



Resultaten klantonderzoek Bibliotheek Helmond-Peel



Zeewaardig Service Design
April 2023

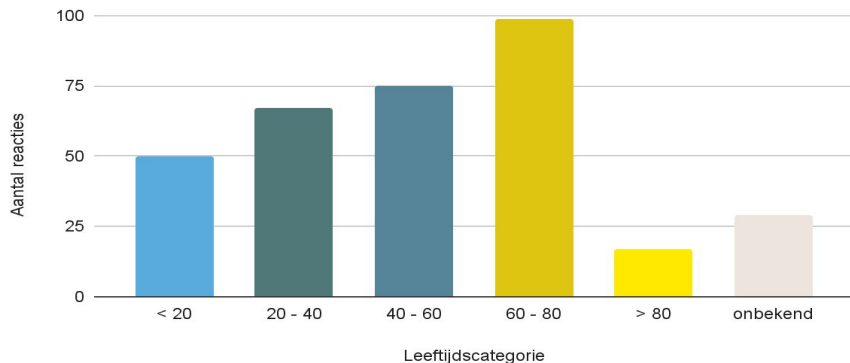
De resultaten

In de periode van augustus 2022 t/m november 2022 zijn er verschillende onderzoeken uitgevoerd om de omgeving van de Bibliotheek Helmond-Peel in kaart te brengen. Wie zijn de (potentiële) doelgroepen van de bibliotheek? Welke behoeftes hebben zij en hoe kan je op die behoeftes in spelen? Deze slides laten de resultaten van dit onderzoek zien.

In totaal zijn er 337 reacties geweest (zowel op straat als in de bibliotheek). De leeftijd en het lidmaatschap is als volgt verdeeld:

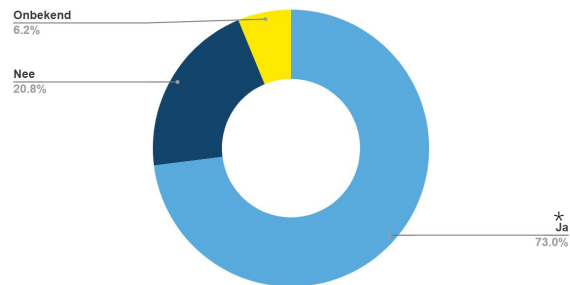
Gemiddelde leeftijd:

337 reacties

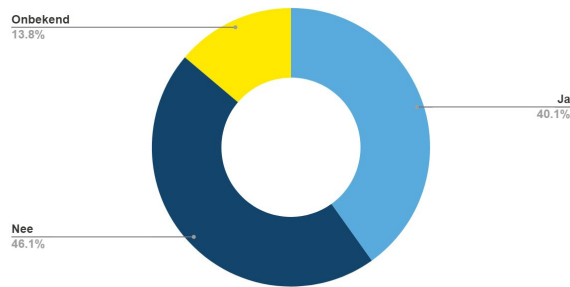


Ik ben lid van de bibliotheek:

Van de 337 mensen is 73% lid van de bibliotheek:



Van de 152 mensen die wij op straat hebben gesproken is 40,1% lid van de bibliotheek:



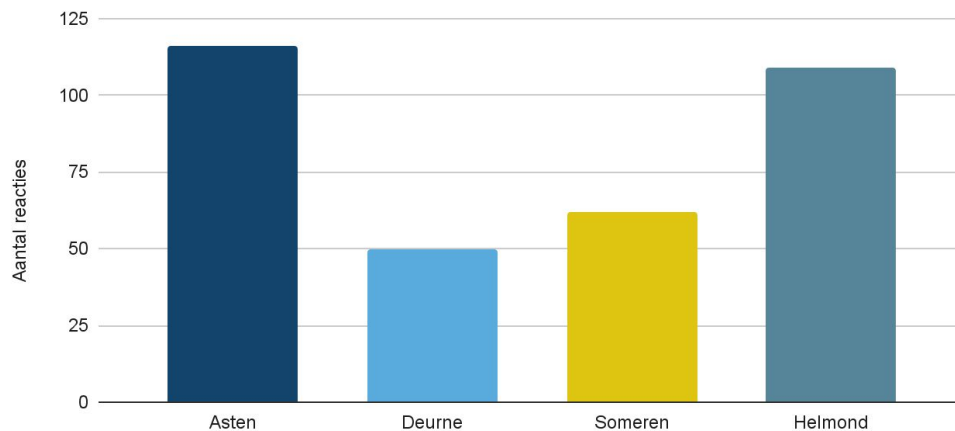
* we hebben kaarten die ingeleverd zijn in de bibliotheek als leden gerekend. Hier kunnen enkele niet-leden tussen zitten, maar dit is een minimaal aantal.

