal van een allochtone vrouw over haar winkel met tweedehands Indiase kledingstukken, of een man die uitgebreid vertelde over zijn poolvrienden en wat hij daaromheen zou willen organiseren. Bij onze activiteiten op straat tonen mensen veel respect omdat we bij gevestigde culturele instellingen werkzaam zijn. Dat is prettig om te ervaren.

We spreken na die eerste ervaringen veel over het stellen van open vragen en over het belang van een luisterend oor. Uit twee bronnen (netwerken en straatinterviews) ontstaan tien portretten. Twee onderwerpen springen er uit: 'sport' en 'Goudologie' (een volkse term voor de kennis van de geschiedenis en de mores van Gouda). Er is vooruitgang.

Al doende maken we kennis met het belang van interviewtechniek. Een interview is geen gewoon gesprek. We zijn op zoek naar 'voeding' voor ons denkproces en daarvoor moeten we doorvragen, in plaats van meepraten. Na het vaststellen van onderwerpen en personen, leren we werken met vragen als:

- Wat wil je graag, wat moet er veranderen?
- Wat wil je voor elkaar krijgen?
- Wie wil je daarbij betrekken?
- Wat heb je andere mensen te vragen en wat heb je ze te bieden?

“Ik vind het toch een probleem dat je met mensen in contact komt en alleen maar dingen vraagt. Alleen maar luisteren maakt het contact zo eenzijdig. Ik wil graag ideeën teruggeven. Ik vind alleen luisteren niet eerlijk.” Joke (archief)

Na de gesprekken reflecteren we op de uitkomst. Wat kunnen hun ideeën betekenen voor de invulling van een ‘open ruimte’ in mijn instelling en wat zou ik zelf daar mee kunnen?”

We stellen onszelf nieuwe vragen, ook om de levensvatbaarheid van onze ideeën te kunnen beoordelen:

- Is er een onderwerp bij dat boeiend is voor een grotere groep mensen? Hebben we daar concrete aanwijzingen voor?
- Levert het aangedragen onderwerp op een of andere manier iets interessants op, waar op het eerste gezicht niet eens veel mensen iets van af (willen) weten? Heeft het bijvoorbeeld een erfgoedbelang?
- Heeft iemand een groot of interessant persoonlijk netwerk?
- Heeft de persoon in kwestie energie en is die stimulerend?
- En tenslotte (en niet te verwaarlozen): wat raakt mijzelf als professional en wat kan mij inspireren?





We kunnen niet alles aanpakken en zullen kansrijke onderwerpen selecteren die verder uitgediept worden in brainstorms met de Patchingzone studenten. De studenten gebruiken brainstormvormen die informatie en inspiratie voor het publiek opleveren. Wij proberen als erfgoedinstellingen van het publiek te weten te komen waar zij mee bezig zijn. We willen aansluiten bij hun ambities en drijfveren. Dat blijkt iets minder eenvoudig dan we eerst dachten.

Resultaat

Bij beëindiging van het project wordt besloten dat het onderwerp 'sport' verder wordt uitgediept met behulp van de Goudse Dossiers. We werkten mee aan de interventies die The Patchingzone had bedacht. We raakten onder de indruk van de effectiviteit van deze manier van werken (zie hoofdstuk 4 voor details over die interventies).

“Hoe vaak kom je nu iemand tegen die goed luistert en alleen maar vragen stelt om duidelijk te krijgen wat jij bedoelt? Heb je zelf niet de ervaring dat dat prettig is? Zeker als iemand daarna wat met je opmerkingen doet en dat vervolgens ook laat weten.”
Else Rose (Brekend Vaatwerk)



3.2 Collectie 2.0

"It moves the past to the future", zei Vincent (The Patchingzone) als het om verhalen delen ging. Als werkgroep Collectie 2.0 kiezen we voor het Gouds Plateel als onderwerp. Plateel is geglaazuurd aardewerk, dat sinds de zeventiende eeuw tot in de twintigste eeuw o.a. in Gouda werd gemaakt. Er is veel informatie over makers, plateelfabrieken, de vervaardigingsmethoden, de instrumenten en de verschillende stijlen van arbeiders/ kunstenaars die het aardewerk beschilderden. Er is echter minder bekend over de sociale aspecten van de plateelcultuur. Wel leven er nu nog veel mensen die daarover kunnen vertellen. Het idee van de Collectie 2.0 groep is om hun verhalen te verzamelen. Daarvoor inventariseren wij onze contacten en maken we met een deel van hen afspraken voor interviews. Ook maken we tien portretten.

"Zodra medewerkers met ideeën van het publiek aan de slag gingen, bewogen de resultaten van de brainstorms uiteindelijk weer richting hun eigen ideeën. Uit gesprekken met burgers kwam het thema 'sport', maar via de brainstorms kwam er uiteindelijk een boekenproject van de bibliotheek uit. Ook leuk, maar het is iets anders dan 'sport'. De geleerde les was dat de bewoners zelf bij de brainstorms betrokken moeten blijven of dat de resultaten eerst weer aan een testgroep voorgelegd moeten worden." Dick (Haagse Hogeschool)

Dat leek in het begin erg gemakkelijk. Iedereen vertelde wat hij of zij nog wist van en over plateel. Maar gaandeweg komen we er achter dat we willen weten wat Gouds Plateel voor betekenis heeft in hun leven. We willen weten of mensen er ook iets mee willen doen. Eigenlijk zijn we op zoek naar antwoorden op vragen als:

- Wat betekent plateel voor iemand?
- Waarom houdt men zich er mee bezig?
- Welk verband is er tussen de verschillende betekenissen?
- Wat kun je daar als instelling of als medewerker mee?
- Wat zouden producten of diensten kunnen zijn die daarop aansluiten?
- Kan Internet daar een rol in spelen?

Eigenlijk moeten we als we gaan interviewen, vooraf precies weten wat we zoeken. Als het alleen om stukjes voor een internetpagina gaat, worden het uiteindelijk korte teksten van maximaal 300 woorden met veel emotie en veel zintuiglijke waarneming ("Ik rook het hout van het vuur dat werd gestookt", bijvoorbeeld). Maar als ik nog helemaal niet weet wat het moet worden, ga ik veel meer explorerend aan de slag. Hoe selecteer je eigenlijk welke informatie je vast houdt om iets mee te doen? Ik zou zeggen dat de informatie een snaar moet raken bij de geïnterviewde of bij mijzelf. Iemand kan zich bijvoorbeeld met het verhaal identificeren of het verhaal kan verdriet helpen verwerken.

- *Kleine Verhalen*, Kees J.M. van Haaster, 2006 Uitgeverij Coutinho ISBN9789046900215
- *Een buurt vol verhalen*, Christina Mercken, 2002 NIZW, ISBN905050972X
- *De betekenis van levensverhalen*, E. Bohlmeijer, L. Mies en G. Westerhof, 2006 Bohn, Stafleu, Van Loghum, ISBN9789031348749

Gouda Sportstad: een Digitaal Dossier in wording

Sport verbreedert. Het is een gezegde waar veel over te zeggen valt, maar daar gaat het nu niet om. De maatschappelijke functie en betekenis van sport is groot. Daar is iedereen het over eens. Zeker ook op lokaal niveau. Sport ontspant, sport vermaakt en sport bindt. De sociale functie van bijvoorbeeld een sportvereniging is heel belangrijk. Gouda kent een rijke sporthistorie. In het Digitale Dossier Gouda Sportstad worden ervaringen in die geschiedenis digitaal verzameld en voor iedere geïnteresseerde zichtbaar gemaakt. Het doel van de Goudanet-dossiers is informatie rond Goudse thema's in samenhang bijeen te brengen. De Dossiers worden door vrijwilligers bedacht en ingevuld.

Gouda Sportstad begon met een vraag van een bibliotheekbezoeker. Hij heeft zelf veel kennis en materiaal en kent mensen die graag hun Goudse (historische) sportervaringen willen delen. Wat het leertraject RAAK/ Cultuur lokaal ons leerde, was het inzicht om zo'n vraag als perspectiefvol te zien en de vraagsteller (en anderen) niet als doelgroep te beschouwen, maar als partner die kennis en informatie beschikbaar wil stellen en hierin graag wil samenwerken. Als professionele instellingen gaat het er om vaardigheden te ontwikkelen, wensen te faciliteren en de techniek aan te bieden. Zo krijgen de professionele instellingen en beroepskrachten een andere rol in een lokale samenleving. Daar ligt de uitdaging.

Via de software van de Goudanet-dossiers wordt die techniek aangeboden en gekeken, waar mogelijkheden en belemmeringen zitten om Goudse burgers zelfstandig de kans te geven hun materiaal op het internet te plaatsen. Die worden al werkende zichtbaar. Op dit moment wordt aan een nieuwe versie gewerkt: Goudanet 2.0

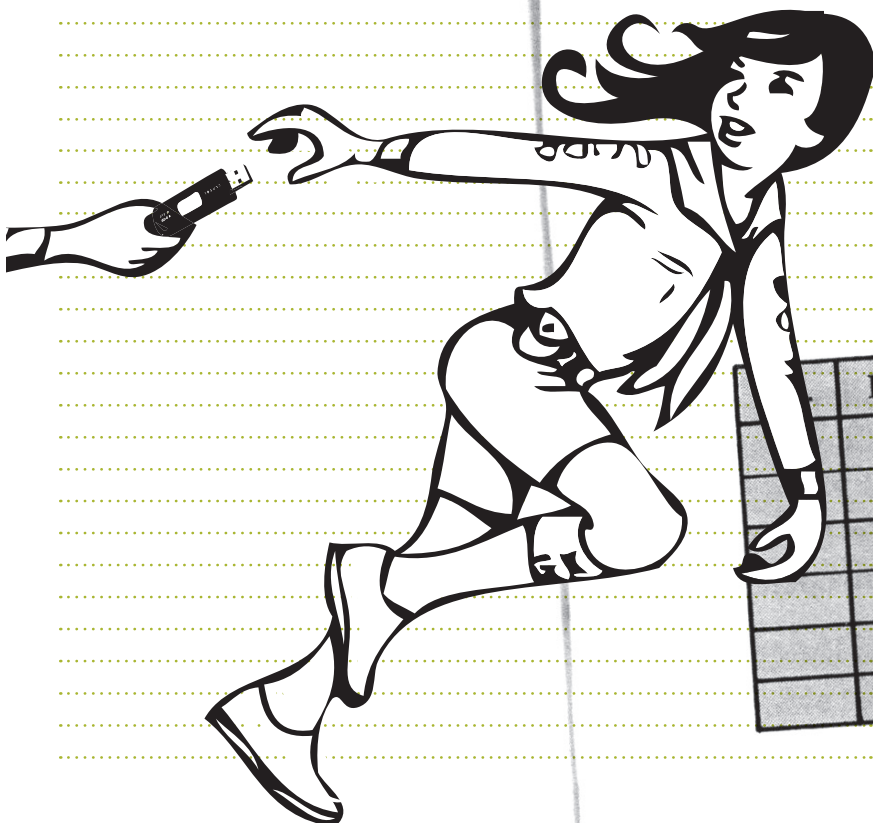
De 'virtuele wereld' is niet de enige wereld. De 'fysieke wereld' wordt nadrukkelijk bij de ontwikkeling van het Digitale Dossier Gouda Sportstad betrokken. Als de software gereed is, wordt er een bijeenkomst georganiseerd van mensen die aan de Goudse sporthistorie willen werken en hun persoonlijke verhalen en

documenten ter beschikking willen stellen en met anderen willen delen. Ongetwijfeld kennen die mensen weer andere mensen, waardoor de kring zal groeien. Met de Krant van Gouda is contact gelegd om regelmatig aandacht te schenken aan het dossier Gouda Sportstad.

