

Ongevraagd advies over 'Wie is de lezer van Passend Lezen?'

Kenmerk: GA017_8Mei2017_Collectienota

Advies over de vraag: Wie is de lezer die van het Aangepast Lezen gebruik maakt?

1. Inleiding.

De Lezersraad (hierna de Raad) heeft in het Jaarplan 2017 van Bibliotheekservice Passend Lezen (hierna BPL) met instemming gelezen (zie met name par. 4, marketing en communicatie) dat BPL voornemens is in 2017 klant- en klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren. BPL geeft daarbij aan uit te gaan van een gesegmenteerd lezersbestand.

In de reactie op het advies van de Raad (kenmerk OA016) dat is uitgebracht naar aanleiding van het lanceren van de nieuwe website op 23 januari 2017, kondigt BPL dan ook aan onder de gebruikers van de nieuwe website een enquête uit te zetten. Het is de Raad bekend dat een en ander al in voorbereiding is.

Een klanttevredenheidsonderzoek en een klantenonderzoek zijn volgens de Raad twee duidelijk van elkaar te onderscheiden onderwerpen. Uit de gang van zaken rond de introductie van de nieuwe website en op basis van het jaarplan 2017, bestaat bij de Raad de vrees dat het belangrijkste criterium om het lezersbestand in segmenten in te delen, door BPL miskend wordt. Het betreft hier het criterium om het lezersbestand in te delen aan de hand van de leesvorm en/of het vereiste leeshulpmiddel en/of leesbeperking. De leesvorm en/of het vereiste leeshulpmiddel heeft veel grotere gevolgen voor het beleid van BPL dan BPL lijkt in te zien. Deze stelling zal hierna worden toegelicht.

De Raad realiseert zich dat dit advies mede over de voorziening van het Aangepast Lezen als zodanig gaat. Daarom is dit advies zowel aan BPL als ook aan de Koninklijke Bibliotheek (hierna KB) gericht.

2. Indeling lezersbestand van BPL

Naast de gebruikelijke indelingen zoals jeugd, volwassenen en senioren, mannen en vrouwen, is het lezersbestand van BPL ook nog op een andere manier in te delen.

Als eerste wijst de Raad op de lezers die mede of uitsluitend (denk bijvoorbeeld aan de auditief-visuele leesbeperking) van het brailleschrift gebruik willen of moeten maken. Naast het braille op papier zijn er diverse type braille leesregels beschikbaar. Het grote belang van het brailleschrift voor personen met een visuele leesbeperking heeft de Raad reeds beschreven in zijn advies met kenmerk OA012 van 18 mei 2016. Ook al gaat het hier in de visie van BPL numeriek gezien wellicht om een beperkte groep lezers, het gaat hier om een groep lezers met eigen specifieke kenmerken. Dit is

Ongevraagd advies over 'Wie is de lezer van Passend Lezen?'

Kenmerk: GA017_8Mei2017_Collectienota

overigens ook eind 19^{de} eeuw, de oorspronkelijke doelgroep van het Aangepast Lezen, hoewel deze term toen nog onbekend was en het om braillezers ging. Verwaarlozing van deze groep lezers doet ernstig afbreuk aan de kwaliteit van de voorziening van het Aangepast Lezen.

Naast de braillezers is er de grote groep van lezers die aangewezen is op het mede of uitsluitend auditief kennismaken van lectuur.

Ook zijn er de lezers die om uiteenlopende redenen behoefte hebben aan en belang hebben bij de een of andere aanpassing van de visuele presentatie van de zogenaamde zwartdruktekst. Met name zijn dit, maar niet uitsluitend, lezers met een dyslectische leesbeperking.

Tenslotte wijst de Raad op lezers die om allerlei andere redenen, bijvoorbeeld lichamelijke beperking zoals het niet meer kunnen omslaan van een bladzijde, of afatici, voor wie een vorm van het Aangepast Lezen een uitkomst kan zijn.

Concluderend kan gezegd worden dat de groep van personen die op een vorm van Aangepast Lezen aangewezen is en derhalve tot het lezers bestand van BPL is te rekenen, zeer gevarieerd en sterk uiteenlopend samengesteld is.

