



Rapport Toer de Bibliotheek

2019 - 2020

Cubiss Limburg



Inleiding

Limburgse bibliotheken geven aan meer vóór en mét de doelgroep NT1 te willen doen. Bij het uitzetten van experimenten die bij een aantal bibliotheken eind 2018 zijn uitgevoerd, is (beter) rekening gehouden met deze doelgroep.

Maar wat vindt de laagtaalvaardige zelf van de bibliotheek? Is er een drempel om naar de bibliotheek te gaan? En hoe hoog is die drempel? En als ze eenmaal binnen zijn, hoe verloopt de kennismaking met de bibliotheek, de materialen, de medewerkers? Tijd om het aan henzelf te vragen.

Op initiatief van Cubiss brachten taalambassadeurs (voormalig laaggeletterden) een bezoek aan Limburgse bibliotheken. Om de bibliotheken te helpen nog toegankelijker te zijn voor deze doelgroep.

We hebben 20 Limburgse bibliotheken bezocht met 7 taalambassadeurs van Stichting ABC. Theo Selder en Theo van Kessel, Yazagul, Hendrik, André, Piet en Jalal hebben met veel enthousiasme, kennis en plezier de bibliotheekvestigingen verkend onder begeleiding van Cubiss adviseurs Ivette Sprooten en Milja de Vries.

De ambassadeurs bekeken als ervaringsdeskundigen onder andere de vindbaarheid, aanduidingen in de bibliotheek, routing door de bibliotheek en faciliteiten speciaal voor de doelgroep laaggeletterden.

Van elk bezoek is een verslag gemaakt met filmpjes, foto's en aanbevelingen. Het gaat nadrukkelijk om de bevindingen van de taalambassadeurs. De verslagen zijn gedeeld en persoonlijk besproken met de betrokken bibliotheken.

In dit rapport noemen we de opmerkingen die we meermaals gehoord hebben van de taalambassadeurs. Ook melden we hun tips en aanbevelingen. De foto's zijn gekozen ter illustratie. We hopen dat de opmerkingen u helpen om aan de slag te gaan.

1. Herkenbaarheid bibliotheek van buitenaf

Er is over het algemeen weinig bebording naar de bibliotheek. En als je eenmaal voor het gebouw staat, dan is er aan de buitenkant van het gebouw niets of niet veel te zien wat wijst op de bibliotheek.

De taalambassadeurs hadden vaak grote moeite om de bibliotheek van buitenaf te herkennen. Zij letten op het woord bibliotheek, het logo en of ze boeken zien. In veel gevallen was er aan de buitenkant van het gebouw niets te zien.

Voorals als een bibliotheek in een gedeelde accommodatie zit, is er weinig bebording of aanduiding van buiten.

Ook de namen zorgen voor onduidelijkheid.

Wat is De Domijnen? Heuvelland Bibliotheken? Centre Céramique? Leeswinkel?

En Schunck, "Dat is toch een coffeeshop?"

Aanbevelingen:

- Zorg voor goede bebording naar de bibliotheek.
- Gebruik vlaggen, logo en de naam van de bibliotheek.

Logo en de bibliotheek, wij zijn blij!



2. Eenmaal in de bibliotheek

Rust, ruimte, overzicht. Drie belangrijke voorwaarden die ervoor zorgen dat een laaggeletterde in de bibliotheek durft te komen en zich daar prettig voelt. Kleur en reuring is geen probleem, als hij/zij maar - liefst zelfstandig - kan vinden wat hij/zij zoekt.

De aanwezigheid van een informatiebalie dicht bij de ingang is erg fijn. De balie moet goed herkenbaar zijn, opvallen. Niet elke laaggeletterde herkent de letter i als in informatie.

Posterwand / folderkast

Vaak staat de foldertafel of posterwand bij de ingang. Als deze heel rommelig is, is dat geen fijne binnenkomer.

Zorg dat de posterwand of tafel opgeruimd is. Te vol = niet fijn. Ze zien dan door de bomen het bos niet meer en laten de wand of kast links liggen. Overweeg om folders van andere organisaties ("Dat is commerciële reclame") niet, of ergens anders neer te leggen.

Aanbevelingen:

- Posterwand of folderkast regelmatig opruimen.
- Zorg voor overzicht, ruimte.
- Doe folders bij elkaar in een bakje, dan gaan ze niet door elkaar.
- Leg alle informatie van de bibliotheek bij elkaar.
- Laat ruimte tussen de posters.

We kunnen niet zien om welke folders het gaat.



Dit is te druk



Zoveel informatie, zelfs de stoelen zijn bezet



Bebording

De bebording in de bibliotheek liet vaak te wensen over. Vooral de algemene indeling is lang niet altijd duidelijk: boeken voor volwassenen en kinderboeken, en romans en informatieve boeken.

Voor het Taalpunt, zie deel 4.

We misten vaak borden waar wat te vinden is. Borden boven, op en in de kast zijn gewenst, ook liefst aan het begin van elke plank. Gebruik kleur en symbolen.