De zoekmachine van Goudanet (Aquabrowser Library) doorzoekt Goudse bronnen, (lokale) internetsites, tijdschriftartikelen en toegevoegde zgn. grijze literatuur. De Goudse dossiers worden ook in de Aquabrowser doorzocht, zodat alle toegevoegde informatie van Goudse burgers ook via die weg beschikbaar komt.

Gouda Sportstad is een zoektocht naar nieuwe rollen van de professionele (erfgoed)instellingen en naar nieuwe werkwijzen en werkvormen. RAAK/Cultuurlokaal gaf ons de kans hiermee te experimenteren. Pim (bibliotheek)

Hoofdstuk 3
Samenwerken met The Patchingzone
en twee werkgroepen

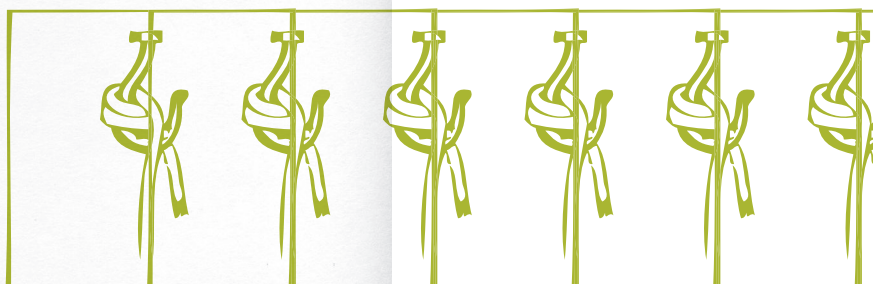
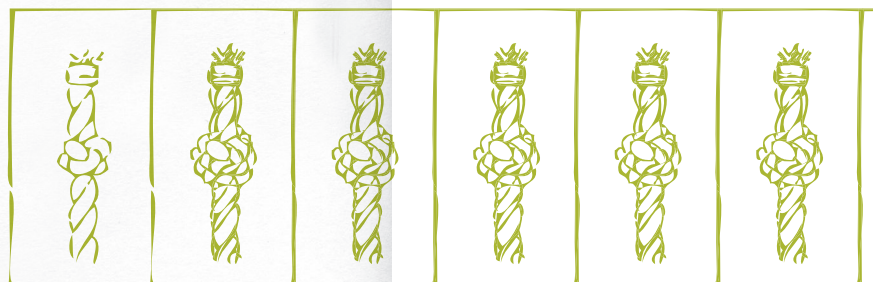


Interviewen is één, maar opschrijven is twee. Schrijven voor een artikel stelt andere eisen dan schrijven voor een bijschrift of voor een website. Ook hiervoor moeten we vaardigheden ontwikkelen.

Ieder jaar vindt in het museum de Goudse Keramiekdag plaats. Dit jaar gaan we aan de slag met een korte vragenlijst om mensen te vinden die met ons aan een determinatie-tool voor plateel willen werken. Wij stellen vragen aan het publiek. Het resultaat van de vragenlijst is veel groter dan gedacht: zo'n 34 mensen gaven zich op om verder mee te denken over ICT gereedschap rond plateel.

Een maand na de Plateeldag nodigen we de mensen uit in het archief. We merken al bij de voorbereidingen dat de neiging bestaat direct in internetmogelijkheden en techniek te duiken. Dat is niet de bedoeling. Met internet kan alles, maar de vraag is wat mensen willen vinden, wat vinden ze spannend en wat en wanneer willen ze zelf iets toevoegen. We vragen lector Dick Rijken om de avond voor te zitten met alle mensen die zich hebben opgegeven. Hij kan goed luisteren en verhalen van mensen verbinden. Later kunnen we kijken wat internet daaraan kan bijdragen.

“Wat opviel was dat er een veel grotere diversiteit was aan mensen en bindingen, dan gedacht. Zo was er een werktuigbouwer die het instrumentarium ontwierp waarmee plateel en plateelmallen vervaardigd werden. Erg enthousiast vertelde hij hoe dat in zijn werk ging. Andere aanwezigen lieten foto's zien van hun collecties thuis en een ander werkte aan een publicatie. Ook waren er handelaren aanwezig. De verhalen lagen voor het oprapen.”
Klaas Jan (docent, begeleider Haagse Hogeschool)



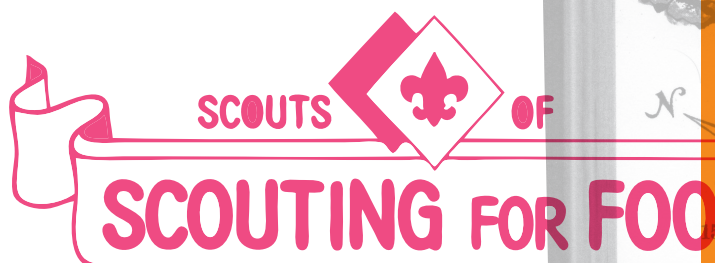
Knottek 3
Samenwerken met The Patchingzone
en twee werkarbeiden

Een tijdje geleden was er al een initiatief van een paar partijen geweest om samen te komen. Daar kwamen toen nogal wat tegengestelde ambities aan het licht. Nu het museum het initiatief neemt, wil men wel weer graag deelnemen. Het museum kan vanuit een positie van autoriteit een belangrijke verbindende rol spelen.

We vertellen dat we een open ICT-toepassing willen ontwikkelen. De groep geeft aan graag plannen te willen bekijken en tezijntijd ook een inbreng te willen leveren.

Resultaat

Het ICT-gereedschap wordt verder ontwikkeld in samenspraak met dit publiek. We werken aan een instrument waarbij veel verschillende partijen met hun eigen motivatie en deskundigheid toch samen kunnen werken. Inmiddels is het project 'Hebbes!' gestart. Daarin wordt plateel drie dimensionaal gedigitaliseerd, zodat gebruikers ook de onderkant van objecten kunnen zien. Daar staan namelijk codes die het mogelijk maken om te herleiden waar en door wie het is gemaakt.



Hoofdstuk 4

555

INTERVENTIES

BELEVENISSEN



Als je een onderwerp wilt gaan aanpakken, zijn wij gewend om alles tot in de puntjes te verzorgen, alles goed voor te bereiden, lang van te voren te plannen en de resultaten op voorhand te voorspellen. Daarbij zijn onze projecten vaak intellectuele uitdagingen. The Patchingzone introduceerde de ‘kleine test’, waarbij een ongewoon perspectief, een zintuiglijke waarneming, drama en decor een rol speelden om mensen iets te laten meemaken dat ze de kans gaf om de dagelijkse werkelijkheid anders waar te nemen en ze daarmee te inspireren. Dat gaat snel: even samen iets bedenken en direct uitvoeren om de belangstelling en het effect te onderzoeken.

"Creativity is closely related to curiosity. It's about being interested in observing an environment or a situation from different perspectives. It allows one to have extraordinary experiences and it lifts up possibilities of innovative forms of conceiving reality. The main question is: How what we see could be seen in a different way, beyond the ordinary, to promote other channels of understanding the same reality. Indeed, how to "change" reality? On the specific case of the Culture Lokaal project, the reality to be "changed" is the reality of the cultural life of the city of Gouda, being aware of all the peculiarities of its community. Redefine the role of the cultural institutions of Gouda by working together in order to amplify their spectrum of activities through an extended network."

Mirella (Patchingzone)

Deze manier van werken blijkt een vrolijk soort contact met ons publiek op te leveren, waardoor wij als professionals merken of een onderwerp leeft en hoe dat dan gaat. Er worden nieuwe contacten opgedaan, waardoor later misschien weer nieuwe initiatieven kunnen ontstaan. Ons advies is nu dan ook: “Ga niet alles direct groots uitvoeren, soms geven kleine prikacties goede informatie voor verdere succesvolle actie en het is inspirerend om te doen.”

Uiteindelijk hebben we meegewerkt aan vijf interventies. Hierna worden ze kort gepresenteerd.

4.1 Vergeet me niet

Donderdag 21 februari organiseerden de studenten van The Patchingzone een grote rode tent op de grote markt. De 'vergeet me niet'-tent was verschenen in Gouda. Studenten en medewerkers vroegen voorbijgangers: "Wat wil jij nooit meer vergeten?" In de tent werd in een eenvoudige interviewopstelling een gesprek gevoerd met belangstellenden. Op de kaart van Gouda werd de locatie bij de herinnering aangewezen. Ook werd er een portretfoto gemaakt, die de geïnterviewde mee naar huis mocht nemen. The Patchingzone vroeg toestemming voor afbeelding van ieders portret op de website. Soms fotografeerden we handen of voeten, omdat iemand zijn of haar gezicht niet op de website wilde laten vertonen. Uiteindelijk werden de opgenomen uitspraken zonder link met de mensen die ze uitspraken opgenomen in een verzameling van losse zinnen op de computer, die ging functioneren als een "Galaxy of Signifiers", zoals Corinna (The Patchingzone) dat zo mooi beschrijft.

Voorbeelden van Goudse herinneringen:

"Ik ga binnenkort verhuizen. Ik woon nu ook in Gouda maar ga verhuizen naar de muziekbuur. Ik vind dat een leukere buurt dus ik vind het ook wel leuk om te verhuizen."

"We zijn beste vriendinnen en hebben elkaar leren kennen op haar 17e verjaardag. Dat was een van de leukste verjaardagen omdat bijna al mijn vrienden erbij waren."

"Waar ik heel erg van baal is dat m'n favoriete kledingwinkel net weg is. Eigenlijk was Screwball de enige winkel waar ik mijn soort kleren kon kopen."

Hoofdstuk 4
5 interventies,
5 belevenissen

experiment #2

Vergeeten eten

Hoofdstuk 4
5 interventies,
5 belevenissen

27 maart



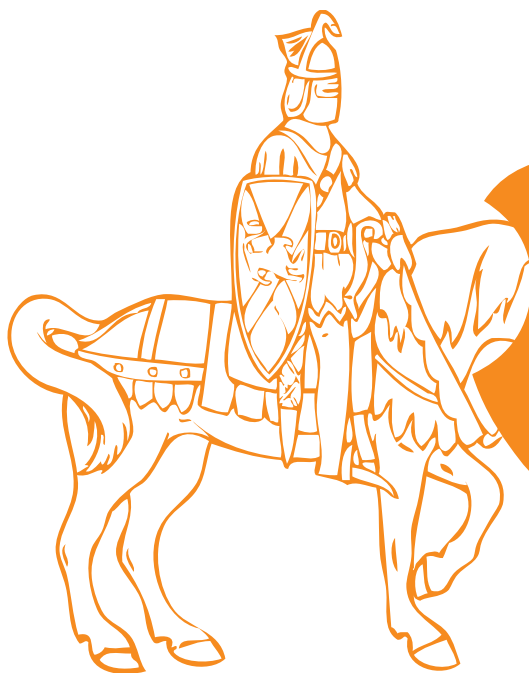
4.2 Vergeten eten

Na een brainstormsessie met studenten van The Patchingzone bleek iedereen enthousiast te worden van het idee om 'iets met eten te doen'. Het sloot goed aan bij de locatie van onze rode tent: de markt, met overal voedsel te koop en eetcafés overal om de markt heen. Zie: <http://www.vivianwenliin.com/patchingzone/vergeteneten.html>. Bovendien had het streekarchief een collectie middeleeuwse recepten. Al snel kregen we voor ogen wat we wilden doen: recepten uit het archief koken op de markt.

De planning was krap: twee weken tussen de dag van de brainstormsessie en de uitvoering. Als archiefmedewerkers gingen we gehaast aan de slag om geschikte recepten te selecteren en te vertalen naar hedendaags taalgebruik. We zochten naar een paar recepten die geschikt waren om in de tent te bereiden en een groter aantal dat voor de mee te geven receptkaarten kon worden gebruikt. Patchingzone-mensen besteedden een deel van hun weekend aan het uitproberen van de recepten en aan de foto's. Het commentaar is op hun blog te zien (<http://cultuurlokaal.patchingzone.net/cms/node/4>).