3. Globale typering van de lezer met een visuele en met een dyslectische leesbeperking

Om meer zicht te krijgen op de grote onderlinge verschillen tussen de lezers van BPL geeft de Raad hierna een globale beschrijving van de groep dyslectische lezers enerzijds en de lezers met een visuele leesbeperking anderzijds. Bij gebrek aan informatie kan dit niet meer dan globaal en veronderstellende wijs zijn. Allerlei te maken nuanceringen laat de Raad dan ook achterwege.

- Personen met een dyslectische leesbeperking staan in een heel andere relatie tot lectuur in een Aangepaste Leesvorm dan personen met een visuele leesbeperking.
- Personen met een dyslectische leesbeperking zijn veelal jeugdig, meestal handig met ICT apparatuur, hebben alternatieven voor boeken van BPL buiten BPL om, hetzij op papier hetzij digitaal. In deze laatste situatie kunnen zij kleur en lettertype ook nog aanpassen. Ook hebben zij in het kader van de vrijetijdsbesteding meer alternatieven voor lezen.
- Personen met een visuele leesbeperking zijn gemiddeld veel ouder. BPL neemt voor hen een monopolypositie in. De ICT-vaardigheid binnen deze subdoelgroep loopt sterk uiteen, waarbij het, zo meent de Raad, de mate van restvisus nog groot verschil uitmaakt. Voor deze lezers neemt lezen, in het

Ongevraagd advies over 'Wie is de lezer van Passend Lezen?'

Kenmerk: GA017_8Mei2017_Collectienota

kader van de vrije tijdsbesteding, veelal een dominante plaats in. De overgang naar het gebruik van het Aangepast Lezen loopt in grote lijnen voor deze lezers vaak parallel met het acceptatieproces van visus verlies.

Concluderend kan gezegd worden dat gelet op de grote verschillen tussen beide categorieën lezers het naar de mening van de Raad niet mogelijk is een soort gemiddelde lezer die representatief staat voor het lezersbestand van BPL te construeren.

4. Een subgroep om niet te vergeten.

De Raad wil erop wijzen dat in diverse rapporten (de wereld van Aangepast Lezen in 2025, strategische toekomstverkenning etc., september 2013; toekomstverkenning Aangepaste Leesvormen verkorte versie etc., november 2016; en het ambitie-document Aangepast Lezen 2025) beschreven wordt dat de groep ouderen met een hoger opleidingsniveau groter zal worden. Zij zijn in het algemeen vitaler, actiever en nieuwsgieriger, staat er te lezen. Zij zullen ook langer genieten van de levensfase na het pensioneren.

Ook staat een voor de Raad onbekend aantal personen met een visuele leesbeperking die hoger opgeleid is, om uiteenlopende redenen, buiten het arbeidsproces.

Het gaat hier om een deel van het lezersbestand van BPL dat het risico loopt onvoldoende aandacht te krijgen als bij een segmentering van het lezersbestand door BPL een te cijfermatige benadering gehanteerd wordt. Eventueel zal de Raad op dit onderwerp in het tweede en derde deeladvies van de collectienota terugkomen.

5. ICT vaardigheid

Binnen kringen van het Aangepast Lezen wordt te snel aangenomen, zo meent de Raad, dat ICT- en E-booktechnologie de toegankelijkheid tot lectuur en het lezen van lectuur voor personen met een leesbeperking op afzienbare termijn gemakkelijker zal maken. De Raad is hiervan echter niet overtuigd.

De rolmodellen die in de vorige paragraaf bedoelde rapporten worden gepresenteerd, zijn in de verste verte niet representatief voor de gemiddelde lezer van het Aangepast Lezen, nog los van de vraag of zo'n gemiddelde lezer eigenlijk wel bestaat. Het voor ogen houden van dergelijke rolmodellen belemmert het krijgen van een goed beeld van de werkelijke samenstelling van de doelgroep van het Aangepast Lezen.

Ongevraagd advies over 'Wie is de lezer van Passend Lezen?'

Kenmerk: GA017_8Mei2017_Collectienota

In dit verband rijst ook de vraag in hoeverre een klanttevredenheidsonderzoek gebaseerd op het lezerspanel representatief is voor het lezersbestand van BPL. Totdat cijfermatig het tegendeel is komen vast te staan, vreest de Raad dat het aantal lezers die uitsluitend op een brailleleesregel zijn aangewezen om het beeldscherm uit te lezen of dat uitsluitend auditief kunnen doen, in onderzoeken met behulp van het lezerspanel zal zijn ondervertegenwoordigd.

