

“Toegankelijkheid is een klassiek issue, maar wat men soms vergeet is dat je daar ook te ver in kan gaan.”



**Het kleine ontmoeten
met Ruth Soenen
en Geertje Descheemaeker**

Annemie Arras, Cindy Mergits en Julie Hendrickx

Fotografie: stad Genk/dienst Communicatie

Met de taak om gemeenschapsvorming inspirerend en tastbaar te maken trok Ruth Soenen in opdracht van LOCUS naar enkele Vlaamse cultuur- en gemeenschapscentra en bibliotheken. Schijnbaar banale dagelijkse contacten, het kleine ontmoeten, waren daarbij het wetenschappelijk onderwerp. Ruth en Geertje Descheemaeker, bibliothecaris van de openbare bibliotheek Genk, over de bibliotheek zonder drempels.

Hoe ben je geïnteresseerd geraakt in het kleine ontmoeten?

Ruth: Dat is een lang verhaal. Ik kom uit een geslacht van pedagogen en heb zelf ook pedagogie gestudeerd. Kleine, eenvoudige, alledaagse dingen en gewone mensen waren, samen met kansarmoede en cultuurmigranten, mijn interesses. Ook het belang van smalltalk, zoals dat vroeger bij mij thuis was, interesseerde me. Ik ben door mijn opleiding begonnen inzien dat het alledaagse leven een zeer interessant studiedomein is. Ik heb daar eerst vooral theoretische dingen mee gedaan, maar voelde dat er zoveel meer in zat. Mijn frustratie bij pedagogen is dat ze zeer snel een probleem in andermans plaats stellen en zich daar wel eens in vergissen. Ik vind het belangrijk om de juiste probleemstelling te formuleren door de doelgroep te verstaan en de beginsituatie in te schatten, maar er zijn hiervoor in de pedagogie zo weinig methodes voorhanden. Zo ben ik uiteindelijk in de antropologie gerold, aangezien daar naar mijn gevoel wel werkwijzen zijn om het leven zoals het is te bestuderen. Het alledaagse is voor mij zowel iets theoretisch als een maatschappelijke project, en dat heb ik ook nodig om creatief te kunnen nadenken. Ik kan niet nadenken zonder gegevens waar vaak snel overheen gekeken wordt, zoals babbeltjes die mensen doen, hoe mensen hun tas vasthouden en dat soort dingen. Doorheen mijn carrière ben ik actief geweest binnen verschillende domeinen: eerst werkte ik rond kansarmoede en volkswijken, dan rond scholen en immigrantenscholen, de stad, grootwarenhuizen en het openbare vervoer. Nu werk ik dus in de bibliotheek en dat is een logische keuze. Een tram is een interessante collectieve ruimte waarin veel verschillende mensen samen komen, en een bib is dat ook.

Was het onderzoek in de bibliotheek op vraag van LOCUS?

Ruth: Het is iets complexer dan dat. Samen met LOCUS heb ik eerst nagedacht over de vraag "Wat is een gemeenschap en gemeenschapsvorming?" In de culturele sector is gemeenschapsvorming een belangrijk onderdeel geworden, maar het was nog niet tastbaar, bruikbaar genoeg. In samenwerking met LOCUS hebben we vervolgens een aantal groepsinterviews georganiseerd met mensen uit culturele centra, beleidscoördinatoren en bibliothecarissen. Ik heb daar telkens een aantal mensen uit gekozen die ik dan ter plekke ging bezoeken. Door mensen te laten vertellen hoe het er bij hen aan toe gaat, kom je meer relevante dingen te weten. Die info heb ik dan verwerkt en in een aantal formats gegoten. Omdat bibliotheken zich herkenden in het verhaal van de tram heeft Geertje me toen de vraag gesteld: "Er beweegt en verandert heel wat in de bibliotheek. Hoe combineer je dat met stijgende bezoekersaantallen en de toenemende diversiteit?". Ik was daar enorm in geïnteresseerd en omdat men tevreden was over de resultaten

van het onderzoek voor LOCUS, kreeg ik de stad Genk erbij als opdrachtgever.