Aanbevelingen:

- Zorg dat bij binnenkomst meteen duidelijk is waar wat te vinden is: boeken voor volwassenen – kinderboeken – romans – informatieve boeken.
- Plaats overal bordjes: op, in, boven de kast en liefst bij het begin van elke plank.
- Probeer boeken binnen één onderwerp bij elkaar te zetten en niet over twee planken verdeeld.
- Zet boeken niet te strak tegen elkaar, we willen de voorkant zien ('bladeren').
- Als onderwerpen over meerdere kasten verspreid zijn, zorg dan voor een aanduiding van de looprichting. Soms moet je naar de volgende kast en soms moet je halverwege omdraaien om naar de kast ertegenover te gaan. Denk aan gekleurde kasten of TL balken op de kast.
- Frontaal geplaatste boeken zijn fijn. Zorg ervoor dat deze boeken wel boven de soortgelijke boeken staan.
- Gebruik grote letters.
- Gebruik geen afwijkend of creatief lettertype.
- Verticale woorden – vermelden van een onderwerp op een zuil – kunnen we niet lezen.
- Foto's door letters heen kunnen we niet lezen.
- Zorg voor goede verlichting, extra spotjes.

Top!

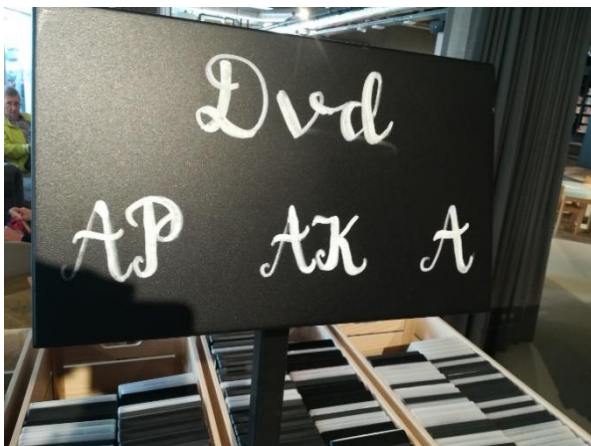


Die bordjes op de kast en de frontale plaatsing vinden we top!

Een aanduiding aan het begin van de plank en in de kast, top!



Deze letters kunnen we niet lezen. Links is te creatief en rechts staan de letters op hun kop en zijn ze ingevuld met een foto.



De symbolenuitleg

In veel bibliotheken was de kaart met uitleg van symbolen niet te vinden of ergens weggestopt.

Zorg dat er overal uitleg te vinden is. Er worden twee symbolenkaarten gebruikt maar voor de laaggeletterden was het niet duidelijk wat het verschil is.

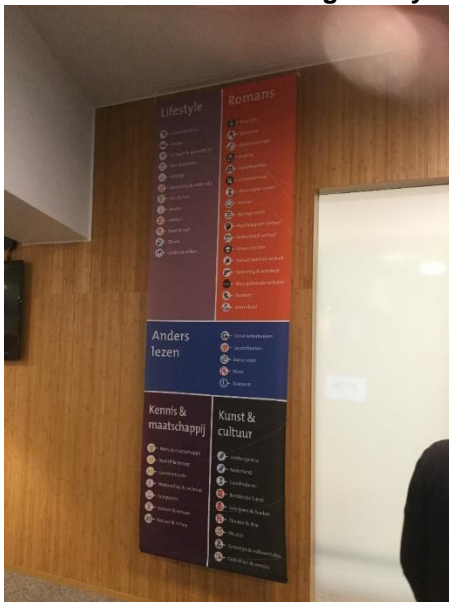
Aanbevelingen:

- Plaats zoveel mogelijk symbolenkaarten, duidelijk in je bibliotheek.
- Zorg dat je op de boeken en de symbolenkaart dezelfde tekeningen en kleuren gebruikt. Er worden soms twee symbolen door elkaar gebruikt voor één onderwerp.
- Kijk kritisch naar de woorden op de kaart: genre, fictie, non-fictie. (Thema, verzonnen, echt gebeurd kan ook).

Zelfde symbool maar in twee kleuren en twee beschrijvingen.



Goed voorbeeld van een grote symbolenkaart in kleur, de afdelingen hadden dezelfde kleur.



Personeel:

“Kan ik u helpen?”

Daarover zijn de ambassadeurs het niet met elkaar eens; de één zoekt het zelf uit, de ander wil graag (meteen) hulp. Maar welkom geheten worden wordt door iedereen op prijs gesteld.

Herkenbaarheid is zéér belangrijk. Zorg dat elke medewerker altijd een naambadge of keycord met logo van de bibliotheek of button van de bibliotheek draagt. Een speciaal T-shirt of blouse is ook goed. Laaggeletterden hebben al moeite om iemand aan te spreken, als ze niet weten wie ze moeten aanspreken, gaan ze weg.