Op 27 maart serveerden het streekarchief en The Patchingzone gerechten uit de 16e en 17e eeuw op de markt in Gouda. Jan Willem en Jac. gaan aan het werk achter twee elektrische kookplaten om 'aalbessensop en gestoofde spinazie met appel en gember' te koken. De lavendeljam was al eerder bereid en in potjes gedaan. Andere medewerkers en studenten gaan de markt op om mensen te verleiden om in de tent te komen. Mensen die hun boodschappen op de markt doen, wordt gevraagd in de tent te komen proeven. Ze mochten gestoofde spinazie met appel, vruchtensoep of lavendeljam proberen en hun eigen recepten achterlaten. Ze konden een kaartje met een oud recept uitkiezen om mee te nemen. In ruil daarvoor vroegen wij hen om hun eigen favoriete recept voor ons op te schrijven. De verzamelde recepten werden vervolgens online getoond en met elkaar verbonden door de gedeelde ingrediënten. Door te dubbelklikken op een receptkaart kan het gehele recept nog steeds gelezen worden. Eet smakelijk!

Medewerkers van de culturele instellingen en studenten van The Patchingzone verruilden hun dagelijkse werk van reflectie op historie voor het praktisch bereiden van historische recepten en de ontvangst en begeleiding van bezoekers. De medewerkers en studenten werkten nu als intermediairs, de receptuur en het eten vertegenwoordigden de gedeelde interesses van de gasten en deelnemers. Hier werkt het eten en de recepten als "boundary object" voor uitwisseling, samenwerking en onderhandeling.



Gouden regel: lekker drinken en eten is altijd een succes. Dingen weggeven? Werkt altijd!

Hoofdstuk 4
5 interventies,
5 belevenissen

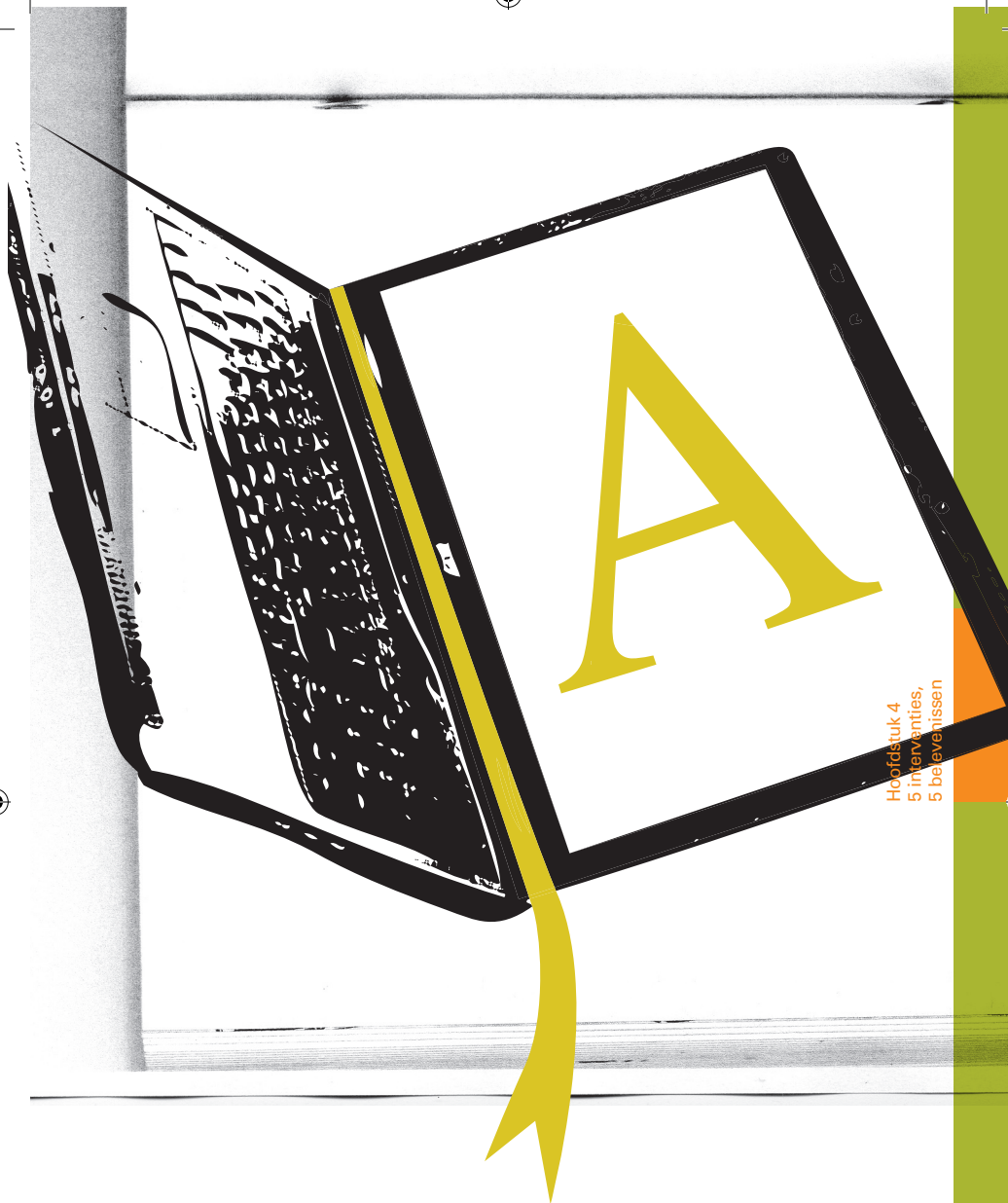
4.3 Mijn lievelingsboek

We hebben gebrainstormd over een event in de bibliotheek. We hadden het idee om een 'bieb-dating' event te organiseren voor mensen die van dezelfde soort boeken of dezelfde schrijver houden. Die zouden we dan op een speelse manier op een avond met elkaar in contact kunnen brengen: een afspraakje in de bibliotheek! Het bleek lastiger dan verwacht om dit op korte termijn te produceren. De juiste tools ontbraken en konden niet in korte tijd worden gemaakt. Uiteindelijk kwamen we uit op een afgeslankte vorm, waarin de passie voor boeken nog steeds centraal stond.

“In eerste instantie wilden we graag dat lezers een kleine tekst over hun beleving van het verhaal in het boek zouden schrijven. Uiteindelijk hebben we mensen met hun lievelingsboek gefotografeerd en de foto's op flickr gezet. Daardoor kon toch een gevoel van een actuele community rond een boek worden beleefd.” Corinne (The Patchingzone)

Op 16 april was er een feestelijke opening van de totaal verbouwde openbare bibliotheek in Bloemendaal (een wijk in Gouda). The Patchingzone had “De lievelingsboekhoek” ingericht, waar mensen met hun favoriete boek op de foto konden. We onderzochten hier hoe we een sociaal netwerk zouden kunnen starten rond de gedeelde interesses van de lezers. Bijna honderd bezoekers gingen op de kiek! Zij konden hun foto's terugvinden op Internet.

Het was leuk om de doen en het schreeuwt om een vervolg. Een volgende keer moeten we de tijd nemen om te doordenken wat de gevolgen van zo'n event zijn. Dat was ook het grote verschil met de studenten van The Patchingzone. Het was voor hun een eindig iets, een eenmalig event. Voor ons een start om op een andere manier met onze klanten te communiceren...” Rosemarie en Carolyt (bibliotheek), Anne (The Patchingzone).



Hoofdstuk 4
5 interventies,
5 belevenissen

Het idee achter dit event is dat we in de toekomst bezoekers “digitaal” aan elkaar kunnen koppelen zodat zij over hun gezamenlijke favoriete boek kunnen praten, hetzij via de pc, hetzij in het echt aan een stamtafel. De collectie als startpunt voor persoonlijk contact. Onontbeerlijk voor dit event was de ICT-ondersteuning van The Patchingzone studenten Zij konden dingen waarvan wij als bibliothecarissen alleen maar kunnen dromen, maar in dit geval was ook hun tijd beperkt. Wel heeft het ons aan het denken gezet.



Hoofdstuk 4
5 interventies
5 korte verhalen

olmei



experiment #4
CamERAMICS

4.4 CamERAMICS

Tijdens de Goudse Keramiekdag op 1 mei onderzochten 'laboratorium-inspecteurs' (studenten van The Patchingzone) het keramiek van museumgoudA en liepen zij in blauwe overalls en interessant ogende apparatuur rond op de jaarlijkse keramiekmarkt. Het gescande beeldmateriaal werd direct omgezet in geluid wat tot merkwaardige interpretaties van de gebeurtenissen leidde en daardoor het gesprek op gang bracht.

We zagen dat een op het eerste oog absurdistische interventie een prima manier was om 'het ijs te breken' en aanleiding gaf tot interessante gesprekken met het publiek.

“Ieder jaar vindt in het Museum de Goudse Keramiekdag plaats. Dit jaar gaan we ook samen met The Patchingzone aan de slag. We gaan weer op zoek naar de verbinding met een belevenis die we daarvoor ontwerpen. De studenten komen met ‘het geluid van Gouds Plateel’ en werken dit thema uit door een interventie waarbij zij hun rol als buitenstaanders verder uitbuiten; de keramiekmarkt in Gouda wordt gezien als een levend laboratorium voor inspectie. Het publiek raakt hierover aan de praat wat een prima gelegenheid biedt voor het stellen van vragen en een dialoog.” Anne (The Patchingzone)

Hoofdstuk 4
5 interventies,
5 belevenissen

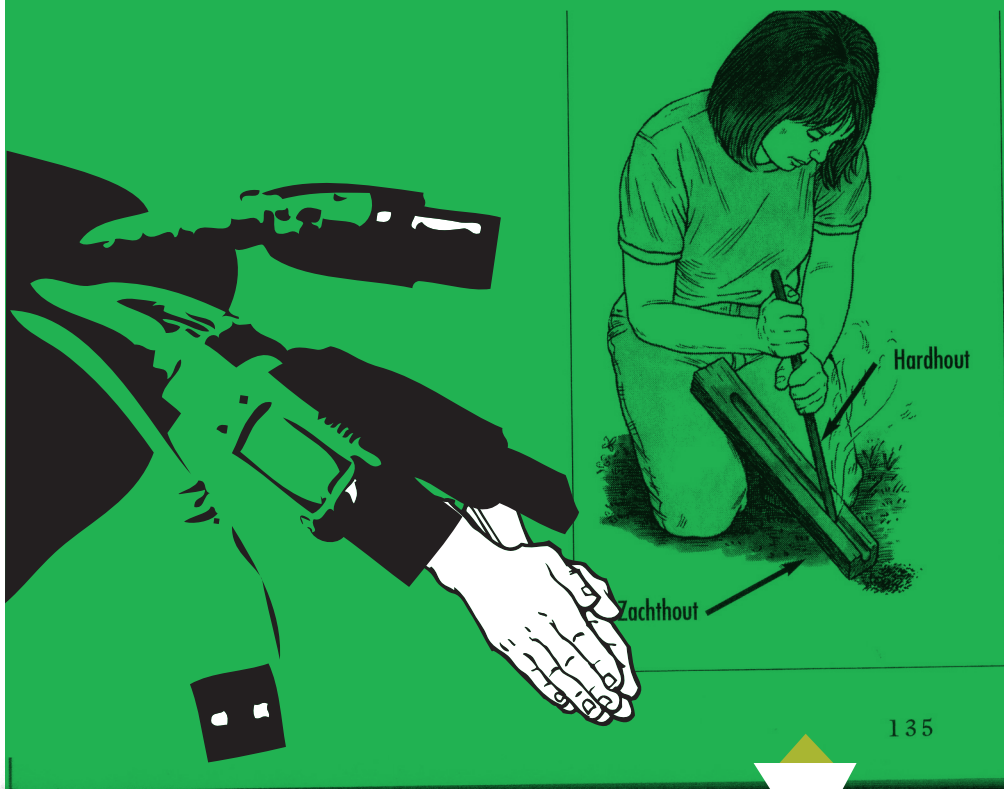
4.5 Maak je Punt

Op zaterdagmiddag 28 juni toert er een 'mobile artstudio' in een caravan door Gouda. Er worden vier locaties aangedaan waar de Gouwenaren hun mooiste of leukste herinnering kunnen vastleggen door in de caravan voor een videocamera te gaan zitten om hun verhaal te vertellen. Nadien konden zij op de caravan, waar een grote kaart van Gouda op was geschilderd, met een verfspuitbus de plek markeren die bij hun verhaal hoorde. De deelnemers creëerden zodoende, gezamenlijk, een rijdend kunstwerk: een herinneringscapsule van Gouda. 's Avonds vanaf 21:00 waren er op de markt een remix, een videoclip, special acts en een live open studio te zien.