Geertje: In het nieuwe decreet werd de ontmoetingsfunctie van de bibliotheek sterk benadrukt. Naast het uitlenen en raadpleegbaar maken van materiaal moesten we plots ook die ontmoetingsfunctie waarmaken. We zijn daar allemaal heel enthousiast mee van start gegaan. In Genk hadden wij natuurlijk het voordeel dat we er een nieuwbouw bovenop kregen. Ons bibliotheekgebouw is nu een immense ruimte waartoe iedereen toegang heeft. Opeens krijg je wel, zoals Ruth zegt, allerlei mensen over de vloer. Daar is niets mis mee want zo'n diversiteit juichen we toe, alleen komen al die verschillende gebruikersgroepen met andere ideeën en verwachtingen naar de bibliotheek. Als bibliotheekmedewerkers staan wij daar naar te kijken en vragen wij ons af "Wat nu?" We hebben de deuren opengezet, maar hoe moeten wij daar nu mee omgaan? Hoe kunnen we smalltalk en interactie stimuleren en in goede banen leiden zodat het voor ons beheersbaar is?" Studenten komen hier studeren, anderen komen de krant inkijken of wachten hier op hun afspraak. We mogen natuurlijk ook geen stadsplein worden.

Vroeger kwamen mensen naar de bibliotheek met het omschreven doel van materiaal uit te lenen of informatie in te winnen. Nu komen er zoveel mensen waarvan je waarschijnlijk niet weet wat ze komen doen. Hoogstwaarschijnlijk komen die mensen ook met andere doelstellingen de bib bezoeken. Is de vraag dan niet "Voldoen wij aan die doelstellingen?"

Ruth: Je kan daar wetenschappelijk veel over zeggen. Je merkt in mijn observatieverslagen dat sommige mensen zeer gericht naar de bibliotheek komen. Oudere mannen lopen bijvoorbeeld door de leeszaal, nemen iets, zetten zich neer en vertrekken nadien. Dan heb je natuurlijk diegenen aan de andere kant van het spectrum die hier komen verdwalen. Voorts heb je ook jongeren die hier studeren en elkaar tussendoor bezoeken of heb je huismoeders die wel weten wat ze willen, maar dan toevallig vrienden tegenkomen waardoor het bezoek ineens minder gericht wordt. Je hebt dus een heel spectrum, gaande van een gericht bezoek tot verdwalen en alles daar tussenin. Bovendien zitten we ook altijd met een spanningsveld tussen het werk van de bibliotheekmedewerkers, de klassieke boekery, en het openbare domein met al die (nieuwe) verwachtingen. Het bibliotheekgebouw in Genk speelt die verwarring ook uit. Al dat glas is uiteraard wel mooi, maar er is geen bewuste overgang meer van de publieke ruimte van het stadsplein naar de bib. Toegankelijkheid is een belangrijk issue, maar wat men soms vergeet is dat je daar ook te ver in kan gaan. Een letterlijke barrière of een verenging van de toegang, waardoor je een

“BOVENDIEN ZITTEN WE OOK ALTIJD MET EEN SPANNINGSVELD TUSSEN HET WERK VAN DE BIBLIOTHEEKMEDEWERKERS, DE KLASSIEKE BOEKERIJ, EN HET OPENBARE DOMEIN MET AL DIE (NIEUWE) VERWACHTINGEN.”

bewuster gebruik van de bibliotheek creëert, is nuttig. Iedereen moet natuurlijk wel binnen kunnen, maar als bezoeker moet je toch realiseren dat je hier in een ander gebouw bent. Nu lijkt de bib visueel een verlengstuk van het plein, wat heel mooi is, maar wat niet evident is om te beheren.

Geertje: Als je alle studies van nieuwe bibliotheken bekijkt, gaat het altijd over drempelverlaging en een open karakter. Het is voor het eerst dat iemand zegt: “Eigenlijk moet je een duidelijke sluis vormen zodat het duidelijk wordt dat men zich verplaatst van een publieke ruimte naar een bibliotheekgebouw waar men zich anders moet verhouden en gedragen.” Door de toegang zo drempelloos te maken, hebben we het misschien wel in de hand gewerkt.