6. Valkuil

Uit hetgeen hiervoor is geschreven blijkt duidelijk, zo meent de Raad, dat de lezers van het Aangepast Lezen in sterk uiteenlopende subgroepen is onder te verdelen en dat derhalve ook het lezersbestand van BPL in sterk van elkaar verschillende segmenten uiteenvalt. De onderlinge verschillen komen het duidelijkst tot uitdrukking voor wat betreft de ICT-vaardigheid van de lezers van het Aangepast Lezen. Toegespitst op het lezersbestand van BPL is dit overduidelijk geworden rond de lancering van de nieuwe website van BPL. Een lezer van Aangepast Lezen die als het ware staat voor een gemiddeld vaardige ICT website-gebruiker is naar de mening van de Raad niet te construeren. BPL denkt daar anders over. Van de kant van BPL is herhaalde malen aangegeven dat er bij het ontwerpen van de website steeds gezocht is naar compromis oplossingen om de diverse subgroepen van het lezersbestand zo veel mogelijk tegemoet te komen. Dit leidt er echter toe dat een bepaald compromis voor de ene subgroep resulteert in een minder fraai ogende site, maar dat een compromis voor een ander deel van het lezersbestand een oplossing is die de toegankelijkheid van de site ernstig bemoeilijkt of zelfs onmogelijk maakt omdat wellicht van een te hoog ICT-vaardigheidsniveau wordt uitgegaan. De Raad herhaalt het nog maar eens: voor de subgroep of het segment lezers met een visuele leesbeperking neemt BPL een monopolypositie in. Nalaten van maximale toegankelijkheid van de website doet ernstig afbreuk aan de kwaliteit van de voorziening van het Aangepast Lezen.

Voor wat betreft het gebruik van een schermleesprogramma dient uitgegaan te worden van de vaardigheid van de gebruiker als voor BPL een gegeven feit. De valkuil die BPL dient te vermijden is uit te gaan van een lezer die in werkelijkheid niet bestaat.

7. Slotopmerking en advies

Het beantwoorden van de vraag wie de gebruiker is van het Aangepast Lezen verzandt al gauw in het maken van algemene opmerkingen. Cijfermatig is het nodige bekend of

Ongevraagd advies over 'Wie is de lezer van Passend Lezen?'

Kenmerk: GA017_8Mei2017_Collectienota

is wel uit managementinformatie af te leiden. Problemen ontstaan echter als het gaat om een meer inhoudelijk gerichte beschrijving van de diverse (sub)groepen of segmenten die samen het lezersbestand van BPL vormen. Globaal heeft de Raad het verschil tussen dyslectische lezers enerzijds en lezers met een visuele leesbeperking anderzijds al aangestipt. Dat zijn echter niet de enige segmenten waaruit het lezersbestand van BPL bestaat.

BPL gaat uit van een soort gemiddelde lezer die voor het gehele lezersbestand representatief is. De vergelijking van de collectie van BPL met die van een grote openbare bibliotheek wekt op zijn minst de indruk dat voor wat betreft de gebruiker van Aangepast Lezen, respectievelijk een lezer van BPL, ook uitgegaan kan worden van een gemiddelde lezer van zo een grote Openbare Bibliotheek.

De Raad adviseert dringend na verantwoord onderzoek, (dus bijvoorbeeld niet uitsluitend door middel van het digitaal invullen van een enquête) deugdelijke beschrijvingen op te stellen van segment- of lezersprofielen of -groepen waarbij, naast de algemeen gebruikelijke criteria, met name de leesvorm, het gebruikte leeshulpmiddel de ICT-vaardigheid en de gradatie van de leesbeperking als selectiecriteria gehanteerd worden. Een deugdelijke beschrijving van de diverse (sub)groepen of segmenten van het lezersbestand van BPL is van essentieel belang bij klanttevredenheidsonderzoeken, de collectievorming en de begeleiding van de introductie van updates of verbeteringen van de digitale dienstverlening van BPL. Dit laatste is met name de afgelopen maanden meer dan overduidelijk gebleken bij de lancering op 23 januari jl. van de nieuwe website van BPL. Nog afgezien van de opbouw van de site maakt het immers nogal verschil of je een jeugdig dyslecticus bent of dat je uitsluitend met audio en of je leesregel weer je weg op de gewijzigde site moet vinden.