Deze interventie stond in het teken van 'co-creatie'. Er werd onderzocht hoe je een kader of raamwerk aanbiedt voor uitwisseling en samenwerking. Het was een goed voorbeeld van een 'open space', een 'ruimte' die gelegenheid bood voor het delen van betekenissen. Kijk op www.make-your-mark.nl voor meer informatie.

Hoofdstuk 5

MILJN & VERIK



135

5. Mijn werk

We hebben veel meegemaakt, vele hordes genomen en veel geleerd. Nu is het tijd om in te gaan op de betekenis van onze zoektocht. We kijken naar mogelijke doorwerking voor het dagelijkse werk van erfgoedmedewerkers, naar de reflectie op het gebeurde door onze directies en naar implicaties voor onze eigen professionele ontwikkeling en die van onze collega's elders die zich ook in dit veld willen begeven. Dit hoofdstuk staat in het teken van methodische tips en aanbevelingen: wat betekent het voor onze manier van werken?

“I think we contributed some new insights and methods but I can't judge whether they will last and become a part of the staff's everyday work. I am sure we all contributed to a change in the way we all think about cultural heritage institutions. I am very curious to see how the institutions will go on from here and how the Cultuur Lokaal project influenced them.”

Vincent (The Patchingzone)

5.1 Multidisciplinair papier

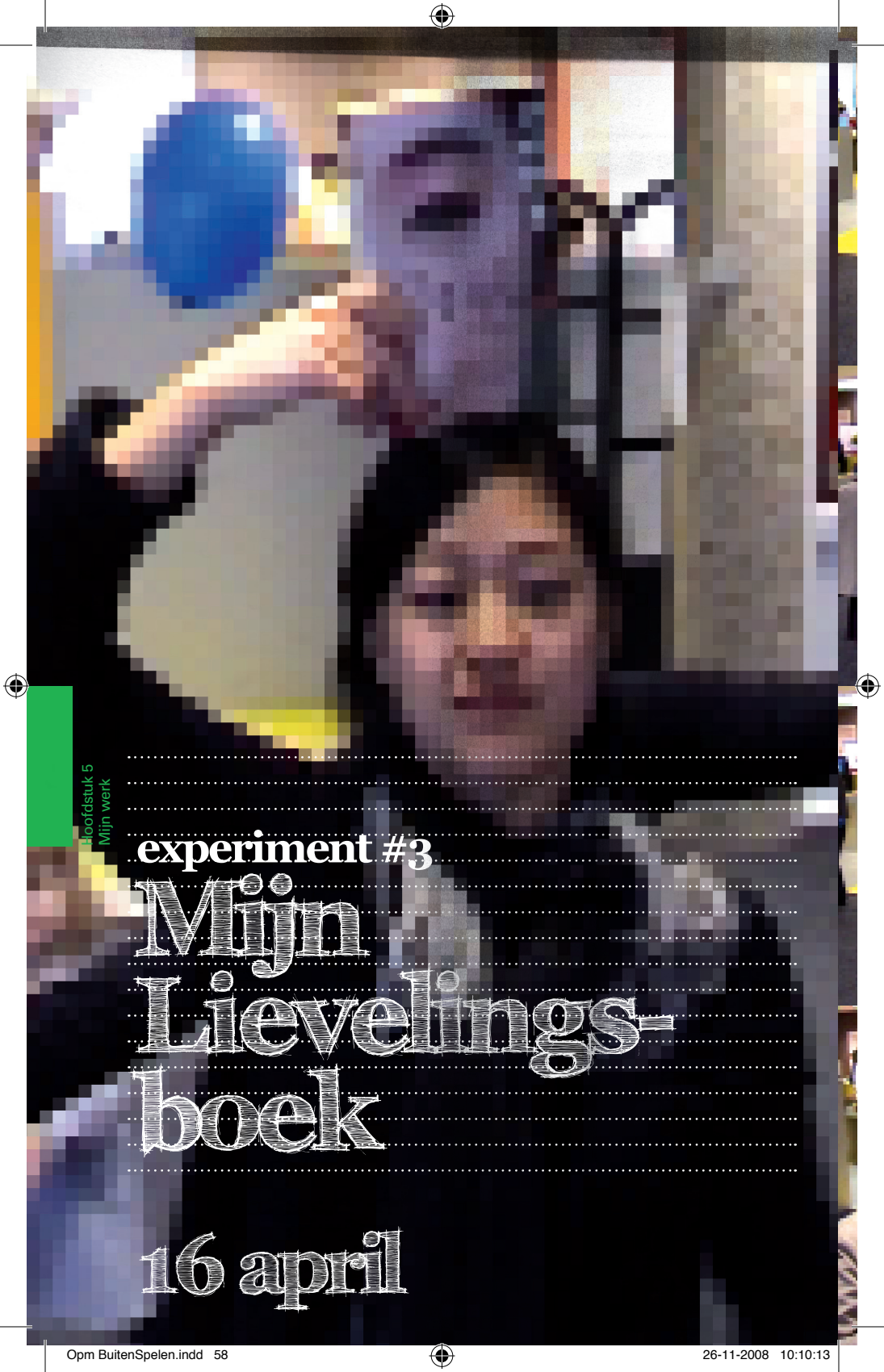
We brachten als professionals vaak referenties, contacten of thema's in waar we gezamenlijk met The Patchingzone mee aan de slag gingen in discussies, experimenten en brainstormen. Na experimenten en kort veldonderzoek kwam er vaak een globaal idee uit. Dit werd vervolgens uitgewerkt in een 'programma' voor de openbare ruimte, de tent of een andere locatie. Dit had vaak de vorm van van schetsen en plattegronden. Op grote vellen papier werden mensen, objecten, handelingen en interacties gevisualiseerd en werden productionele aspecten van de interventies voorbereid en gecommuniceerd.



Grote vellen papier vormen zo een draaiboek of een 'programma' van een publieksevenement. In zo'n programma vinden we referenties terug uit letterlijke schetsen, scripts en storyboards, muzieknotatie, schrift en technische tekeningen uit eerdere stadia van het proces. Er kan aan een scala aan vakgebieden gerefereerd worden. Denk aan theater, film, interactie-ontwerpen, game design, muzieknotatie, software- en hardware-ontwerpen, etc.

Zo ontstaat een verbreding van het werkveld waardoor er een enorm kennisreservoir beschikbaar komt. 'Process patching' is hier een interessante aanpak voor. Hier worden technieken en methoden uit relevante vakgebieden gecombineerd en gemixed. Dit is heel gebruikelijk in de kunstpraktijk maar biedt ook veel mogelijkheden voor gebruiksggericht ontwerpen van nieuwe diensten voor instellingen. Gebruikers zijn personages (theater), hun handelingen zijn scripts (film), en hun vragen zijn uitdagingen (game design). Als er een helder doel is, komen al deze vormen en ontwerpoverwegingen samen in een uiteindelijk concept voor bijvoorbeeld een evenement.

Werken vanuit verschillende disciplines, met verschillende vormen is dus vruchtbaar als er een heldere focus is die integratie afdwingt. 'De gebruiker' is daar zeer geschikt voor als een conceptueel gegeven en de beleving kan vorm krijgen door bonte schetsen op grote vellen papier.

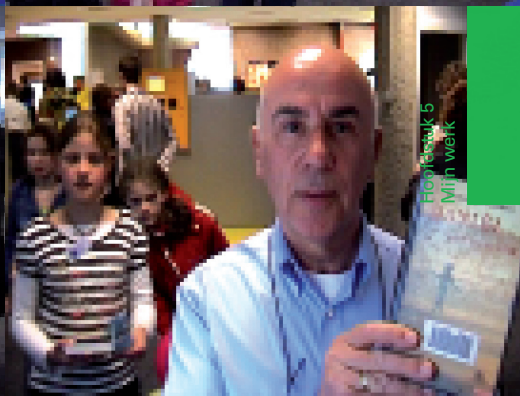
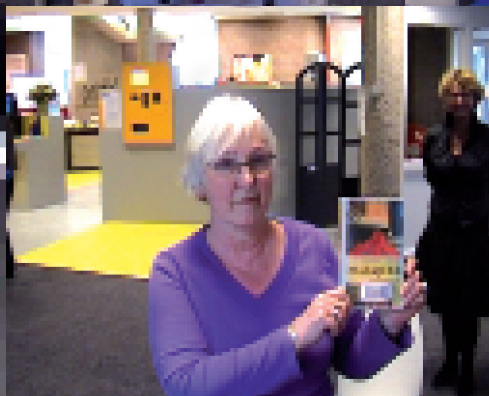
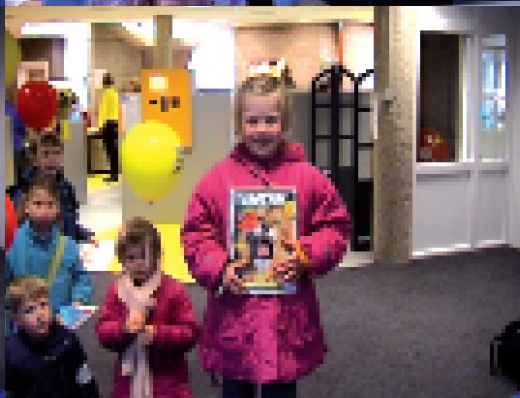
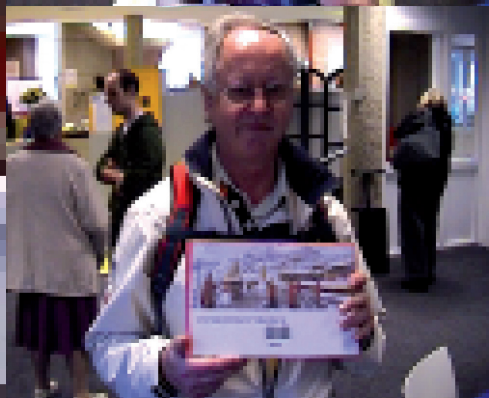
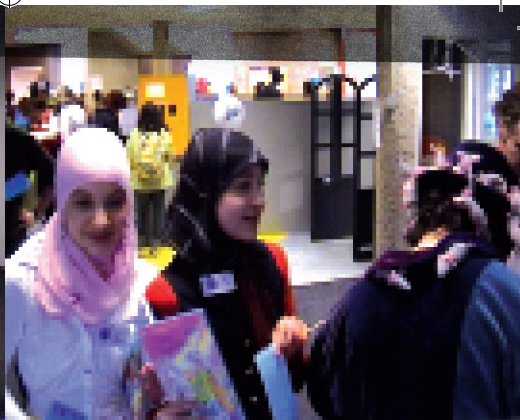
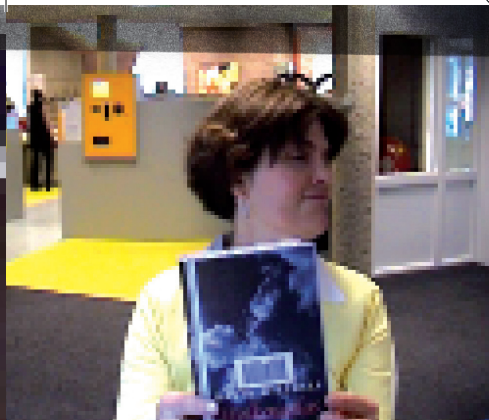


Hoofdstuk 5
Mijn werk

experiment #3

Mijn Lieve- lings- boek

16 april



Project 5
With work



"Working in this space "in between" disciplines brings entirely new approaches to a subject matter, since all different backgrounds of the participants merge, creating a different dominium; beyond the domains of the separate disciplines. It promotes a space of freedom, in which unexpected ideas arise fluently, and, through an associative and many times apparently chaotic process, underlying layers of meaning emerge.