Annemie: Ik denk dat het ook te maken heeft met wat je in het begin zei over waarom LOCUS jou gevraagd had. Ze waren daar al heel lang bezig rond gemeenschapsvorming, maar gemeenschapsvorming zat nog te veel in de traditionele vorm van doelgroepen bij elkaar brengen. Ik vereenvoudig het nu wel wat, maar dat is in principe wat er gebeurde. Met dat concept konden bibliotheken op zich niets want dat is nu net wat wij niet deden. Vervolgens is dat verhaal van het ontmoeten ontstaan. Ik denk dat wij ons vooraf geen theoretisch kader, zoals “Wat betekent dat ontmoeten en die gemeenschapsvorming voor de bib?”, gesteld hebben. Daaruit is de opdracht voor Ruth om dat nu eens vertaalbaar te maken, gekomen. De eerste keer dat ik jouw verhaal hoorde (richt zich tot Ruth), had ik een aha-erlebnis want ik wist eindelijk wat ik moest doen! Ik denk toch dat we daar vanuit de sector te weinig over nagedacht hebben.

Geertje: Het personeel had tot dan toe vooral een taak in de backoffice en kreeg toen plots een taak toebedeeld in de frontoffice, waar een constante wisselwerking met de bezoekers was. Ons personeel past trouwens nog altijd in een kader zoals we hen vroeger hebben aangeworven. Toen moesten die mensen goede catalografen zijn, bekwaam zijn in collectievorming, belezen zijn en een breed cultuurbeeld hebben. Omgang met mensen werd gedefinieerd tot klantvriendelijkheid. We moesten dus ook voor onze medewerkers een kader vormen. Als er nieuwe competenties nodig zijn, laat ons ze benoemen en zorgen dat we daar bij toekomstige aanwervingen aandacht voor hebben. Tegelijkertijd willen we ook verder met ons huidige personeelskader. Dat zijn dingen die allemaal eigenlijk bij Ruth terecht zijn gekomen.

Je zei daarjuist dat je personeel van opleiding klassieke catalografen zijn, maar tegelijkertijd wordt er van hen verwacht dat ze ook met digitalisering en IT om kunnen gaan. Nu komen daar pedagogische vaardigheden bij en moeten toekomstige medewerkers uitblinken in smalltalk. Is dat haalbaar?

Geertje: Ja, maar zo'n flexibiliteit wordt altijd gevraagd. Alleen werd er in het verleden, en dan spreek ik over vijf tot tien jaar geleden, veel belang gehecht aan de collectie die op een passende manier ontsloten moest worden. Nu hebben we de Vlac

en andere kanalen. Daardoor is dat werk eigenlijk minder zwaar geworden en mag dat afgebouwd worden. We moeten ons gaan focussen op die frontoffice. Ik merk binnen het personeelskader, en ik hoor dat ook bij anderen, dat er mensen zijn die daar heel vlot mee omgaan, terwijl anderen eerder terughoudendheid zijn.

Ruth: Dat iedereen flexibel en polyvalent moet zijn, is een klassieke discussie. Niet iedereen kan zo zijn, maar er zullen toch een aantal mensen moeten tussenzitten met die kwaliteiten. Maar het gaat nooit alleen puur over dat sociale, maar ook over de collectie en de professionaliteit. Het sociale aspect kan een extra dimensie in de professionele werking van de bib zijn, een krachtig neveneffect. Smalltalk is een middel dat kan helpen bij je taak van informatieverbreiding in de brede zin van het woord. Je moet weten wat je in huis hebt zodat je de mensen juist kunt doorverwijzen en je moet kunnen anticiperen wat mensen eigenlijk willen, wat niet gemakkelijk is. Tegelijkertijd moet je de situatie altijd vanuit verschillende perspectieven bekijken. Zo heb je bijvoorbeeld bepaalde periodes, zoals de kerstvakantie, wanneer er meer studenten over de vloer komen. Dat kan een echte overrompeling zijn. Langs de andere kant denk ik ook dat we blij moeten zijn dat die jongeren naar de bib komen, iets waar ook leerkrachten zich over verheugen.

