

Checklist | Zichtbaarheid

Hoe staat het met de zichtbaarheid van BoekStart in de Bibliotheek en online?

Het is belangrijk om regelmatig met een frisse blik te kijken naar de lokale zichtbaarheid van BoekStart. Ouders komen naar de Bibliotheek omdat ze de brief en waardebon per post hebben ontvangen of via bijvoorbeeld de kinderopvang of de BoekStartcoach. Het is belangrijk dat de ouders het BoekStart aanbod makkelijk herkennen in de Bibliotheek en dat zij zich welkom voelen. Deze checklist is een middel om puntsgewijs de huidige stand van zaken te inventariseren en de sterke punten en mogelijke verbeteringen in kaart te brengen.

De checklist is opgebouwd volgens de **Schijf van Vier**:



LEESTIP: inspiratiedocument *'BoekStart in de spotlights'* over de integrale aanpak van BoekStart aan de hand van de Schijf van Vier.

Er zijn twee versies van de checklist. De eerste versie kan door Bibliotheekmedewerkers worden ingevuld. Middels deze checklist maak je als Bibliotheek een inventarisatie van de huidige stand van zaken door de punten langs te lopen. Het brengt in beeld wat goed gaat en waar verbetering nodig is.

De tweede versie van de checklist kan door de Bibliotheekmedewerker worden gebruikt als leidraad voor een gesprek met de BoekStart doelgroep: de ouder van het jonge kind (0-2 jaar). Is de ouder bekend met BoekStart? Wat zijn de ervaringen? Hoe beleven ouder en kind het bibliotheekbezoek? Wat vindt de ouder van de BoekStart collectie en de activiteiten?

Door in gesprek te gaan met de ouder kan je feedback ontvangen over de lokale zichtbaarheid, bekendheid en ervaringen rondom BoekStart. Je krijgt een beeld van de klantreis van ouder en kind, en hun persoonlijke beleving rondom BoekStart. Kortom: waardevolle informatie van de eindgebruiker van BoekStart; ouder en kind!

TIP: vraag ouders die de BoekStart (inloop)bijeenkomsten bezoeken om hun mening te geven. Of spreek ouders met jonge kinderen (0-2 jaar) aan in de Bibliotheek. Vertel de ouders dat je graag in gesprek gaat omdat hun mening over BoekStart waardevol is voor de Bibliotheek. Gebruik de checklist als onderlegger voor het gesprek. Luister goed naar de ouder, sta open voor feedback en vraag door waar nodig.

Veel plezier met 'checken' en het voeren van de gesprekken!

Checklist | Zichtbaarheid

voor Bibliotheekmedewerkers

| ALGEMENE GEGEVENS | |
|--------------------------|--|
| Datum en tijdstip: | |
| Bibliotheek: | |
| Vestiging: | |
| Checklist ingevuld door: | |

| ASSORTIMENT | |
|---|--------------|
| Beoordelingsaspect: | Bevindingen: |
| 1.1. BoekStart collectie: <ul style="list-style-type: none"> • Actueel en aantrekkelijk • Frontale plaatsing • Voldoende voorraad • Duidelijk herkenbaar (actuele BoekStart logo zichtbaar) • Collectie verkeert in goede en schone staat | |
| 1.2. Signage richting de BoekStart collectie in de Bibliotheek: <ul style="list-style-type: none"> • Gemakkelijk te vinden en goed toegankelijk voor ouders met jonge kinderen • Duidelijk herkenbare BoekStarthoek / collectie • Gebruik van het actuele BoekStart logo | |

| COMMUNICATIE | |
|---|--------------|
| Beoordelingsaspect: | Bevindingen: |
| 2.1. BoekStart brief: <ul style="list-style-type: none"> • Inhoud van de brief: is de boodschap helder en bondig verwoord? • Het actuele BoekStart logo en het logo van de Bibliotheek zijn verwerkt in de brief (herkenbaarheid) • BoekStart waardebon als bijlage • Verspreiding van de brief/waardebon: door wie? (via gemeente, consultatiebureau, de bibliotheek,) | |

Checklist | Zichtbaarheid

| | |
|---|--|
| <p>2.3. BoekStart waardebon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voldoende voorraad • Verspreiding van de waardebon; het is duidelijk via welke kanalen/samenwerkingspartners de waardebon wordt verspreid en wanneer | |
| <p>2.4. BoekStartkoffertje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voldoende voorraad • BoekStartkoffertje is zichtbaar aanwezig in de Bibliotheek • Relevante (lokale) flyers zijn onderdeel van het BoekStartkoffertje of worden meegegeven aan de ouder (bijvoorbeeld informatie over het lokale activiteiten aanbod) | |
| <p>2.5. BoekStart promotiematerialen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actueel • Helder verwoord en verbeeld • Het BoekStart logo is duidelijk zichtbaar op de (lokale) PR materialen en uitingen zoals posters en flyers • Er wordt gebruik gemaakt van het landelijke aanbod aan materialen • Tijdens bijeenkomsten, presentaties etc. worden de promotiemiddelen van BoekStart benut en ingezet (denk aan de BoekStart banier, de filmpjes, de diverse flyers, posters, het BoekStartkoffertje, de boekjes uit de collectie etc.) | |
| <p>2.6. Online zichtbaarheid BoekStart:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BoekStart is duidelijk zichtbaar op website Bibliotheek; er wordt gebruik gemaakt van het actuele logo en actuele informatie • Er is een verwijzing naar www.boekstart.nl voor ouders • De lokale BoekStart activiteiten zijn zichtbaar op de Bibliotheek website • De social media kanalen van de Bibliotheek worden benut om informatie over BoekStart te delen (denk aan bijvoorbeeld: het delen van komende activiteiten, sfeerimpressies van de activiteiten, foto's) • Voor WaaS gebruikers: maak op de website gebruik van de BoekStartcomponenten (instructie via de WaaS wiki) | |