It is a space in witch everything is plausible and worth to be evaluated. In a collaborative process of creation, it is strategically important to not be attached to a first thought or a personal point of view. Therefore, despite the variation in working methods and conceptual backgrounds amongst The Patchingzone team members, working in an interdisciplinary process inspires an open attitude towards other viewpoints, methods and forms of composition. It requires from the participants a free state of mind and a flexibility to tango into the unknown, in order to question established behavioral patterns and forms of response and result in true innovation." Mirella (The Patchingzone).

5.2 Wees duidelijk, nieuwsgierig en betrouwbaar

Naast de 'open ruimte' die eerder ter sprake kwam als een vorm of een infrastructuur voor communicatie, hebben we ook gezien hoe belangrijk het is om openheid in communicatie zelf te hanteren. Een open houding tijdens een gesprek of een interview is absoluut noodzakelijk om voorbij de eigen denkpatronen, gewoontes en vooroordelen te komen.

Voor een goed verkennend gesprek zijn drie dingen belangrijk:

A. Waarom?

Wees duidelijk over context en bedoeling voordat het interview begint. In welke hoedanigheid ben je hier? Waarom doe je dit? Waarom spreek je met deze persoon? Wat wil je weten? Wat ga je doen met het resultaat? Neem een hand-out mee, waarin dat toegelicht wordt. Mensen luisteren soms slecht en zo kunnen ze nalezen waar ze precies aan hebben meegewerkt.



B. Open vragen, een vrije attitude

De geïnterviewde staat centraal. Een interview is geen gezellig gesprek. Je bent op zoek naar kennis, je bent nieuwsgierig, je wilt leren. Probeer om zo weinig mogelijk de eigen cultuur en achtergrond (interpretatie- en referentiekaders) een rol te laten spelen, maar kruip zo veel mogelijk in de huid van de ander en streef naar empathie en inleving. Besteed ook hier desnoods vragen aan. Hieronder een aantal suggesties voor een open interview.

Denk na de gestelde hoofdvraag: "Wat betekent...?"; "Wat doet u zoal....?"; etc. aan het volgende.

- Knik bevestigend, zeg 'hmm', of "ja, ja..." met een begrijpende blik.
- Stiltes zijn niet erg. Als je met lichaamstaal laat merken dat je in contact bent met de ander, dan kun je rustig een stilte laten bestaan en iemand de tijd geven om naar ideeën of woorden te zoeken.
- Als het echt stil wordt, ga dan 'spiegelen'. Herhaal een laatste zin of een opvallende mening in de woorden van de geïnterviewde: "dus u vindt dat..."
- Vraag door. Als je ergens meer over wilt weten, vraag daar dan: "U zei net ... Kunt u daar iets meer over vertellen?"
- Zoom in of dwaal af. Als je wilt doorgaan op een onderdeel van het antwoord op de hoofdvraag, of een ander spoor wilt inslaan, kun je dat 'er uit pikken' met formuleringen als: "Heb ik goed begrepen dat...?"; "Kunt u dáár iets meer over vertellen...?"
- Zorg ervoor dat je zeker weet dat je het juiste beeld hebt. Vat samen en vraag of je iets gemist hebt.

Maar het is wel erg gemakkelijk om in het contact van het moment toch ook weer zelf te gaan praten en voor je het weet, is het te gezellig.

Het is belangrijk om contact en concentratie af te wisselen met ruimte en reflectie. Je moet beide goed 'managen'. Wees nieuwsgierig en belangstellend, maar zorg er voor dat je ook tijdens of tegen het einde van het gesprek even afstand neemt en laat nemen (ga even koffie halen of naar de WC) om zelf even te reflecteren en om ook de ander daarvoor ruimte te geven. Gaat het gesprek de goede kant op? Hoe moet ik afsluiten? Wil ik een vervolg? Heb ik niets vergeten?

Gert-Jan benadrukt dat 'het ontmoeten' en 'het gesprek' momenten van inspiratie kunnen zijn. Persoonlijke ontmoetingen kunnen mensen soms lang bijblijven en zijn zeer effectief voor instellingen om relaties op te bouwen. Ook al merk je het soms niet direct, het kan een duurzaam effect hebben.



Mensen vertellen niet zomaar over zichzelf. Daar is vertrouwen voor nodig. Je moet hard aan vertrouwen werken en het is zo weer weg. De professional moet beoordelen wat in een situatie nodig is om vertrouwen te wekken en om het niet te schenden.

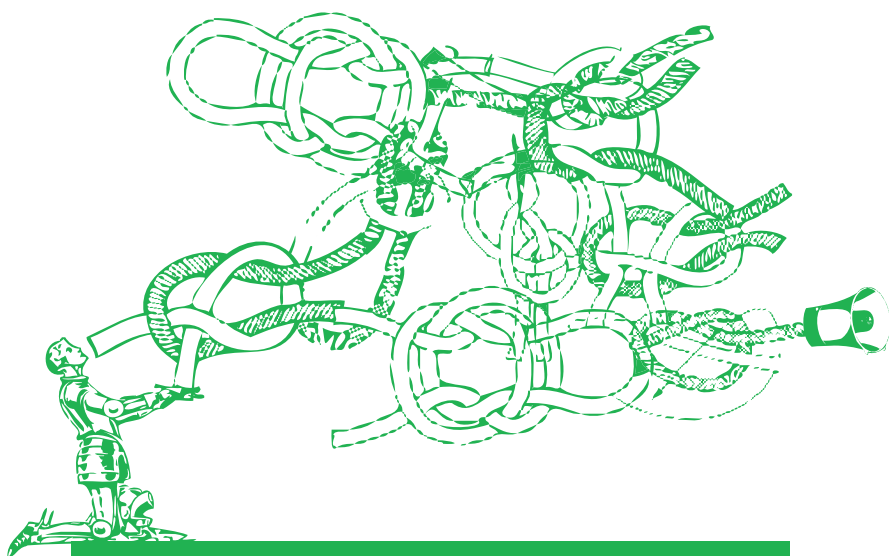
Blijf professioneel! Nabellen of een bedankbriefje met een korte opmerking wat je er mee hebt gedaan, is ook erg attent. Soms hebben mensen dan nog interessante aanvullingen. Ze zijn er opnieuw over gaan nadenken. En: belofte maakt schuld. Zeg wat je gaat doen en doe dat ook!

Een van de meest interessante gedachten rond het bereiken van publiek is het zoeken naar momenten en plekken die het gemakkelijk maken om mensen te benaderen. Dit geldt zowel voor het interviews of gesprekken, als voor het ontwerpen van diensten of producten. Wat is een goede plek voor een gesprek? Waar of wanneer zou je zelf iets over Gouda willen leren?

Ook is het ons opgevallen dat, zodra mensen de tijd hebben (tijdens het winkelen op de markt, of als ze in hun vrije tijd bezig zijn), ze er ook echt voor gaan als ze besluiten om mee te werken of iets tot zich te nemen, wanneer het betekenis voor ze heeft op die plek en op dat moment.

Het is van belang dat je een gevoeligheid ontwikkelt voor plekken en hun kwaliteiten. Ook dat doe je door nieuwsgierig te zijn en je, overal waar je komt, af te vragen waar je eigenlijk bent en in wat voor soort ruimte je je eigenlijk bevindt. Wat is dit hier voor plek? Wat zou hier betekenisvol zijn? Wat zou ik hier kunnen of willen doen?

62



Tips voor het maken van contact

- Vertel wie je bent. Een legitimatie van een gerenomeerde instelling is een goed begin.
- Als je iets wilt opnemen, vraag dan of dat mag.
- Geef aan wat je met de uitkomsten wilt doen en vraag of dat mag.
- Vraag naar eventuele andere grenzen die niet overschreden mogen worden.
- Kies zorgvuldig de plaats waar de gesprekken plaatsvinden (bij mensen thuis, op straat, in je instelling). Zorg voor een rustige omgeving waar je je beiden op je gemak kunt voelen.
- Noteer een telefoonnummer om eventueel nog vragen te kunnen stellen of anderszins terug te komen op het interview.
- Vertel aan het einde (nogmaals) wat je gaat doen met het interview en of er nog andere vervolgstappen (kunnen) zijn.
- Persoonlijk is niet intiem. Bewaak zorgvuldig de grens tussen deze twee begrippen. Laat mensen niet teveel vertellen, daar kunnen ze later spijt van krijgen. Je stuit misschien op persoonlijke geschiedenissen, waar je de betekenis en de gevolgen voor de betreffende persoon (nog) niet van kent.

5.4 Informele ruimte voor informele ontmoetingen

Waar zijn de informele ruimtes waar het publiek ons als professionals vrijblijvend kan ontmoeten? We zijn al gestart om allerlei clubs vergaderruimte aan te bieden. Daardoor ontmoeten we ons publiek al vaker rond hun eigen activiteiten. In onze instellingen verlenen we van oudsher diensten aan inwoners van Gouda. In de bibliotheek lopen medewerkers rond die je kunnen vertellen waar iets staat, in het archief kun je aan de balie vragen waar iets te vinden is en aan medewerkers van het museum kun je vragen stellen over voorwerpen. Maar waar kunnen bezoekers terecht voor een praatje over iets dat zij zelf weten of in huis hebben? Er is een spreekuur, maar daar kom je met een vraag of een plan. Er is een enorm interessant gebied tussen gezellig kletsen en formele dienstverlening. Zoek dat gebied op, verken het, experimenteer ermee, wees kritisch, probeer ook effectief te zijn. Er zijn (nog) geen harde regels voor, dus moeten we leren door te doen.

“Weet je dat ene voetgangerslicht tussen het station en de binnenstad wat zo lang op rood staat? Maar wat graag zou ik die tijd verrast willen worden door iets uit het museum of het archief. Een weetje, achtergronden bij deze plek, roep maar.”
Klaas Jan (docent-onderzoeker Haagse Hogeschool)



“Zelf zat ik ook nog te denken aan de wachtruimte van het gemeentehuis of de tandarts. Er zijn veel plekken waar gewacht wordt, maar die zijn niet allemaal geschikt.”

**Klaas Jan (docent-onderzoeker
Haagse Hogeschool)**

5.5 Groot denken, klein doen, veel leren

Alles hoeft niet in een keer goed te zijn. Niet alles is voor de eeuwigheid. Tijdens een transformatieproces wordt door alle betrokkenen geleerd. Het is juist dat leren van mensen dat het meest duurzaam is. Vaak zijn kleine, onschuldige experimenten bij uitstek geschikt om te leren. De inzet is gering, de kosten zijn laag, de tijd is kort, maar een goed doordacht klein experiment kan een schat aan kennis en ervaring opleveren. Zo merkten we dat we alleen al door letterlijk de straat op te gaan met buitenlandse studenten, heel veel leerden over Gouda, over onszelf en onze vooroordelen. Het was een investering van een middag met een duurzaam leerresultaat. Het idee was helder: 'zoek het publiek op': en na afloop was de reflectie op het meegemaakte zeer waardevol. Die is weer gebruikt voor andere activiteiten en interventies.

