

## **'Ik wil iets vragen...'**

Onderzoek naar de vragen die kinderen stellen in openbare bibliotheken en de antwoorden die ze krijgen.

**Auteur: Wendy de Graaff**

*Het wetenschappelijk bureau van het NBLC liet een onderzoek doen naar de vragen die kinderen stellen in Openbare Bibliotheken en de antwoorden die ze daar op krijgen. Het onderzoek werd uitgevoerd door Gerard van Teijlingen en Wendy de Graaff (WdG Communicatie & Organisatie. Zij was verantwoordelijk voor de observaties en gesprekken met kinderen.*

Tijdens een van de observaties kwam er een meisje van ongeveer 10 jaar naar de balie toe en fluisterde: "Mevrouw, kan ik u even spreken, ik moet u wat zeggen". Natuurlijk verliet ik de balie en liep met haar mee zoals de bedoeling scheen te zijn. Toen we buiten gehoorsafstand waren zei ze: 'U zit te kijken hoe ze alles doen hè, dat heb ik heus wel door. En nou wou ik even zeggen dat ze vanmiddag steeds meelopen als iemand iets vraagt, maar dat doen ze normaal niet hoor, dan zeggen ze gewoon 'het staat daar!' Het lijkt mij belangrijk dat u dat weet!'

Kinderen zijn zeer scherpe en adequate beoordelaars van het inlichtingenwerk. De gesprekken die met een kleine 80 kinderen gevoerd zijn versterkten de observaties en benadrukten hun opmerkingsgave en hun vermogen het gedrag van volwassenen snel te analyseren. Nog een treffend voorbeeld: 'Als het druk is kan je beter geen vragen stellen want dan krijgen ze allemaal rode vlekken in hun nek en raffelen ze het antwoord toch maar af...' Wat valt er van hen te leren?

### **Open deuren**

Het onderzoek naar het vraaggedrag van kinderen in Openbare Bibliotheken en de afhandeling van die vragen door bibliothecarissen is op verschillende manieren uitgevoerd. Ruim twintig bibliotheken hielden in maart 2001 alle gestelde vragen bij en noteerde op welke wijze en binnen welk tijdsbestek deze afgehandeld werden. Om eventueel dieper gaande conclusies te kunnen trekken werden bij drie bibliotheken observaties gedaan tijdens uitleenuren en werden kinderen geïnterviewd over hun mening over de bibliotheek in het algemeen en het inlichtingenwerk in het bijzonder.

Onderzoek levert dikwijls open deuren op, dat is bij dit onderzoek ook zo. Toch zijn er ook feiten aan het daglicht gekomen die voor veel bibliotheekmedewerkers nieuw zijn en – nog belangrijker – vragen om actie op de terreinen collectievorming, ontsluiting, scholing en begeleiding van medewerkers en de contacten met het onderwijs. Met name op die bevindingen van het onderzoek spits dit artikel zich toe. Over de vermeende open deuren nog het volgende: het is op zijn zachts gezegd verbazend dat jeugdbibliothecarissen, als zij kennelijk al jaren weten wat er niet goed gaat

en misschien zelfs waarom het niet goed gaat, die situatie gewoon voort laten bestaan.

### **Wat vragen kinderen?**

Ruim 60 % van de vragen die kinderen in bibliotheken stellen zijn ingegeven door de school. Als het kind daarbij invloed heeft op het onderwerp, dus bijvoorbeeld zelf het onderwerp van een spreekbeurt mag kiezen, levert de vraagafhandeling meestal geen problemen op. Maar het komt vaak voor dat kinderen gestuurd worden met een opgeven onderwerp of een al dan niet vage opdracht. Bibliothecarissen mopperen er weliswaar over, maar gaan mokkend en wel aan het werk, waarbij het kind vaak de dupe is van de frustratie die zich natuurlijk op de school zou moeten richten. Er zijn veel contacten met scholen, er zijn groepsbezoeken, leesbevorderingsactiviteiten en dergelijke, maar vreemd genoeg is frustratie nummer 1: het vraaggedrag van kinderen, zelden onderwerp van gesprek tussen bibliothecarissen en leerkrachten. Terwijl dat toch zo verhelderend zou kunnen werken. Wat verwacht de school van de bibliotheek? En wat verwacht de bibliotheek van de school. Waar begint de taak van de één en houdt de taak van de ander op? Jeugdbibliothecarissen modderen – populair gezegd – al jaren voort en het wordt tijd dat daar nu eens verandering in komt en dat scholen en bibliotheken ook over dit onderwerp in gesprek gaan. Daar wordt het kind, dat ook maar gestuurd wordt met – pakweg – de opdracht ‘iets over voeding’ uiteindelijk beter van.