Checklist | Zichtbaarheid

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • De nieuwsbrief van de Bibliotheek wordt benut om actuele informatie over BoekStart onder de aandacht te brengen • Indien mogelijk: BoekStart onder de aandacht brengen via websites/nieuwsbrieven van de lokale samenwerkingspartners • De BoekStart App wordt onder de aandacht gebracht bij ouders van jonge kinderen | |
|---|--|

| INRICHTING | |
|--|--------------|
| Beoordelingsaspect | Bevindingen: |
| 3.1. Toegankelijkheid: <ul style="list-style-type: none"> • De BoekStart collectie is goed toegankelijk voor ouders en jonge kinderen (in kinderwagens) | |
| 3.2. Plaatsing in de Bibliotheek: <ul style="list-style-type: none"> • De BoekStart collectie is logisch geplaatst in de Bibliotheek (bijvoorbeeld naast/in de buurt van de jeugdcollectie en/of Taalpunt) • Gelegenheid tot luiers verschonen in de buurt | |
| 3.3. Inrichting en aankleding BoekStarthoek: <ul style="list-style-type: none"> • Uitnodigende uitstraling • BoekStart logo duidelijk herkenbaar en zichtbaar • Goed toegankelijk qua opstelling (voor zowel kind als ouder) • Voldoende relevant promotiemateriaal aanwezig voor ouders om mee te nemen | |
| 3.4. Meubilair: <ul style="list-style-type: none"> • Zitplekken/voorleeshoekjes in de buurt • Aanwezigheid van een box of een speelkleed voor de allerjongsten • De meubels waarin/waarop de collectie wordt gepresenteerd zijn goed toegankelijk voor ouder en kind zodat de collectie goed en optimaal kan worden ontdekt | |

Checklist | Zichtbaarheid

| WERKPROCESSEN | |
|---|--------------|
| Beoordelingsaspect | Bevindingen: |
| 4.1. Vragen / advies: <ul style="list-style-type: none"> Het is duidelijk waar de ouder terecht kan indien zij vragen hebben of informatie wensen | |
| 4.2. Klantbenadering en servicegerichtheid Bibliotheekmedewerkers: <ul style="list-style-type: none"> Warme ontvangst van ouder en kind. Ouders met jonge kinderen proactief benaderen en attenderen op het BoekStart aanbod (collectie, lidmaatschap, koffertje, activiteiten) Zorg dat de ouder een reden heeft om terug te keren naar de Bibliotheek. Herkennen laagtaalvaardige ouders en weten hoe je hen het beste benadert | |
| 4.3. Deskundigheidsbevordering van Bibliotheekmedewerkers: <ul style="list-style-type: none"> Bibliotheekmedewerkers zijn toegerust met voldoende en actuele kennis en informatie over BoekStart en het aanvullende aanbod (in de doorgaande lijn) is bekend | |

| ACTIVITEITEN | |
|---|-------------|
| Beoordelingsaspect | Bevindingen |
| Aanbod en zichtbaarheid van de lokale BoekStart activiteiten: <ul style="list-style-type: none"> Er worden regelmatig aansprekende activiteiten georganiseerd rondom BoekStart door de Bibliotheek Er is een agenda waarop de actuele BoekStart activiteiten vermeld staan; de agenda is online duidelijk zichtbaar en wordt bijvoorbeeld ook onder de aandacht gebracht middels flyers/posters De activiteiten worden gedeeld via de social media kanalen van de Bibliotheek De activiteiten worden gedeeld met de relevante (samenwerkings)partners zodat ook zij bekendheid kunnen genereren | |

Checklist | Zichtbaarheid

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • De activiteiten worden bekend gemaakt via de lokale media middels persberichten; stuur een mooie en aansprekende persfoto mee • Van activiteiten wordt verslag gedaan (lokale pers, nieuwsberichten site e.d.) Het is belangrijk om successen te delen! | |
| <p>Toegang van de activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vrije inloop of aanmelden vereist? Maak deelname bij voorkeur zo laagdrempelig mogelijk | |

Tips: wat kan beter, wat mist nog, waar liggen nog kansen?

Tops: wat gaat goed, wat zijn successen en waar ben je tevreden over?