Aanbevelingen:

- Laat personeel herkenbaar zijn door badge, keycord of bibliotheekleding.
- Tip: geef het vaste personeel een shirt en de vrijwilligers een button.

3. Taalpunt

De Taalpunten konden we niet altijd vinden. Taalambassadeurs zijn graag zelfstandig en willen niet altijd hulp vragen. Een vlag met het logo erbij helpt.

Een klein zitje bij het Taalpunt, denk aan een kleine tafel met een paar stoelen, is een aanrader. Zo kan men rustig een boek pakken en ter plaatse kijken of het iets is. Bij het zitje kun je ook op je gemak met een taalmaatje oefenen. Laaggeletterden schamen zich vaak, ze gaan niet aan tafel met 'gewone' mensen of studenten zitten. Hou de ruimte exclusief voor de doelgroep. Vandaar ook het *kleine* zitje.

Vanwege de schaamte is het ook niet prettig om het Taalpunt in het zicht, bij een raam of in de loop te plaatsen. Een beetje achteraf is prettig. Zorg wel dat het goed aangegeven is.

Laaggeletterden willen graag zelfstandig de eigen boekjes kunnen vinden. Let op de indeling: maak onderscheid in romans, informatieve boeken, lesmethodes en folders.

Zet stickers met het leesniveau op elk boekje en plaats de uitleg van de niveaus in de kast. Laaggeletterden kiezen hun boek op basis van het onderwerp of de voorkant, zorg voor ruimte tussen de boeken zodat ze lekker kunnen 'bladeren'.

Zorg dat de frontofficemedewerkers weten welke materialen er in de bibliotheek zijn zodat ze kunnen helpen bij het uitzoeken.

Laat de bibliotheekmedewerkers regelmatig het Taalpunt opschonen. Zet alle materialen weer netjes bij elkaar en zorg dat het zitje beschikbaar is en niet bezet door anderen.

Aanbevelingen:

- Zorg voor een goed bewegwijzerd, ietwat afgezonderd en rustig Taalpunt.
- Gebruik het logo met de T voor bewegwijzering.
- Zorg voor een klein zitje.
- Hou het Taalpunt exclusief voor de doelgroep.
- Ruim het Taalpunt regelmatig op. Zorg dat er geen dozen of bakken staan.
- Kijk goed naar de indeling, zorg dat materialen bij elkaar staan.
- Zet waar mogelijk de (informatieve) boeken op onderwerp en geef dat duidelijk aan.
- Besticker de boekjes met het leesniveau en Taalpuntlogo.
- Plaats de uitleg van de leesniveaus en de uitleg van de symbolen erbij.
- Hou ruimte tussen de boeken om lekker te bladeren.
- Frontaal geplaatste boeken werken goed.

Hier zijn we niet blij mee, dozen en karretjes voor de materialen.



Goede aanduiding



Er is ruimte tussen de boeken dus we kunnen fijn bladeren



De aanduiding is er, fijn! De uitleg mag in grotere letters.



4. Algemeen

Veel woorden zijn voor ons vanzelfsprekend. Dankzij de taalambassadeurs weten we dat veel door de bibliotheek gebruikte woorden niet duidelijk zijn.

- Waar: “Wat is waar? Dat staat op sommige boeken.”
- A1, A2, C, D?
- MLP?
- Afgeschreven boeken: “Wat zijn afgeschreven boeken? Alle boeken in de bibliotheek zijn toch af geschreven?”
- Genres?
- Fictie?
- Non fictie?
- Thriller?
- Detective?
- Daisy rom?

Wat is waar?



J? AJ? Oranje stickers? Oranje labels?



5. Dank

Wij spreken onze dank uit aan de taalambassadeurs die met veel enthousiasme, inzet én plezier de bibliotheken hebben bezocht.

We danken ook de bibliotheken voor het openstellen van hun bibliotheken. We zijn vrijwel overal met open armen en koffie ontvangen. Jullie waardering voor en dank aan de taalambassadeurs heeft hen goed gedaan.

U heeft een verslag van uw bibliotheek ontvangen. Mocht u hierover vragen hebben, neem dan contact op met Ivette Sprooten, projectleider Participatie & Zelfredzaamheid.

Nog even dit:

- De foto's en filmpjes zijn gemaakt met een gewone mobiel. Inzet van een professionele fotograaf en/of filmer was minder wenselijk om de spontaniteit en eerlijkheid van de taalambassadeurs te waarborgen en om financiële redenen. Excuses voor het gewiebel en het geluid.
- De filmpjes zijn niet gemonteerd.
- De Cubiss adviseurs hebben de taalambassadeurs - waar nodig - vragen gesteld tijdens de opnames ter verduidelijking. De mening die of het antwoord dat je hoort, is van de taalambassadeur.

Ivette Sprooten, projectleider Participatie & Zelfredzaamheid Cubiss Limburg
06 52 67 26 65, i.sprooten@cubiss.nl

Milja de Vries, adviseur Marketing en Communicatie Cubiss
06 20 51 51 79, m.devries@cubiss.nl

Mei 2020