Gelukkig zijn er ook nog een heleboel kinderen die uit eigen interesse een vraag stellen, die vragen blijken in de praktijk veel leuker en makkelijker om af te handelen omdat het kind in dit geval beter in staat is om feed-back te geven. De onderwerpen zijn daarbij weinig verrassend: topauteurs als Carry Slee, Jacques Vriens en onderwerpen als paarden en andere dieren scoren hoog. Iets anders is dat onze bibliotheken nog steeds zo inricht zijn dat naar dit soort toponderwerpen – die iedere bibliothecaris zo kan opnoemen – überhaupt nog gevraagd moet worden...

### **Het antwoord**

Bij non-fictie scoren jeugdbibliotheken hoger dan bij fictie. Zij vinden bij 76 % van de vragen over een informatief onderwerp materiaal waarvan zij denken dat het de vraag beantwoordt (let op de cursivering...). 10% van de vraagstellers wordt doorverwezen naar de volwassenafdeling en een aanzienlijk deel van hen raakt daarbij geheel de weg kwijt. 10% is een behoorlijk hoog aantal en als je daarbij bedenkt dat het om gemiddelden gaat, er zaten bibliotheken bij die rond de 20 % van de vraagstellers doorverwezen naar de volwassenafdeling. Dit vraagt om een kritische blik op de collectie en – want zo’n probleem is nooit meteen opgelost – om een betere procedure ten aanzien van de doorverwijzing. Nu ‘verzuipen’ de meeste kinderen op de volwassenafdeling en geven hun zoektocht vaak op. Een simpel telefoontje naar de volwassenafdeling, zoals één van de proefbibliotheken pleegt, lost dit probleem op. *‘Als je boven komt staat er links van de trap een bureau. Daar zit een mevrouw met een gele trui, die heet Elly. Zij*

*weet dat je komt om informatie over pygmeeën.*' Laten we de helft van de doorverwezen kinderen nu eens tellen bij de kinderen die onverrichter zaken weggestuurd worden bij informatieve vragen. Dat betekent dat jeugdbibliotheken 18% van de kinderen met informatieve vragen niet helpen. Dat is een getal om je over te schamen. Bibliothecarissen pretenderen dat hun vak dat van informatiemakelaar is en dat zij deskundig zijn in het bij elkaar brengen van kinderen en informatie. Bij de fictie doen zij het overigens nog slechter, daar gaat maar liefst 29% van de kinderen weg zonder het gevraagde materiaal. Alleen ligt daar de oorzaak anders, bij fictie is de gebrekkige collectie vaak de boosdoener. Iets wat kinderen overigens betrekkelijk laconiek opnemen, iets waar bibliothecarissen dankbaar gebruik van maken, maar wat zij natuurlijk niet zouden moeten doen.

Terug naar de non-fictie. Uit de analyse van de onderzoeksgegevens en uit de observaties bleek dat Internet door veel bibliotheken nog zeer weinig ingezet wordt om vragen te beantwoorden. Regelmatig worden kinderen weggestuurd *'omdat er niets is'* terwijl Internet uitpuilt van de relevante informatie over het desbetreffende onderwerp. In de praktijk lijkt het er op dat het gebruik van Internet bij de vraagafhandeling vrijblijvend is, wie er goed mee overweg kan gebruikt het, maar wie dat niet kan – en dat zijn er helaas nog al wat – gebruikt het niet. En daar kraait dan verder geen haan naar. Als openbare bibliotheken niet snel zorgen voor scholing van het personeel zal dat aantal succesvolle afhandelingen van vragen van kinderen nooit omhoog gaan. En maken zij zichzelf, door steeds beter werkende zoekmachines, in een snel tempo overbodig.