Geertje: Studenten, die installeren zich compleet, ze zouden bij wijze van spreken met hun voeten op de tafel zitten. Op datzelfde ogenblik komen er natuurlijk ook andere mensen iets opzoeken, raadplegen of rondlopen om hun leesvoer te vinden. Op zo'n moment verwacht je dat iedereen een beetje respect voor elkaar heeft. Zowel die studenten die willen dat het stil is als de senioren die aan de krantentafel zitten als de jonge moeders. Je verwacht eigenlijk dat iedereen beseft “Oei, we zitten in een bibliotheek.” Dat betekent niet dat het muisstil moet zijn, zeker niet. Maar roepen en gillen alsof je thuis bent, kan ook niet.

Ruth: Dat zijn belangrijke dingen om vanuit dit onderzoek uitspraken over te doen en het debat aan te gaan. Want op dat vlak heeft iedereen iets in zijn hoofd, het wordt alleen niet uitgesproken.

Heeft dat niets te maken met de doelgroepen die de bib wil aanspreken? Vroeger was de doelgroep min of meer dezelfde, maar vandaag brengt een bibliotheek liefst zo veel mogelijk mensen uit verschillende sociale milieus samen.

Ruth: Wat is gepast gedrag in de publieke ruimte? Het is de burgerij die een scherpe scheiding heeft gemaakt tussen publiek gedrag in publieke ruimte en privaat gedrag in private ruimte. Het volkse milieu was en is meer uitgesproken: klinkt het niet dan botst het.

Annemie: Dat conflict komt ook terug in de bib. Bij het voorlezen merk je dat weleens. Sommige kindjes moeten blijven zitten van hun mama, maar anderen lopen constant in en uit.

De openbare bibliotheek van Genk.
Foto: Ivo Hendrikkx.



Geertje: Zo blijft het boeiend! Maar je voelt tegelijkertijd dat we over bepaald keuzes te weinig hebben nagedacht.

Ruth: Er zitten in dit en de vorige onderzoeken natuurlijk een aantal dingen die je kan gebruiken voor een draaiboek voor andere bibliotheken die gaan renoveren. Want je hebt enerzijds het kleine ontmoeten, het sociale dus, maar anderzijds ook de ruimtelijke vormgeving. Die twee willen we samenbrengen en daarom werk ik ook met twee architecten samen. Voorts is er ook nog een derde component: een beeldend kunstenaar. Het is dus een connectie van antropology, art and architecture. Als je het leven zoals het is goed wil begrijpen, moet je vanuit verschillende perspectieven naar de fenomenen kijken. Het antropologische is natuurlijk de hoofdmoot in mijn onderzoek, maar die twee andere aspecten komen er mee in. Bedoeling is om vanuit verschillende disciplines te kijken hoe je nu een bib kan beheren.

Hoe kan ik nu dat kleine ontmoeten structureel gaan gebruiken om te verstevigen wat ik als bibliotheek ben?

Ruth: Je kan dat niet controleren, maar je kan het wel beheren en de vinger aan de pols houden. Je moet aanvoelen wanneer je moet meegaan met iets positief en wanneer je tegen de stroom moet ingaan. Vanaf dat je dat te hard wil gaan leiden, dan lukt dat niet meer. Het gaat ook om het zien van kleine opportuniteiten. Sommige mensen bezitten die fijngevoeligheid, eigenlijk een lobbyen in het kleine ontmoeten, om kansen en nieuwe dingen te ontdekken en om de dynamiek, zowel qua thema's als menselijke connecties, in de bibliotheek te (onder)houden.

Die sociale fijngevoeligheid, dat is geen competentie die je kan leren of meten?

Ruth: Ik heb altijd verschillende standpunten gehad in mijn carrière. Nu vind ik dat sociaal niet enkel wil zeggen of je een goed mens bent, maar dat het sociale een beroep is zoals een ander. Daarom zijn er toch ergens minimumvereisten die je in een professioneel profiel kan stellen.

Geertje: Je kan bijvoorbeeld een klein gesprekje met iemand hebben. Ofwel steek je daar niets van op, ofwel denk je nadien wel eens "Oh, dat zou misschien wel iemand zijn die ik kan inschakelen in die groep of bij dat thema. Ik ga die toch nog eens aanspreken." Dan is die stap snel gezet.

