

vormgegeven overheidsbibliotheek in Nederland, waart toepassing van het reglement door de grootte van de leeszaalruimten een zware dobber bleek.

In de Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience vormt het verbod op jassen en tassen in de leeszaal regelmatig een punt van discussie. Enerzijds is er soms de sociale gêne van medewerkers om bepaalde 'vaste klanten' erop te wijzen, anderzijds voelen sommige gebruikers zich door dit verbod onmiddellijk in het vizier genomen als potentiële ontvreemders van bibliotheekmateriaal. Daarenboven durft het soms al eens koud aan te voelen in de leeszaal. En daar sta je dan met je mooie regel.

REGIME CHANGE

Eerder dit jaar is op het (gesloten) sociale netwerk Yammer van de Stad Antwerpen de elektronische versie geplaatst van een interessante publicatie uitgegeven door de Provincie Utrecht (NL). Het is een themablad uit juli 2011, getiteld *Van regels naar afspraken*.

Binnen die Utrechtse provincieoverheid streeft men minder naar controle via regels en procedures en meer naar het maken van afspraken waarbij het geven van vertrouwen en het resultaat, niet het middel, voorop worden geplaatst. Medewerkers krijgen zo meer verantwoordelijkheid toegespeeld. Tegelijk wordt ver-

een beroep gedaan op een attitude ('hoffelijkheid') en wordt de treinreiziger als 'geciviliseerd' persoon aangesproken (letterlijk en figuurlijk). Het geeft treinbegeleiders tegelijk een opstapje om over een dergelijk thema in discussie te kunnen treden met een weerspannige treinreiziger, waarbij dan een beroep kan worden gedaan op zijn 'betere' kant. Dat mislukt natuurlijk soms, maar het is sowieso een interessanter vertrekpunt.

Van het opleggen van geboden en verboden naar het aanspreken van de gebruiker op zijn attitude, fatsoen en eigen verantwoordelijkheid. Je vraagt zijn medewerking; je doet een beroep op hem. Tegelijkertijd laat je hem voelen deel te zijn van een groter geheel. Een voorbeeld binnen de context van een erfgoedbibliotheek: de bezoeker voelt zich zowel gebruiker als mede-behoeder van erfgoed, dat ook voor volgende generaties nog beschikbaar moet zijn. Ik wil — om dit te verduidelijken — enkele casussen uit de praktijk aan u voorleggen.

WELKOM IN DE OPENBARE BIBLIOTHEEK AMSTERDAM

De Openbare Bibliotheek Amsterdam (OBA) heeft in 2007 bij de heropening van de nieuwe Centrale Bibliotheek op Oosterdokseiland een flyer uitgebracht op postkaartformaat, getiteld 'Welkom in de bibliotheek'. Daarin is de reglementering hertaald naar een aantal eenvoudige 'huisregels'. Wat opvalt is

“EEN KLASSIEKER IS HET VERBOD OM ETEN OF DRINKEN MEE TE NEMEN IN DE LEESZAAL. IN HEEL WAT HOGESCHOOLBIBLIOTHEKEN BIJVOORBEELD IS HET BIJNA ONMOGELIJK GEWORDEN OM DIT HARD TE MAKEN.”

wacht dat medewerkers deze verantwoordelijkheid ook nemen. Beslist geen gemakkelijke oefening, die een grote mentaliteitswijziging inhoudt.

Vertalen we dit even naar een bibliotheek- of archiefcontext. Het werken met afspraken in plaats van met regels zorgt dat deze flexibeler kunnen worden toegepast. Bij afspraken kan je gemakkelijker uitzonderingen maken als je die duidelijk kunt beargumenteren. De ene context is immers de andere niet. Afspraken sturen ook sterker het gedrag van mensen aan dan op papier vastgelegde regels. Je moet er wel meer tijd voor uittrekken. Je moet met mensen spreken over dergelijke afspraken, ze uitleggen waarom ze worden gemaakt. Je appelleert daarmee aan hun gevoel van verantwoordelijkheid en geeft hen mee zeggenschap over het fundamentele doel: het nemen van eigen verantwoordelijkheid voor de dingen die je doet en de materialen die je raadpleegt. Je neemt je gebruikers als het ware in vertrouwen.