Bibliotheken die wel Internet gebruiken zijn duidelijk nog op zoek naar de grenzen daarbinnen. Die strekken zich uit van een kind een briefje mee geven met een aantal site adressen tot gratis hele pakken informatie printen. De juiste manier ligt waarschijnlijk ergens in het midden. De bibliotheek die een gratis Internet p.c. heeft speciaal voor vraagafhandeling, waar het kind op weg geholpen wordt een beperkt aantal pagina's mag uitprinten, komt waarschijnlijk het dichtst in de buurt.

Qua collectie is het verbazend dat vrijwel iedere jeugdbibliothecaris je precies kan vertellen over welke onderwerpen geen materiaal te vinden is, maar het daar vervolgens bij laat. Uit het onderzoek komt het geval van een jongentje dat om boeken over dolfijnen en orka's vraagt. Al het materiaal is uitgeleend en de bibliothecaris schrijft als opmerking op het formulier: *'dit jongentje komt hier iedere twee weken om vragen!'* (let vooral op het uitroepteken...), om het daar vervolgens bij te laten. Slechts een enkele bibliotheek is bijvoorbeeld actief in het zelf samenstellen van knipselmappen om de lacunes op te vullen.

Tot slot: het komt af en toe voor dat echt foute antwoorden gegeven worden. Het is voor een observant erg moeilijk om niet te reageren als tijdens een observatie een bibliothecaris zegt dat er geen vervolg bestaat op *Dolfje Weerwolfje*, dat alleen de *Griezelbus* een serie is!

## Ontsluitingssystemen

Wat begrijpen kinderen van ontsluitingssystemen in onze openbare bibliotheken? Niet veel, helaas. Bibliothecarissen weten wel dat de catalogi en systemen van kastplaatsing niet erg kindvriendelijk zijn, maar dat er zo weinig van begrepen wordt zal een onaangename verrassing zijn. Eén van de vragen aan de kinderen was: *‘Wat zou er aan deze bibliotheek moeten veranderen’*, waarop meermalen als antwoord kwam *‘ze zouden alle boeken op onderwerp bij elkaar moeten zetten’*. Als de onderzoekster dan aangaf dat dat toch ook nu al het geval was werd daar stellig ontkennend op geantwoord. Na enig doorvragen bleek dat kinderen eigenlijk bedoelen dat zij duidelijk afgebakende themakasten zouden willen hebben, zowel voor de informatieve boeken als voor de verhalende boeken. In de catalogus raken de meeste van hen hopeloos zoek. Als het in het begin nog wel lukt gaat het zeer vaak mis bij de stap van catalogus naar kast. *‘Hij is stuk hoor’* zei een meisje stellig en toonde wat er gebeurt als je C-a-r-r-y S-l-e-e intypt... er verscheen een kookboek op het scherm.

Het enige wat een beetje helpt is een uitgebreide catalogusinstructie, die bij voorkeur regelmatig herhaalt moet worden. Als kinderen de catalogus gedurende een paar maanden niet gebruiken zijn ze weer vergeten hoe hij werkt. Het is opvallend dat catalogusinstructie vrijwel alleen aangeboden wordt in schoolverband, terwijl je er uitstekend een speelse quizachtige versie van zou kunnen maken voor de woensdagmiddag. Een kleine troost: kinderen helpen elkaar ook uitstekend, ze vragen eerder hulp aan een ander kind dat het kunstje beheerst dan aan een bibliotheekmedewerker.

Als ze wel om hulp vragen bij het gebruik van de catalogus valt op dat veel bibliothecarissen blijk geven van een lichte irritatie om dit voor de zoveelste keer te moeten uitleggen. En er wordt veel jargon gebruikt, waarbij niet opgelet wordt of het kind ook echt begrijpt wat er gezegd wordt.

Het ontsluitingshulpmiddel waar bibliotheken kinderen echt een plezier mee doen zijn de genrepictogrammen, waarbij overigens opvalt dat zij alleen de genres kennen die ze zelf graag lezen.