Ruth: Veel mensen zouden zeggen dat die smalltalk onnozel is. Ook nu nog kijken mensen er vaak over heen terwijl juist veel relevante info in zit. Je moet gevoelig worden voor die kleine verhalen. Als bibliotheekmedewerker moet je verschillende rollen kunnen aanspreken. Je moet soms bijvoorbeeld jongeren terechtwijzen, maar tegelijkertijd moet je hen ook kunnen zeggen: "Oké, je moet studeren en ik leef met jou mee".

Geertje: Die herkenning moet er komen en je moet het gesprek met die mensen ook willen aangaan. Ik heb ook niet altijd zin om over het weer, hun gedrag of hun houding te praten, maar als je niets zegt, ga je ook geen connectie maken. Dan leef je langs elkaar heen en ga je alleen maar irritatie of ergernis krijgen.

Ruth: Als je in een periode met veel stress zit, moet je natuurlijk wel oppassen met je personeel.

Annemie: Ik denk dat het helpt dat je als bibliotheek een aantal succesverhalen hebt, die je op dat moment terug naar je personeel refereert. Dan kan je het personeel terug naar de basis krijgen omdat ze dan weten: "Ja, soms werkt het wel."

Geertje: Het zijn kleine dingen die op dat moment geapprecieerd worden en die direct de neuzen weer in dezelfde richting brengen.

Hebben sociale media, zoals Facebook en virtuele gemeenschappen, eigenlijk hun invloed op het kleine ontmoeten? Ik denk dan vooral aan hoe bezoekers onderling met elkaar omgaan.

Ruth: Dat is op zich niet mijn veld, maar ik hoor mediadeskundigen vaak zeggen dat het virtuele en het reële altijd wel samen lopen. Ik denk dat het wat te simplistisch is om te zeggen dat het kleine ontmoeten, wat een zeer tastbaar gegeven is, verdrongen gaat worden door sociale media.

Geertje: Facebook is eigenlijk ook een klein ontmoeten.

Annemie: Eigenlijk doen ze niets anders dan vroeger. De vorm is verschillend, maar de inhoud blijft even onnozel als het in een gewoon gesprek zou kunnen zijn.



“MAAR HET GAAT NOOIT ALLEEN PUUR OVER DAT SOCIALE, MAAR OOK OVER DE COLLECTIE EN DE PROFESSIONALITEIT.”

Ruth: Die twee gaan, volgens mij, altijd wel samen. Ik denk zelfs dat je door die media juist interessante nieuwe combinaties en manieren van ontmoeten hebt.

Annemie: Binnen dat ontmoeten via sociale media zoals Facebook, zie je dat mensen in contact komen met mensen die ze heel goed kennen, zoals familie en goede vrienden, maar daarnaast hebben die een netwerk van mensen die ze misschien nog nooit hebben gezien en nooit (meer) zullen zien. Dat bestond vroeger ook. Zo kon je schrijven met iemand aan de andere kant van de wereld. De vorm is veel gemakkelijker geworden, maar eigenlijk is dat juist hetzelfde.

Geertje: Dat doet me denken aan de discussie over het al dan niet verdwijnen van het boek, de cd of de dvd. Dat gaat allemaal veranderen en er gaan weer nieuwe dragers, die ook hun plaats moeten veroveren in dat geheel, komen, maar boeken blijven gelezen worden.

Ruth: Het boek is voor veel mensen iets om vast te pakken en aan te ruiken. Dat blijft iets heel tactiel waardoor dat niet zomaar gaat verdwijnen.

Dat ligt misschien ook wat in lijn met wat je in het begin hebt gezegd: dat je niet graag hebt dat mensen een probleem vaststellen waar er eigenlijk geen is.

Ruth: Ja, dat klopt. Je moet kijken hoe het in een bepaalde ruimte wordt gebruikt voordat je problemen begint te maken. Er zijn misschien wel algemene trends of grote wetenschappelijke voorspellingen, maar je moet dat in elke context opnieuw bekijken. Een bibliotheek is heel belangrijk in de verspreiding van kennis. Er zijn onderzoeken geweest naar de manier waarop jongeren informatie zoeken. Wij zijn echte informatiezoekers en zoeken voor we ergens naar vertrekken een busverbinding of kaart, maar die jongeren gaan op weg zonder iets op te zoeken. Op zo een moment is een bibliotheek van essentieel belang. Het is van fundamenteel belang om dan goed te kunnen anticiperen wat de bezoeker eigenlijk weet en moet hebben. Je zou ervan schrikken over welke info mensen niet beschikken.