Hoofdstuk 5
Mijn werk

experiment #4

CamERA MICS

01 mei



Hoofdstuk 5
Mijn werk

5.6 De werkwijze staat vast, de uitkomst niet

Actieonderzoek¹

Onze 'andere manier van werken' (voor zowel Buiten Spelers als Collectie 2.0) valt te typeren als 'Actieonderzoek'. De kern van actieonderzoek is dat de onderzoeker actief participeert in een situatie of proces en leert van de reflectie op (het effect van) het eigen handelen. De onderzoeker formuleert op grond van het onderzoek aanbevelingen die kunnen bijdragen aan oplossingen voor relevante uitdagingen.

Als we bezig zijn met innovatie, dan moeten we vaak leren door te doen. We onderzoeken door te handelen en we kijken er kritisch naar. We zijn op zoek naar vernieuwing die ook verbetering inhoudt. We werken dan vanuit verschillende perspectieven:

- Doen: je handelt, je doet iets, je intervineert.
- Denken: je analyseert de gevolgen en de ervaringen en reflecteert kritisch op resultaten in het licht van gewenste verbetering, zodat weer nieuwe oplossingen in zicht kunnen komen.

Fasering

Met deze twee perspectieven ga je een cyclisch proces in dat gericht is op samenwerking. Een dergelijk proces kent de volgende fasen:

- Ontmoeten: je gaat op zoek entreedt in contact met mensen.
- Kennen en begrijpen: je spreekt met mensen om ze te leren kennen, je gaat begrijpen wat hen boeit of ergert.
- Delen: je gaat op zoek naar gemeenschappelijke belangstellingen en deelt die.
- Intervenieren: je ontwerpt producten, diensten, omgevingen of gereedschappen, die een belichaming zijn van de gezamenlijke interesses.
- Samenwerken: je gaat samen (!) aan de slag binnen de gecreëerde kaders.
- Reflecteren: je volgt kritisch wat er gebeurt en evalueert de waarde ervan.
- Indien nodig of wenselijk, ga je terug naar een eerdere fase.

¹ Actieonderzoek voor professionals in zorg en welzijn, Ferdi Mighelsbrink, SWP 2007, ISBN 97890 6665 836 3

In dit proces gaat aan iedere stap een besluit over de aanpak vooraf. Je neemt wel steeds beslissingen, maar de uitkomst/ inhoud staat niet van te voren vast. Je baseert iedere volgende stap op de vorige. Daardoor is het proces heel cyclisch en flexibel.

Het is doen en denken, het is al doende denken. Het is in essentie een speelse manier van omgaan met de wereld. Je houdt rekening met wat er 'speelt' (!) door je in de betekeniswereld van echte mensen te verdiepen. De onderzoeker is er uiteindelijk op uit om al doende, soms letterlijk spelenderwijs, behoeften en betekenissen te articuleren en die samen met mensen 'om te zetten' in gemeenschappelijke actie, in een 'interactie'. Wat kunnen we voor elkaar betekenen, wat kunnen we elkaar geven, wat kunnen we samen doen?.

De belangrijkste dingen die we als medewerkers geleerd hebben, zijn:

- werk snel en spontaan
- presenteer zo snel mogelijk de resultaten
- buiten werken, letterlijk de straat op gaan
- nuttig om mensen van verschillende disciplines bij elkaar te hebben"

Jan Willem, Jac. en Joke (archief)

Hoofdstuk 5
Mijn werk

5.7 Laat het schip maar stranden: vlottrekken is leerzaam!

We wilden graag contacten in de Goudse samenleving raadplegen. Soms dachten we 'dat doen mensen nooit' en dan werkten ze gewoon mee. Mensen vonden het gewoon leuk om hun eigen favorieten te laten zien. Soms dachten we 'dat doen we wel even', en dan bleek iets heel moeilijk. Zo lijkt het maken van tien portretten heel eenvoudig, maar blijkt het toch veel tijd en moeite te kosten om dat goed te doen. Soms wisten we echt niet meer wat we eigenlijk aan het doen waren en schreeuwden we om duidelijke leiding. Hardop zeggen dat de gang van zaken niet goed was en dan samen formuleren wat er beter kon, was erg effectief. En uiteindelijk konden we goed bedenken wat we wel wisten, wel konden en wel wilden.

Kleine interventies mogen ook mislukken. Dat levert veel op als je bereid bent dingen te benoemen. Dat betekent wel dat er sprake moet zijn van gelijkwaardigheid en een goede onderlinge sfeer. Die sfeer moet op zijn beurt weer bereikt door helder te benoemen waar het op staat en samen te reflecteren op het proces. Benoem daarom ook regelmatig successen en vier die!

Wees waakzaam voor te hoge verwachtingen. Verwachtingenmanagement is cruciaal. Als je kleine successen in kleine stappen boekt, heb je meer te vieren. Wie wil dat niet? Ook kun je dan beter reflecteren en bijsturen als dat nodig is. Ook hier geldt: small is beautiful!

"Niets is vanzelfsprekend, iedere uiting betekent iets. Ik moest me aanleren om telkens te bekijken welke kansen bepaalde belevenissen voor ons konden betekenen. Ik werkte niet meer naar iets toe, maar werkte vanuit wat ik meemaakte. Dat betekende dat ik weinig op de automatische piloot kon laten aankomen."

Hans (museum)

**“We hebben meer steun
van onze directe omgeving
nodig” Ellie (bibliotheek)**

5.8 Ken je collega's

Je kunt niet alles zelf bedenken. Soms ontstaat inspiratie juist door botsing of conflict, door frontale confrontatie met andere mensen of professionele culturen. In dit project werkte het zien en waarderen van andere soorten kennis en kunde zeer inspirerend. We hebben ook geleerd na te denken over wie welke rol op zich kan nemen door beter na te gaan over de ambitie of de gedrevenheid is van waaruit iemand werkt. Mooi dat iemand goed kan praten, maar is er ook het benodigde lef en gaat er ook daadwerkelijk iets gebeuren? Welke vaardigheden en kennis zijn er dan verder beschikbaar om iets tot een succes te maken? Wie kan ondersteunen? Het was telkens passen en meten in de rolverdeling tussen ons en de studenten van The Patchingzone. Zij waren erg handig in het produceren van evenementen en gereedschappen. De rode tent voor 'Vergeet mij niet' hadden ze zo geritseld, net als de caravan voor 'Maak je punt'. Wij hadden weer de beschikking over kookkennis en recepten of kenden publiek rond plateel. We hebben ervaren dat er veel meer soorten kennis en vaardigheden in mensen (o.a. collega's) schuilen die erg bruikbaar zijn om tot creatieve interventies te komen. Soms heb je daar van te voren geen weet van.

**“Ik kan in kaart brengen wat ik weet en
kan en wat vrijwilligers en mijn collega's
weten en kunnen. In het hele proces
was het van belang te herkennen wat we
binnen de organisatie zelf al weten en
wat buitenstaanders weten.”
Rosemarie (bibliotheek)**

5.9 Neem je collega's en je publiek mee in de veranderingen

Ik heb zelden meegemaakt dat wij reikhalzend uitzagen naar veranderingen in onze manier van werken. We doen wat we doen niet voor niets zo. Als lid van een innovatiegroep ben je bij alle stadia betrokken en ken je de achtergronden van voorstellen en veranderingen. Zo groeit er gemakkelijk een tegenstelling tussen de innovatiegroep en andere medewerkers die niet deelnamen aan een traject. Soms bestaat dat conflict zelfs binnen één persoon!

Start

Het ontwikkelen van gezamenlijk beeld van het belang van verandering met alle (!) collega's kan bij het begin van een traject heel motiverend werken. Dit project hebben we pas aan het einde gedeeld. Dat zullen we de volgende keer anders doen.

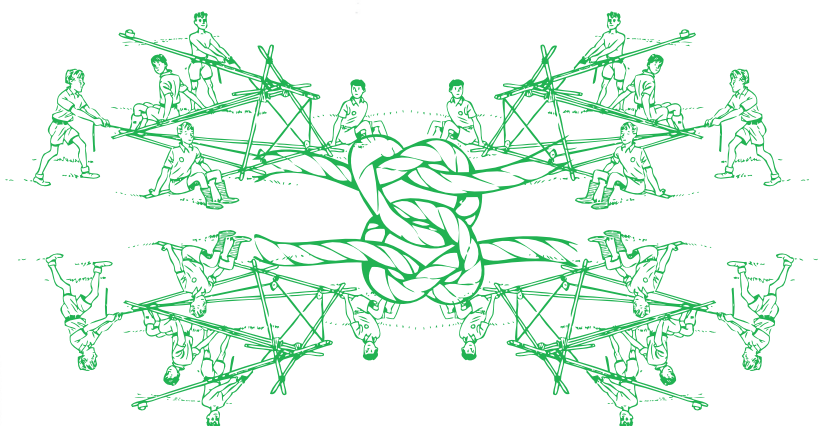
Tussentijds

Blijf terugkoppelen. Het is belangrijk dat collega's op de hoogte zijn en blijven van de voortgang. Als we voorstellen doen is het belangrijk dat zij er daar in gekend of zelfs geraadpleegd worden. Wij hebben in de uitvoering dagelijks met het draagvlak bij onze collega's te maken.

Tenslotte

Tijdens de eindpresentatie van het project vroegen vrijwilligers en collega's waarom de interventies niet met de pers waren gecommuniceerd. Dat paste slecht in het karakter van deze kleine experimenten. Het waren probeersels, met een open eind. Dat kun je soms beter in de luwte doen. Maar als er echt een transformatie van onze instellingen aan de orde is, kunnen we natuurlijk achteraf veel vertellen over onze eerste ervaringen. Dan doen we ook met deze publicatie.





5.10 Internet is mensenwerk

We hebben in dit project ook ICT-gereedschappen verkend. Om in de toekomst meer gebruik te maken van Internet zijn we ook gestart met de eerste gesprekken over een 2.0 versie van de Goudse Dossiers, Goudanet en een nieuwe determinatietool voor Gouds Plateel. Dit moet verder worden uitgewerkt, maar het begin is er. Ik ben er mij meer bewust van geworden dat Internet als zodanig geen oplossing is. We hebben veel tijd gestoken in het nadenken over publiekscontacten en het gebruiken van die contacten om meer bronnen in de Goudse samenleving aan te boren. Als je weet wat je voor doelen wilt stellen en welke resultaten je wilt bereiken, kun je betere eisen formuleren voor het ontwikkelen van software.

5.11 Dromen over internetcommunities

In het Web 2.0 tijdperk denken vele organisaties: 'laten we een internet-community maken rond een onderwerp'. Maar dat gaat niet vanzelf. Een gemeenschap kun je alleen niet 'maken'. Daar zijn anderen voor nodig. Een community kan in wisselwerking met anderen ontstaan, of groeien. Net als in het echte leven is het oprichten van een succesvolle club veel werk. Mensen moeten iets te halen en te brengen hebben, het moet stimulerend zijn, en last but not least: op lokaal niveau moeten mensen, om op het web actief te worden, ook in de fysieke wereld contacten opbouwen. Het duurzaam inspireren, voortdurend verbinden



en leren kennen van steeds nieuwe vrijwilligers vereist de aandacht van een professional. De rondgang tussen succesvolle internettoepassingen in wijken leert dat alleen projecten met een betrouwbare en inspirerende professional overleven. De Goudse Dossiers worden gevuld door vrijwilligers die onder begeleiding met elkaar samenwerken. Daar is zo'n professional voor nodig is die het netwerk levend houdt. En dat hebben we georganiseerd. Zomaar een website op het Internet zetten levert ons te weinig op. Het verkeer tussen bezoekers, redacteurs en initiatiefnemers moeten we ontwerpen en onderhouden. En dat is nieuw werk. Deels kunnen we daarvoor terecht bij bestaande regels van sociaal-cultureel werk en voor een deel moeten we de spelregels uitvinden.