De meeste kinderen zoeken in een bibliotheek als volgt: ze gaan naar een plaats in de kast waarvan zij uit ervaring weten dat er boeken staan die ze leuk vinden. Dat kan bijvoorbeeld bij Carry Slee zijn of bij Paul van Loon. Van daar uit verkennen ze het terrein naar links of naar rechts, tot ze weer een nieuwe ankerplaats hebben gevonden. Bij informatieve boeken wordt veel minder gesnuffeld, daar worden dan ook zelden toevallige leuke vondsten gedaan.

Kinderen schreeuwen om experimenten met themaplaatsingen, om intergratie van verhalende en informatieve boeken bij onderwerpen als paarden. Waarom zijn jeugdbibliotheken toch zo voorzichtig en conservatief als het de plaatsing van materialen betreft? Zijn zij bang dat ze de materialen zelf niet meer terug kunnen vinden?

### **Snelheid en kwaliteit**

Bij de drie bibliotheken waar observaties zijn gedaan was het inlichtingenwerk verschillend georganiseerd. Bij bibliotheek A is een centrale balie waar alle handelingen ten behoeve van alle klanten gedaan worden: innemen, uitlenen, inschrijven en inlichtingen. Alle medewerkers verrichten alle taken, net hoe het uitkomt. Dit systeem blijkt in de praktijk een flink aantal nadelen te hebben. Als het druk is durven kinderen hun vraag niet te stellen. Er zijn medewerkers die niet direct affiniteit hebben met kinderen – netjes uitgedrukt – en toch hun vragen moeten beantwoorden. En er zijn medewerkers met weinig kennis van de jeugdcollectie die toch vragen moeten beantwoorden. De meeste medewerkers bij bibliotheek A beginnen standaard om bij elke vraag in de catalogus te kijken, hoe eenvoudig die in de ogen van de observant soms ook is. Bibliotheek A was tamelijk langzaam in het afhandelen van vragen, het gemiddelde lag rond de 3 à 4 minuten, terwijl de kwaliteit van het antwoord vaak matig was. Internet wordt zelden of nooit gebruikt bij bibliotheek A, wel wordt regelmatig doorverwezen naar de volwassenafdeling.

Bibliotheek B heeft een aparte inlichtingenbalie waar volwassenen en kinderen met hun vragen terecht kunnen die meestal bemand wordt door twee personen. Beide afdelingen delen samen één grote ruimte. Alle medewerkers kennen de collectie goed waardoor de meeste vragen in gemiddeld 2 minuten redelijk goed beantwoord worden. Bij bibliotheek B vervult het inlichtingenbureau ook de taak van toezichthouder op de Internet p.c.'s en wordt via een omslachtig systeem bijgehouden wie wanneer aan de beurt is. Dit geeft zowel bij kinderen als medewerkers veel irritatie en beïnvloed het inlichtingen geven negatief. Bibliotheek B gebruikt af en toe Internet, afhankelijk van de bedrevenheid van de persoon die inlichtingen geeft. Er wordt zeer vaak doorverwezen naar de volwassenafdeling wat duidt op lacunes in de collectie.

Bij bibliotheek C is een centrale inlever- en uitleenbalie bij de ingang en heeft de volledig gescheiden jeugdafdeling waar een klein team van jeugdbibliothecarissen vragen beantwoord. Bij bibliotheek C worden de meeste vragen in gemiddeld 1,5 minuut beantwoord en de kwaliteit van de vraagafhandeling is hoog. Dat het om een klein team gaat wordt door kinderen zeer gewaardeerd, zij hebben het gevoel de medewerkers te kennen en durven ook al op jonge leeftijd veel vragen te stellen. Bibliotheek gebruikt vaak, goed en snel Internet bij het oplossen van vragen, kinderen gaan er zelden met lege handen weg. Als je de drie bibliotheken vergelijkt lijkt het er op dat de manier waarop het werk georganiseerd is de kwaliteit van het inlichtingenwerk in hoge mate bevordert. Uit alle onderzochte bibliotheken blijkt dat het aantal vragen dat gesteld wordt ook tussen bibliotheken van gelijke grote enorm verschilt. Kennelijk weten kinderen heel goed of het de moeite loont om een vraag te stellen en registreren zijn feilloos of de medewerkers toegankelijk zijn voor vragen. Hoe beter je bent, hoe meer vragen je krijgt.