Geertje: Ik sta daar soms ook van te kijken. Zelfs mensen die regelmatig komen, schrikken van ons aanbod. Die bezoekers hebben een bepaalde gang en weten waar ze moeten zijn om hun boeken te vinden. Daardoor komen ze bijvoorbeeld niet op de tweede verdieping als niemand zegt dat daar ook iets te vinden is. Jongeren vragen soms ook waar ze een boek kunnen vinden en dan moet je aanwijzen waar de catalogus is en hoe die werkt. We gaan er te snel van uit dat alles gekend is. Je moet de mensen alles stap voor stap uitleggen en helpen hun probleem analytisch op te lossen.

Annemie: Wij gaan er sterk vanuit dat iedereen met internet werkt en daarom dus wel kan opzoeken, maar dat is niet zo.

Geertje: Ik denk dat er een heel belangrijke toekomst voor ons ligt. Enerzijds moeten we vertrekken van de basis door mensen te helpen hun zoekgedrag terug aan te scherpen. Anderzijds moeten we de oudere leeftijdsgroep helpen om de stap naar die nieuwe media te nemen door hen uit te leggen dat het niets is om schrik van te hebben. Dit kunnen we doen door systematisch korte demo's te geven en door de mensen op weg helpen met bijvoorbeeld het installeren van een kaartlezer op hun pc. Dan kunnen we de mensen het hier laten proberen en mogen ze de kaartlezer mee naar huis nemen om hem daar te installeren. Dat zijn de twee wegen met enorm veel potentieel. In het gewone dagelijkse leven zie ik niemand die verantwoordelijkheden opnemen. In de scholen gaat men verder met kennisoverdracht en denkt men dat de jeugd alles zelfs al beter kan dan de volwassenen, maar als er echt gericht moet gezocht worden, kunnen die jongeren best nog informatie van mij krijgen. Aan de andere kant is er de oudere bevolking, waartoe ik ook veertigers en vijftigers reken, waarvoor die digitale snelweg te snel is gegaan. Ze kennen wel Google, maar niet de achterpoortjes van internet. Die mensen moeten toch wegwijs gemaakt worden. Ik denk dat daar, buiten het klassieke nut, zeker de toekomst van de bibliotheeksector ligt.

Kijken jullie nu anders naar die kleine ontmoetingen in jullie leven?

Geertje: Ik heb er in de bib wel meer oog voor. Vroeger zag ik zo'n signaal sneller over het hoofd. Zo hebben we sinds 1986 al tientallen keren geprobeerd om een leesclub op te starten en nu, met behulp van die smalltalk, hebben wij eindelijk onze leesclub. Wij zijn eens gaan horen bij courante bibliotheekbezoekers die elke keer een grote stapel boeken meenemen: "Jij leest precies wel graag. Heb je geen tip?" Ze zeiden dan: "Daar zou ik graag eens over willen babbelen." Wij ontdekten dat de lezers geen leesclubs, waarin heel schoolgebonden de verhaallijnen en personages werden besproken, wilden. Die wilden gewoon eens horen van: "Wat vond jij van dat? Dat was een rare kronkel in dat boek." Het vertrouwen in die leesclub groeit ook enorm. We hebben een achttienjarige en een drieënnegentjarige die meelesen. Alle combinaties van leeftijden doen dus mee en dat is ongelooflijk fascinerend. Die mensen zeggen ook allemaal iets. Als je de stille mannen aanspreekt om te vragen wat ze ervan vonden, dan krijg je hun uitleg. Er groeit dus een enorm vertrouwen om te zeggen wat ze vonden van het boek.

We wensen jullie nog vele inspirerende ontmoetingen! ■■

> Meer info over Ruths onderzoek naar het kleine ontmoeten vind je op: <http://www.locusnet.be/portaal/Locus/Publickswerking/Gemeenschapsvorming1/Gemeenschapsvorming%20wat3/>