Checklist | Zichtbaarheid

Leidraad voor het gesprek met de ouder

Maak een keuze uit onderstaande onderwerpen op basis van je eigen situatie. Waar wil je graag meer over weten en actie op ondernemen? Ga hierover in gesprek met de ouder en noteer vervolgens de uitkomsten in de checklist.

| ALGEMENE GEGEVENS | |
|-----------------------|--|
| Datum en tijdstip: | |
| Bibliotheek: | |
| Vestiging: | |
| Gesprek gevoerd door: | |

| ASSORTIMENT | |
|---|---|
| Beoordelingsaspect | Mogelijke vraagstelling: |
| BoekStart collectie | <p><i>Bent u bekend met BoekStart?</i></p> <p><i>Weet u waar BoekStart voor staat (wat de boodschap van BoekStart is)?</i></p> <p><i>Wat is voor u de belangrijkste reden om i.v.m. BoekStart naar de Bibliotheek te komen?</i></p> <p><i>Maakt u gebruik van de BoekStart collectie?</i></p> <p><i>Wat vindt u van de BoekStart collectie in de Bibliotheek?</i></p> |
| Signaling richting de BoekStart collectie in de Bibliotheek | <p><i>Is de BoekStart collectie makkelijk vindbaar voor u?</i></p> <p><i>Is de BoekStart collectie makkelijk te herkennen voor u?</i></p> |

Checklist | Zichtbaarheid

| COMMUNICATIE | |
|--------------------------------|---|
| Beoordelingsaspect | Mogelijke vraagstelling: |
| BoekStart brief en waardebon | <p><i>Heeft u de BoekStart brief thuis ontvangen na de geboorte van uw kind?</i></p> <p><i>Zo ja, wat vond u van de brief en het aanbod?</i></p> |
| BoekStartkoffertje | <p><i>Heeft u het BoekStartkoffertje opgehaald?</i></p> <p><i>Wat vindt u van het BoekStartkoffertje?</i></p> |
| BoekStart promotiematerialen | <p><i>Wat vindt u van de in de Bibliotheek beschikbare informatie rondom BoekStart?</i></p> <p><i>Bieden de promotiemiddelen (zoals flyers, posters) u voldoende basisinformatie?</i></p> <p><i>Wat vindt van de flyers/posters?</i></p> <p><i>Mist u nog iets?</i></p> |
| Zichtbaarheid BoekStart online | <p><i>Bezoekt u de website van de Bibliotheek of de BoekStart website?</i></p> <p><i>Zo ja, wat is uw mening over de informatie die over BoekStart op de website wordt gedeeld?</i></p> <p><i>Ziet u BoekStart (activiteiten) online wel eens voorbij komen? Zo ja, waar?</i></p> <p><i>Volgt u de Bibliotheek of BoekStart op social media?</i></p> <p><i>Kent u de BoekStart App?</i></p> |

Checklist | Zichtbaarheid

| INRICHTING | |
|---|--|
| Beoordelingsaspect | Mogelijke vraagstelling: |
| Toegankelijkheid | <i>Is de route naar de BoekStart collectie goed toegankelijk voor u en uw kind(eren)?</i> |
| Plaatsing BoekStart collectie in de Bibliotheek | <i>Wat vindt u van de plek van de BoekStart collectie in de Bibliotheek?</i> |
| Presentatie BoekStart collectie | <i>Wat vindt u van de presentatie en opstelling van de BoekStart collectie?</i> <i>Is de BoekStart collectie makkelijk te bekijken, ontdekken en te pakken voor u en uw kind?</i> |
| Inrichting en aankleding BoekStarthoek | <i>Wat vindt u van de inrichting en aankleding van de BoekStarthoek?</i> <i>Wat vindt u van de voorzieningen in/rondom de BoekStarthoek?</i> <i>Mist u nog iets?</i> |

| WERKPROCESSEN | |
|--|--|
| Beoordelingsaspect | Mogelijke vraagstelling: |
| Vragen /advies | <i>Is het duidelijk waar en bij wie u terecht kunt wanneer u vragen heeft of als u advies wilt (over BoekStart)?</i> |
| Klantbenadering en servicegerichtheid Bibliotheekmedewerkers | <i>Wat was uw eerste indruk vandaag toen u de Bibliotheek binnen kwam?</i> <i>Wat vindt u van de dienstverlening van de Bibliotheekmedewerkers?</i> |

Checklist | Zichtbaarheid

| ACTIVITEITEN | |
|---|--|
| Beoordelingsaspect | Mogelijke vraagstelling: |
| Aanbod van de lokale BoekStart activiteiten | <p><i>Bent u bekend met de BoekStart activiteiten die worden georganiseerd?</i></p> <p><i>Heeft u deelgenomen aan BoekStart activiteiten en zo ja, welke?</i></p> <p><i>Wat vindt u van het activiteitenaanbod?</i></p> <p><i>Heeft u tips voor ons?</i></p> |

Tips: vraag de ouder om tips (wat kan beter, wat mist er, waar is behoefte aan?)

Tops: vraag de ouder om tops (waar is de ouder blij mee, tevreden over)