- Community Building on the web, Amy Jo Kim, Peachpot Press 2000, ISBN 0-201-87484-9
- Een prettige buurt; internet als gereedschap, Kennis Centrum Grote Steden/ SQM, maart 2004
- Hyves, E.Kol, Kosmos 2008, ISBN 978-90-215-2623-2
- Wijken Inspireren met internet, Else Rose Kuiper en Bert Mulder, 2008 nog te verschijnen

5.12 Dit is het echte werk!

We zijn er allemaal wel eens ingetrapt: enthousiast worden van nieuwe ideeën, concepten of activiteiten, maar toch op de achtergrond denken: 'als het maar niet ten koste gaat van mijn echte werk'. De macht der gewoonte is groot en we kunnen het ons soms maar moeilijk voorstellen, maar toch is het zo: alles wat we gedaan en geleerd hebben staat in het teken van ons 'echte werk'. De wereld verandert, onze organisaties veranderen en ons werk ook. We hebben geëxperimenteerd met nieuwe taken, met nieuwe verantwoordelijkheden en met nieuwe werkwijzen. Niet voor even, niet voor dit project, maar voor de toekomst. Van onszelf en van onze collega's. Dit is ons echte werk. We moeten er nog aan wennen, maar het is een inspirerende uitdaging en we staan nog maar aan het begin.



Hoofdstuk 6

MIJN ORGANI- SATIE



6. Mijn organisatie

Het is tijd voor het maken van keuzes. Als we nieuwe taken en verantwoordelijkheden krijgen, dan moeten er wellicht oude verdwijnen. Dit hoofdstuk staat in het teken van organisatie en management. Vernieuwing moet vorm krijgen in een organisatie. Het management moet keuzes maken.

In onze experimenten kregen wij de vrije hand van ons management, maar dat betekende ook dat we zelf prioriteiten mochten en moesten stellen. Dan won vaak het reguliere werk. Weer die macht der gewoonte... Aan het einde van het project hebben we met het management gesproken en organisatorische tips geformuleerd. Deze presenteren we in dit hoofdstuk.

6.1 Duidelijkheid graag!

Hoe denkt het management over dergelijke experimenten? Wij willen weten hoe belangrijk onze activiteiten zijn voor de ontwikkeling van onze instelling, zodat wij ons gesteund kunnen voelen in de keuzes die we maken.

Tijdens een innovatie is het vanuit managementoogpunt belangrijk het karakter van een experiment te erkennen en de verschillende fases ervan te communiceren. Als het om een pilot met een hoog vuurpijlkarakter gaat, is de communicatie anders dan wanneer het gaat om het ontwikkelen van een nieuwe manier van werken, die het beeld van de instelling naar buiten gaat bepalen. Als wij dat als medewerkers weten, kunnen we ook beter met onze eigen communicatie over het project omgaan.

6.2 Innovatie niet uitbesteden!

De innovators zijn bij dit project vaste medewerkers van de instellingen. Innovators worden ook wel van buiten aangetrokken en gaan dan los van een vast team medewerkers opereren. Dan wordt het resultaat van een project niet gemakkelijk een onderdeel van het dagelijks functioneren van een instelling. Wij gingen als vaste medewerkers zelf aan de slag, waardoor een nieuwe manier van werken feitelijk direct geïmplementeerd werd en we eventuele drempels konden aangeven in relatie tot bestaande activiteiten en processen.

6.3 Wie doet er mee?

Hoe selecteer je medewerkers voor een project? Voor ons als deelnemers is het belangrijk om te weten waarom juist wij werden geselecteerd. Dan weten we ook wat van ons wordt verwacht. Selectie kan plaatsvinden op kennis, vaardigheden, competenties en ook op het netwerk binnen of buiten de instelling, creativiteit en flexibiliteit, onze autoriteit of onze functie binnen de organisatie.

6.4 Weten waar we aan toe zijn

Verwachtingenmanagement. Wat zou het in de toekomst kunnen betekenen? Gaan 'nieuwe fratsen' betekenen dat ik in de toekomst geen werk meer heb? Wij werkten vanuit de kennis en vaardigheden die medewerkers al hadden. De vraag was hoe we die anders konden inzetten om burgers beter te faciliteren. Verder was het een onderzoek om te kijken welke professionele competenties hierbij komen kijken. Uitgangspunt was dus in dit geval de huidige groep medewerkers. Die natuurlijk wel de bereidheid moeten hebben om in de toekomst hun kennis en kunde op een andere manier in te zetten! Het was goed voor ons om te weten dat we deelnamen aan een experiment en dat de meer fundamentele discussie over het doorwerken van de resultaten na het experiment zou plaatsvinden. Daar zitten we inmiddels middenin...



6.5 Een programma voor de toekomst

Project- of programmamanagement? Een project heeft een kop en een staart. Er is een beperkte tijd en een project kan lukken of mislukken. Er is een projectleider die voor het resultaat verantwoordelijk gehouden wordt. Dat is iets anders dan programmamanagement. Een programma heeft een thema en alle projecten daarbinnen (geslaagd of niet geslaagd) dragen bij aan ervaring en kennis over het thema. Er is een programmaleider die telkens het verband tussen de onderdelen legt en zorgt voor ontwikkeling.

Innovatie wordt vaak gezien als een project. In het geval van Waterwolf zijn er meerdere experimenten die ons leren hoe we ons op nieuwe manieren tot de samenleving kunnen verhouden. Moeten alle interventies als project worden gezien, en slagen, of krijgen we veel vrijheid om snelle, korte interventies te doen of om dingen uit te proberen die bijdragen aan het programma? Cultuur Lokaal was een project, maar draagt bij aan een langer lopend innovatieprogramma.

6.6 Ikke zelf doen?

Cultuur Lokaal begon bij de medewerkers. Wij moesten aangeven wat wij graag wilden weten en wilden doen. De Haagse Hogeschool zou onze vragen trachten uit te werken, onderzoek doen en werkwijzen voorstellen. Wij stonden dus, onder begeleiding, aan het roer. Dat klinkt mooi, maar brengt ook onzekerheid met zich mee. We hadden wellicht sneller gewerkt als door de Haagse Hogeschool meer leiding was gegeven aan het proces. Het denken en het doen kwamen nu langzaam op gang. Uiteindelijk heeft dat wel opgeleverd dat wij aan de directie zaken gingen voorleggen en zelf meer gingen nadenken over de gevolgen van de nieuwe manier van werken voor de instelling. We zijn er nog niet uit, maar wel op weg en blijven ook onderweg als het project is afgelopen.

Hoofdstuk 7

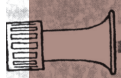
MIJN

DIRTIG

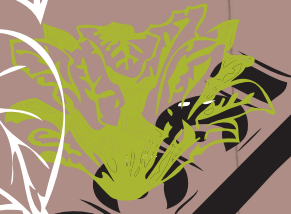
TEUJ

ALERT

TAKE COVER



1



7. Mijn directeur

Tussen de directeuren van de deelnemende instellingen en het lectoraat van De Haagse Hogeschool vond regelmatig overleg plaats. Het initiatief lag bij ons, maar de directeuren gaven zowel rechtstreeks aan ons als binnen het overleg feedback. Het meest terugkerende onderwerp was 'tijd'. Alhoewel de directeuren geen beperkingen aangaven aan de tijd die we aan 'Cultuur Lokaal' mochten besteden, brachten de wij die zelf wel aan. We vonden het moeilijk om afstand te doen van ons reguliere werk ten gunste van dit project. Bij het archief wordt daarom nu van de medewerkers die deelnamen gevraagd projecten voor te stellen die voortborduren op dit woudlopershandboek en die op te nemen in het individueel werkplan.

"In mijn werk is sowieso weinig ruimte voor extra, nieuwe zaken. Met een dergelijk project wordt duidelijk dat een strakke planning alleen mogelijk is als je controle hebt op het proces en het resultaat. Dat was nu niet zo. Dat was soms ook moeilijk voor collega's. Ik kon ze slecht uitleggen waar we aan werkten, want dat waren we aan het uitvinden en onbekend maakt onbemind. Als meer mensen het belang zien, geeft dat ruimte om de prioriteit af en toe bij het project te leggen en zullen collega's even willen opschuiven of zelfs willen invallen. Je werkt dan steeds op meerdere niveaus: je werkt aan het ontwerpen en uitvoeren van het project en ook aan de communicatie met anderen over de betekenis er van"

Julia (museum)

“Het SIA/RAAKprogramma Cultuur Lokaal was voor museumgoudA (1874) belangrijk om ervoor te zorgen dat medewerkers en organisatie anno nu scherp en empathisch zijn. De ontwikkelingen in de samenleving, sociaal, demografisch en technisch, zijn zo groot en heftig dat ook musea zich moeten omringen met jonge mensen, met actuele ideeën. Zij zijn in staat om de museale organisatie impulsen te geven door vanuit hun leefwereld nieuwe werkwijzen, methodieken en denkbeelden aan te dragen. Het interessante van het programma is dat de ontwikkeling niet alleen vanuit de museale kant wordt gestuwd, maar juist ook door een HBO-instelling en door studenten. Door ‘Cultuur Lokaal’ is het besef gegroeid dat er veel kennis in de samenleving is, buiten de culturele instellingen om. Door het programma worden ook Goudse vrijwilligers meer betrokken bij museaal onderzoek van beheer en behoud van de collectie, in dit geval van de plateelcollectie. Ervaren museummedewerkers zijn door Cultuur Lokaal geïnspireerd en kunnen nu met nieuwe competenties naar nieuwe functies toegroeien. In plaats van kennisbakens worden medewerkers coördinatoren van kennis. Gevoelsmatig zijn het voor medewerkers wellicht slechts graduele veranderingen, maar wie een tanker echter enkele graden bijstuurt, heeft een nieuwe koers. De verwachting is dat Waterwolf in de komende jaren blijft prikkelen en dat door voortgezette projecten op hoog niveau verder gewerkt wordt aan de vaardigheden en inzichten van de museale medemens. Dat zorgt er dan weer voor dat publiek verandert in betrokkene, van consument naar producent, van digibeeft tot web 2.0.”

Ranti Tjan, directeur museumgoudA

experiment #5

MAAK JE PUNT



28 juni



“Het RAAK-project Cultuur Lokaal sloot aan bij een nieuwe benadering waarnaar we als archief al op zoek waren. Individuele medewerkers deden al projecten met Gouwenaren, maar die ervaringen bleven bij de medewerkers zelf. Cultuur Lokaal bood een podium voor uitwisseling en gaf een plek aan de experimenten. Heel enthousiast waren mijn medewerkers over de inbreng van de studenten van The Patchingzone. De verschillen tussen de medewerkers onderling en ook met de studenten van The Patchingzone leverden stof tot discussie en brachten dingen in beweging. De botsing van karakters en culturen leidde tot andere inzichten. In eerste instantie waren de medewerkers niet zo blij met de extra werkdruk en het resultaat, maar zeiden aan het einde van de projectperiode dat je eigenlijk je bestaande werk anders zou kunnen gaan doen. Zij stelden zichzelf en mij de vraag of wij deze manier van werken willen blijven doen en of wij daar de juiste mensen voor in huis hebben, maar ze doen het eigenlijk al! Met name interventies organiseren, interviewen en dingen ruilen (zoals bij vergeten eten) werden genoemd als hele bruikbare manieren van werken, die ze graag willen blijven organiseren. Ze kwamen zelf met de suggestie om misschien eens iets te doen met informeel ontmoeten rond de koffiehoeck.

Het is nog niet zover dat iedereen ruimte claimt voor deze nieuwe manier van werken. Ik ga ze nu vragen het woudlopershandboek door te nemen en op basis daarvan een project voor te stellen voor in hun Individueel Werkplan.