Herinner u het voorbeeld waarmee dit essay begon. In het omnibusreglement uit 1840 worden een aantal regels opgesomd die men moet opvolgen. Qua stijl en verwoording zijn het verordeningen die niet ter discussie staan. (Of ze in de praktijk steeds werden opgevolgd is iets anders.) In het recentere voorbeeld van de hoffelijkheids campagne van de NMBS is de stijl en verwoording eerder als een afspraak die men vraagt na te leven, zonder dat er letterlijk sprake is van een verbod. Eerder wordt er

de sterke aandacht voor een positieve formulering van vroegere 'geboden en verboden.' Waar mogelijk biedt de OBA ook alternatieven aan. Enkele voorbeelden:

- *“In de bibliotheek bent u altijd welkom voor bibliotheekzaken.”*
- *“U kunt uw tas veilig achterlaten in een kluisje bij de toiletten.”*
- *“Neemt u uw tas mee in de bibliotheek, dan mogen de medewerkers van de bibliotheek uw tas eventueel controleren.”*
- *“Eten en drinken is in de bibliotheek alleen toegestaan in het leescafé bij de krantenzaal en in het restaurant op de 7e etage.”*
- *“Mobiël telefoneren kan storend zijn voor de andere bezoekers. U kunt bellen op de begane grond en in het restaurant op de 7e etage.”*

Deze huisregels zijn heldere, eenvoudige afspraken — de meeste mensen zullen dit ook als dusdanig aanvoelen. Juist door deze eenvoud en helderheid, gekoppeld aan het geven van alternatieven als men bijvoorbeeld toch zijn tas mee binnen wil nemen of wil bellen, is de kans een stuk groter dat ze effectief door de gebruikers worden nageleefd.

VERBODEN ONDER DE 17

In het huidige reglement van de Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience (daterend van 23 april 2007) staat als regel: “De leeszaal is toegankelijk voor wie de leeftijd van 17 jaar bereikt heeft (of in de loop van het kalenderjaar zal bereiken).” Deze

regel werd ooit ingesteld omdat we ervan uitgaan dat een gebruiker over een zekere maturiteit moet beschikken om bijvoorbeeld bepaalde oudere materialen in de leeszaal te raadplegen.

Probleem is dat met dergelijke regel iedereen over dezelfde kam wordt geschoren. En het gebeurt al eens dat een 16-jarige op eigen houtje aan onze ingang staat om de bibliotheek te gebruiken. We hebben dan dus te maken met die grijze zone tussen 'bureaucratische' theorie en praktijk. Nadat we zo enkele keren met een dergelijke vraag werden geconfronteerd, gaan we nu uit van een ander principe. We vinden dat een (volgens de regel) te jonge adolescent die uit eigen beweging naar de bibliotheek komt om materialen uit de collectie te raadplegen ook over voldoende rijpheid zal beschikken om die materialen correct te hanteren. Hij wordt dus ingeschreven.

Het bibliotheekreglement van de Erfgoedbibliotheek moet overigens 'dringend' worden aangepakt. Eerdere pogingen daartoe mondden uit in een patstelling wegens de vroegere neiging van (vooral) ondergetekende tot doorgesloten regelgeving. Maar met voortschrijdend inzicht, waarvan onder meer dit essay een gevolg is, moet een andere aanpak — gericht op het maken van afspraken en het geven van vertrouwen — beter resultaat kunnen geven.

BARBARIANS AT THE GATES?

Elk voorjaar krijgt de Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience — evenals de bibliotheek van Museum Plantin-Moretus, het Rubenianum, enzovoort — een grote groep universiteitsstudenten over de vloer die een oude druk bibliografisch en materieel moeten beschrijven volgens de regels van de kunst. Ze doen dit als een individuele opdracht in het kader van een cursus wetenschappelijke vaardigheden.

In 2009 liep het fout. Door een samenloop van omstandigheden bleken nogal wat studenten deze oude drukken op een verkeerde manier te behandelen. De groep was groter dan eerdere jaren het geval was. De cursus bleek ook anders ingepland in het geheel van de opleiding, waardoor een deel achtergrondkennis bij die studenten nog ontbrak. Er was een flyer beschikbaar met tips hoe je met een oude druk omsprong, maar die bleven dode letter. De bibliotheekmedewerkers in de leeszaal trachtten gebruikers op zaken te wijzen maar zagen ook niet alles. Soms was het kwaad al geschied wanneer men optrad. Toen ook de magazijnmedewerker verantwoordelijk voor de kostbare werken aan de alarmbel trok en enkele slachtoffers van een intensieve raadpleging toonde (merendeels losgeraakte of gekraakte rugen) was duidelijk dat we iets moesten ondernemen. Er was klaarblijkelijk een probleem met de attitude van deze groep gebruikers, niet zozeer uit onwil als wel uit onbekendheid met de materie.