## Interactie

In veel gevallen verloopt de interactie tussen kind en bibliotheekmedewerker goed, maar er zijn teveel voorbeelden waarbij het behoorlijk mis gaat. En het ergste is dat de bibliothecaris in kwestie zich er vaak niet eens van bewust is dat het mis gaat. De veelvoorkomende fouten in de communicatie op een rijtje:

- De communicatie komt niet tot stand doordat de bibliothecaris uitstraalt druk aan het werk te zijn, aan de telefoon zit of met een collega in gesprek is
- De bibliothecaris is geïrriteerd over zaken buiten het kind om, zoals de traagheid van het Internet, lastige kinderen elders in de bibliotheek, of een leerkracht die de hele klas met dezelfde vraag op pad stuurt, maar reageert die irritatie op het kind af
- De bibliothecaris vraagt of zoekt niet door, terwijl het kind overduidelijk nog met iets zit krijgt het een boek in de hand gedrukt met de non verbale boodschap *'waag het niet om nog iets te vragen'*
- Er wordt met veel overtuigingskracht een fout antwoord gegeven
- De bibliothecaris gebruikt veel jargon en praat onder het zoeken honderduit, allemaal boodschappen die het kind niet kan volgen en erg onzeker maken
- De bibliothecaris stopt als het boek niet in de kast staat en biedt geen verder opties aan. Op de mogelijkheid een boek te reserveren wordt -ook het kind dat het al drie keer is komen vragen - zelden gewezen.
- Het kind krijgt amper de tijd om zijn vraag te formuleren omdat de bibliothecaris zich vol enthousiasme op hem of haar stort en vervolgens met een eigen interpretatie van de vraag aan het werk gaat

Dit zijn de voornaamste struikelblokken en ze zullen bibliothecarissen niet onbekend voorkomen.

En de kinderen dan, zijn die zo perfect? Nee, natuurlijk niet. Ze zijn soms knap ongeduldig en sommige onder hen formuleren hun vragen als een ware puzzel. Maar dat mogen ze allemaal. Zij zijn klant en zij zijn op het moment dat zij een vraag stellen volledig afhankelijk voor de oplossing daar van. Een van de eye-openers van het onderzoek was dat kinderen de situatie waarin bibliotheekmedewerkers verkeren uitstekend in de gaten hebben. Ze kennen de medewerkers en weten precies wie goed, snel geïrriteerd, langzaam of gestresst is. *'Die ouwe grijze is erg langzaam, maar ze is wel goed, ze vindt altijd alles'*. Natuurlijk moeten bibliothecarissen zichzelf blijven, maar ze moeten er wel zijn voor de vraagstellers. Inlichtingenwerk is een essentieel onderdeel van het bibliotheekwerk en het vereist vakmanschap.

Inlichtingenwerk is niet iets wat je tussendoor ook nog even doet, zoals nu vaak het geval is.

### **En nu?**

Een goed begin voor bibliotheken die hun inlichtingenwerk willen verbeteren is het bespreekbaar maken in het werkoverleg. Hoe doen wij het nu, hoe willen wij het doen? Om meer inzicht te krijgen in de praktijk kan het een goed idee zijn gedurende een bepaalde periode de vragen en de afhandeling daarvan te registreren - daarvoor zijn de formulieren uit het onderzoek te gebruiken - en de resultaten te bespreken met alle medewerkers. Bekijk de lacunes in de collectie en probeer er iets aan te doen. Spreek af hoe Internet gebruikt wordt bij het oplossen van vragen. Welke training en scholing is daarvoor nodig? Bedenk een procedure om eventuele verwijzingen naar de volwassenafdeling succesvol te laten verlopen. En tot slot: durf elkaar aan te spreken op de manier waarop met vragende kinderen om gegaan wordt en durf kritisch te kijken. Er zijn niet zoveel plaatsen meer waar kinderen serieus genomen worden en waar men tijd voor ze maakt, laten jeugdbibliothecarissen er met elkaar voor zorgen dat de bibliotheek zo'n plaats is!