Ik heb het verzet dat ontstond tegen het project gezien als een teken dat er iets aan de gang was. Medewerkers waren veel buiten. De volgende keer wil ik graag meer betrokken zijn bij het werkproces om de geleerde lessen binnen de instelling verder breder te kunnen trekken.”

Sigfried Janzing, directeur
Archief Midden-Holland Gouda



“De medewerkers mochten hier leren. Wat wij probeerden was een testomgeving te maken. Opzienbarend vond ik dat zoveel positieve energie vrijkwam door de wrijving die ontstond door de koppeling van de studenten van The Patchingzone aan onze medewerkers. Ze hebben daarvan veel geleerd: een losse manier van in het leven staan, andere competenties, een andere manier van werken juist door de verschillen in achtergrond, vaardigheden en leeftijd. Die andere manier van werken heeft zoveel opgeleverd. Als je afwijkt van gebaande paden, je gedrag anders dan normaal is met andere patronen, krijg je ook echt andere resultaten.

En eenmaal geopende vensters gaan niet meer dicht. Ik merk het nu in nieuwe projecten die hierop door gaan zoals het project Kennis op de Kaart, waarbij medewerkers nu direct zeggen dat ze eerst willen praten met collega's en andere mensen uit Gouda met wie ze willen gaan werken, voordat ze een route uitstippelen met de collega-instellingen in andere steden. Een ander voorbeeld is het organiseren van 100 jaar Gouds Plateel, waarbij ze direct kunnen zeggen welke ict-toepassingen een goede dienst kunnen bewijzen. Ze weten beter hoe ze een werkproces kunnen aanpakken. Daarbij hebben de interventies erg goed gewerkt. Er staan nu veel meer werkmethodes op hun repertoire.

Het heeft ook effect gehad op de relatie tussen mij en de medewerkers. Ik geef nu met groot vertrouwen innovatie aan hen uit handen. Ik hoef er niet meer constant bij te zijn.”

**Nan van Schendel, directeur
Openbare Bibliotheek Gouda**

Hoofdstuk 8



9. Ik

En nu ik. Mijn werk verandert, mijn organisatie verandert, mijn baas wil op volle kracht vooruit richting toekomst. En ik wil mee. Dus verander ik ook.

Ik ben door dit project de realiteit met andere ogen gaan zien. Ik ben mij nog veel meer bewust geworden van de context waarin onze instellingen werken. De Goudse samenleving verandert en wij gaan daarin mee.

Uitgaande van wat ik nu doe, kan en weet, zijn er zaken die om extra aandacht vragen als ik op nieuwe manieren met de Goudse samenleving ga samenwerken.

De volgende specifieke vaardigheden zijn volgens mij belangrijk als aanvulling op mijn bestaande kennis en kunde.

- Luisteren en open vragen stellen en daarbij authentiek blijven en dat ook bij burgers kunnen herkennen.
- Het verschil kennen tussen ergens achter staan en meegesleept worden.
- Kunnen communiceren met verschillende groepen en soorten mensen, zowel in het publiek als andere soorten professionals waar ik mee samenwerk.
- Creatief zijn en met suggesties komen die aansluiten op de ambities en drijfveren van burgers. Ik kan nu beter buiten de kaders van mijn eigen werkzaamheden denken.
- Kunnen omgaan met de onvolmaaktheid van vrijwilligers of amateurs. Het is niet altijd goed of mooi, maar ik mag hun 'werk' niet overnemen.
- Nieuwe relaties leggen met individuen en gemeenschappen en die relaties onderhouden.

Over de kwaliteit van mijn werk

Ik vind duurzaamheid en continuïteit erg belangrijk. Een goed informatie-systeem bestaat niet alleen uit hardware en software, maar vooral ook uit mensen, middelen, procedures en regels die zorgen dat het systeem steeds gevuld wordt met informatie die vervolgens ook nog effectief ontsloten wordt. En een van die mensen, dat ben ik.

Ik geloof in mij

Contact maken en werken met burgers lukt alleen als je in jezelf en in je eigen activiteiten gelooft. Wanneer je mensen inspireert, dan zie je uitdagingen en geen problemen. Je denkt in oplossingen en bedenkt mensen blijven meedoen als ze dat leuk inspirerend of nuttig vinden.

“Het gaat meer in het algemeen om het vermogen om belanghebbenden - een beter begrip is stakeholders - bij elkaar te brengen. We willen mensen activeren en stimuleren om deel te nemen aan het ‘spel’. Dan moeten we een op de belangstelling van de belanghebbende aansluitende vorm van speelveld organiseren. Dat kan fysiek zijn maar ook virtueel of, beter, een combinatie van beiden. We moeten onszelf als medewerker van een erfgoedinstelling als speler zien! Dus de eigen deskundigheid in het spel kunnen brengen.

Tijdens het project hebben we deze competenties ter discussie gesteld en er aan gewerkt. Maar o.a. door het fenomeen ‘tijdgebrek’ zijn we er nauwelijks aan toe gekomen om het spel eens helemaal te spelen.”

Gert-Jan (docent/onderzoeker en begeleider Buiten Spelen)



28 juni
Maak je punt



Veel komt bij dit soort activiteiten voort uit je intuïtie, die sneller werkt dan je ratio. Ik moet niet 'in mijn hoofd blijven zitten' en heb geleerd om 'gewoon te beginnen', vertrouwend op mijn bestaande kennis en vaardigheden! Reflectie op de uitkomst is belangrijker dan doelgericht plannen van resultaten.

Wie ben ik?

Burgers leren wel van me, maar ik ben **geen leraar**. Ik bied ondersteuning aan, ze gaan geen huiswerk maken.

Ik voel me wel verantwoordelijk, maar ik ben **geen burgemeester**. Ik hoef niet constant het belang van de hele stad te dienen.

Ik laat soms wel zien hoe iets moet, maar ik ben **geen trainer**: burgers zijn zelf verantwoordelijk voor de manier waarop en het tempo waarin ze zich ontwikkelen.

Ik wil wel dat de mensen weten waar ik mee bezig ben, maar ik ben **geen marktkoopman of -vrouw**. Ik hoef niets te verkopen. Mensen vertellen en geven me iets en ik hoef niet dwangmatig iets terug te geven. Ik kan suggesties doen, en zij kunnen die wel of niet overnemen.

Het is soms heel gezellig, maar ik ben ook **niet alleen de buurvrouw of een wijkbewoner**.

Ik spreekt met kennis van zaken en representeer mijn instelling. Dat kan ik gebruiken om mensen het gevoel te geven dat het de moeite waard is om met ons samen te werken.

Ik ben al deze dingen en ook weer niet. Ik blijf mezelf terwijl ik transformeer. Ik ben ik, erfgoedmedewerker 2.0, en ik vind de komende jaren vooral mezelf opnieuw uit.



Verantwoording

Dit Woudlopershandboek bestrijkt de periode van oktober 2007 tot juni 2008. In die tijd hebben we met 11 erfgoedmedewerkers en 9 studenten aan dit project gewerkt naast ons reguliere werk. Op de Haagse Hogeschool heeft in het najaar van 2007 ook een minor (lesmodule) plaatsgevonden over dit onderwerp. De resultaten van dit project zullen in de opvolgende minoren worden verwerkt. Op die manier wordt ons werk ook vertaald in de opleidingen 'Informatiedienstverlening en Informatiemanagement' en 'Culturele en Maatschappelijke Vorming'. In augustus en september 2008 is gewerkt aan evaluaties, reflectiegesprekken met de directies en vervolgafspraken. Dit handboek is in september en oktober 2008 geschreven op basis van ervaringen en uitspraken van medewerkers.

De aanpak van SIA-RAAK gaat uit van de onderzoeksvragen van de medewerkers bij de erfgoedinstellingen. In samenwerking met de Haagse Hogeschool, The Patchingzone, Brekend Vaatwerk en de Gouwenaren is het begin van een interactief onderzoek ontstaan naar de functie van kennismedewerkers in de gemedialiseerde samenleving. Wij hebben met dit woudlopershandboek willen aangeven welke tips we nu kunnen geven en wat dat voor medewerkers in de dagelijkse praktijk kan betekenen.

De publicatie is het resultaat van een eerste verkenning en gemaakt ter ondersteuning van de kenniscirculatie tussen medewerkers van bibliotheken, archieven en musea. Laboratorium Waterwolf zal haar activiteiten voortzetten als aanspreekpunt voor vragen voor de erfgoedmedewerker 2.0 in Gouda en verder.

Onze speciale dank gaat uit naar Natasja Wehman voor haar waardevolle advies en ondersteuning bij dit project.

Over de redacteurs:

Dick Rijken is Lector Informatietechnologie en Samenleving aan de Haagse Hogeschool. Hij is ook onafhankelijk adviseur voor organisaties en instellingen op het gebied van digitalisering en media. Else Rose Kuiper is als docent verbonden aan De Haagse Hogeschool en is directeur van Stichting Brekend Vaatwerk. Zij heeft zich gespecialiseerd in het sociaal gebruik van internet, met name in wijken. Dit project vond plaats in het kader van een SIA-RAAK subsidie.

Medewerkers Gouda



Jan Willem Klein



Joke Radstaat



Jac. Piepenbrock



Carolyt Koops



Ellie Wout



Rosemarie de Heij



Pim Bolsterlee



Julia Zwijnenburg



Hans Vogels



Barbara Walraven- de Wit



museumgoudA

Medewerkers De Haagse Hogeschool



Dick Rijken



Klaas Jan Mollema



Gert-Jan van Dijk



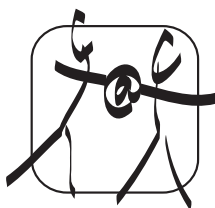
Else Rose Kuiper



Natasja Wehman



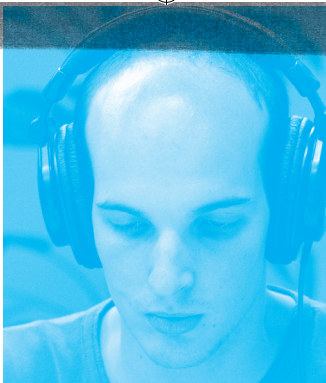
Martijn Delissen



Web in de Wijk

DE HAAGSE
HOGESCHOOL

Medewerkers The Patchingzone



Vincent Akkermans



Kristina Andersen



Marc Boon



Sher Doruff



Vivian Wenli Lin



Nancy Mauro-Flude



Mirella Misi



Anne Nigten



Corinna Pape



Sandra Fauconnier



Lyndsey Housden



 THE PATCHINGZONE

Colofon

Medewerkers Gouda

Jan Willem Klein
Joke Radstaat
Jac. Piepenbrock
Arjan van 't Riet
Carolyn Koops
Ellie Wout

Rosemarie de Heij
Pim Bolsterlee
Julia Zwijnenburg
Hans Vogels
Barbara Walraven-de Wit

Medewerkers De Haagse Hogeschool

Dick Rijken, programmaleider
Klaas Jan Mollema
Gert Jan van Dijk
Else Rose Kuiper, Brekend Vaatwerk/Web in de Wijk
Natasja Wehman, projectleider
Martijn Delissen

Medewerkers The Patchingzone:

Vincent Akkermans
Kristina Andersen
Marc Boon
Sher Doruff
Vivian Wenli Lin
Nancy Mauro-Flude

Mirella Misi
Anne Nigten, directeur
Corinna Pape
Sandra Fauconnier
Lyndsey Housden

Redactie:

Else Rose Kuiper
Dick Rijken

Foto's

The Patchingzone, Rotterdam
Dick Rijken

© Waterwolf 2008
ISBN: 9789081183420

Ontwerp en lay-out

Studio GloriusvandeVen
i.s.m. Ront Concept & Design
www.gloriusvandeVen.nl
www.rontamsterdam.nl

Oplage:

2000 exemplaren

Het boek is te bestellen via het Lectoraat Informatietechnologie en Samenleving van de Haagse Hogeschool.