Na overleg met de collega-instellingen binnen de groep Musea en Erfgoed Antwerpen vzw, waarvan de Erfgoedbibliotheek deel uitmaakt, kwamen we met het voorstel om introductiesessies 'Omgaan met kostbare werken' in te richten voor toekomstige groepen studenten, voordat zij aan een dergelijke opdracht begonnen. De docent ging hiermee akkoord en in 2010 zijn we daarmee gestart. Elk voorjaar worden — bij aanvang van de opdracht — twee à drie introductiesessies ingericht waarbij de studenten op een aantal aspecten van oude drukken worden gewezen en enkele duidelijke regels overzichtelijk uit de doeken worden gedaan. Er wordt daarbij gewerkt met een

slidepresentatie en met een concrete demonstratie hoe dergelijke werken te hanteren.

Volgend fragment, uit de inleiding voor dergelijke sessies, opgesteld door mijn collega Steven Van Impe, conservator oude drukken, maakt meer duidelijk over aanpak en benadering:

- "Een oud boek is helemaal anders dan een nieuw boek. Omdat het er echter vaak hetzelfde uitziet, en mensen dagelijks met nieuwe boeken omgaan, denken ze dat ze ook wel weten hoe ze met oude boeken moeten omgaan. Het is echter niet zo evident."
- "Onvoorzichtige omgang met historisch materiaal kan onherroepelijke schade aanrichten. Zelfs bij voorzichtig gebruik treedt gebruiksslijtage op. We willen die slijtage zo veel mogelijk beperken: deze boeken zijn namelijk historische bronnen, altijd duur, meestal zeldzaam, soms zelfs uniek (dus onvervangbaar)."
- "Je krijgt als onderzoeker een object in handen dat in een museum achter een glazen vitrine zit, en waarbij een alarm afgaat als je maar te dicht komt. Zolang je het boek raadpleegt, valt het onder jouw verantwoordelijkheid. Als je enkele eenvoudige regels volgt, valt dit allemaal wel mee. In de leeszaal zijn hulpmiddelen ter beschikking om de boeken op de juiste manier te consulteren. Bij twijfel kan het leeszaalpersoneel je ook bijstaan."

Het resultaat mag gezien worden. De bibliotheekmedewerkers in de leeszaal ervaren het als een wereld van verschil. Studenten komen nu gewapend met voldoende kennis van zaken naar de balie en vragen spontaan om hulpmiddelen zoals boekenkussens, potloden, loden vetters en dies meer. Soms herinneren ze een medewerker er zelfs aan als die er even niet aan denkt om één van die aangewezen hulpmiddelen mee te geven — wat in de drukte al eens kan gebeuren. Die medewerker bedankt dan niet alleen de gebruiker voor diens opmerkzaamheid, maar krijgt sowieso meer het gevoel dat de oude druk op zo'n moment in goede handen is.

Door voldoende tijd uit te trekken om deze studenten duidelijk uit te leggen 'waarom' bepaalde regels en afspraken gelden, zijn zij medespelers geworden in het verhaal. De manier van aanbrenge en de verwoording spelen daar een belangrijke rol. Er wordt zo een beroep gedaan op hun eigen verantwoordelijkheid.

DE MOEIZAME, BELOFTEVOLLE WEG

Hoe goed of hoe duidelijk je bepaalde zaken ook aanbrengt, gebruikers moeten deze natuurlijk willen opvolgen. Toepassing ervan opvolgen in de praktijk ligt natuurlijk nog steeds bij de bibliotheekmedewerkers op de werkvloer. Denken in afspraken in plaats van in regels geeft hen daarbij die extra ondersteuning om gebruikers die iets 'verkeerd' doen, op een gemakkelijkere manier erover te kunnen aanspreken. Het wordt een heel ander verhaal als een gebruiker niet hoort "dat moet volgens het reglement" maar "dat doet u best zus of zo omdat ...". Hij wordt daarbij rechtstreeks aangesproken op zijn eigen verantwoordelijkheid in plaats van dat het hem zonder meer wordt opgelegd.

En oh ja, wat die jassen en tassen in de Erfgoedbibliotheek Hendrik Conscience betreft? Tegenwoordig bieden we doorzichtige plastic zakken aan als alternatief, waar je de leeszaal wel mee binnen mag. En als het écht koud aanvoelt in de leeszaal, maken we al eens een uitzondering op het jassenverbod — dat we dan ook duidelijk zo communiceren naar de gebruikers. ■■