Onderzoek op vier verschillende locaties

De verschillende onderzoeksvormen zijn op vier locaties van de Bibliotheek Helmond-Peel uitgevoerd. De resultaten beschreven in dit document gaan over de overkoepelende bevindingen. Achterin zijn bijlagen toegevoegd waar sommige data locatiespecifiek wordt uitgesplitst.

Aantal reacties per locatie:

337 reacties



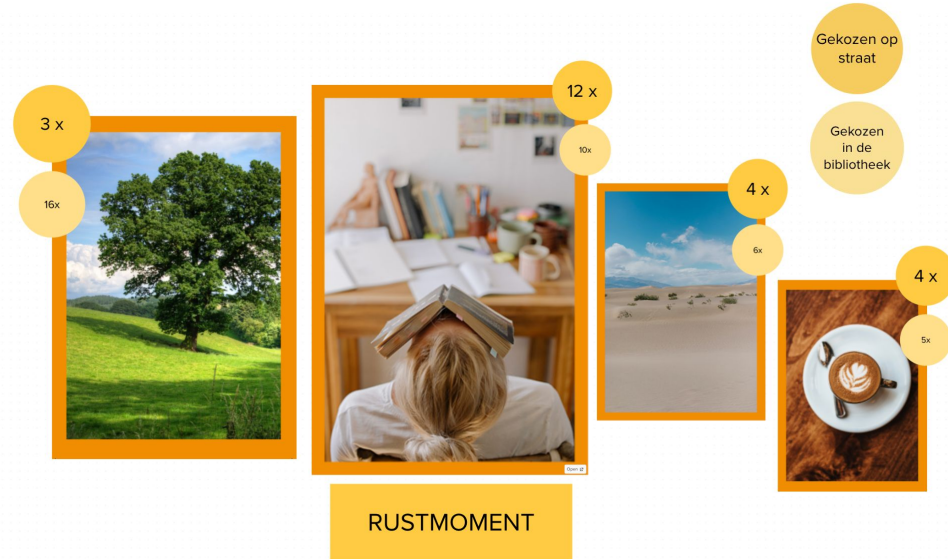
Resultaten beeld-onderzoek

Tijdens het eerste onderzoek hebben we onderzocht welke associaties mensen met de Bibliotheek Helmond-Peel hebben. Welk beeld past volgens hen bij de Bibliotheek Helmond-Peel? Deze vraag diende als gespreksstarter. In gesprek waren we benieuwd **waarom** mensen een bepaald beeld kozen. De bevindingen uit deze gesprekken zijn in de volgende pagina's uitgewerkt.



De meeste associaties met de bibliotheek hebben te maken met rust en ontspannen;

Veel associaties hebben te maken met rust en ontspannen. Dit is vaak gekoppeld aan de rust en ontspanning die mensen associëren bij het lezen van boeken. Toch zijn er ook reacties van mensen die zeggen niet in de bibliotheek te blijven om er (rustig) te lezen. Een reden die we meerdere keren terughoren is dat **thuis lezen als fijner wordt ervaren**, omdat je in de bibliotheek niet 'echt lekker' kunt zitten (zoals thuis). Een andere reden die wordt genoemd is dat er te veel geluid is in de bibliotheek. Er wordt gezegd dat je je **niet goed kunt concentreren**. Interessant hierbij is dat er ook meerdere mensen de associatie maken met **gezellig koffie drinken** als ontspanningsmoment. Dit is dus ook een vorm van ontspannen, maar wel in een andere vorm dan rustig een boek lezen. Hierin kun je een dilemma benoemen: *Op één plek wil je zowel rust kunnen vinden als gezelligheid.*



Veel andere associaties met de bibliotheek hebben te maken **kinderen**;

Een andere veel teruggehoorde associatie gaat over kinderen. Bij het kiezen van dit beeld koppelden mensen dit aan hun ervaring van vroeger: als kind bezochten zij de bibliotheek veel, als volwassenen komen ze er nu weinig tot niet meer.

Een andere reden voor dit beeld, is omdat veel (groot)ouders **alleen samen met een kind naar de bibliotheek** gaan. Deze groep ziet geen waarde om voor zichzelf (als volwassene) naar de bibliotheek te gaan.

Hieruit komt naar voren dat **bij veel volwassenen kennis mist** over wat bibliotheek allemaal nog meer te bieden heeft, dan alleen (kinder)boeken.



Op de derde plaats hebben de associaties te maken met school en studie;

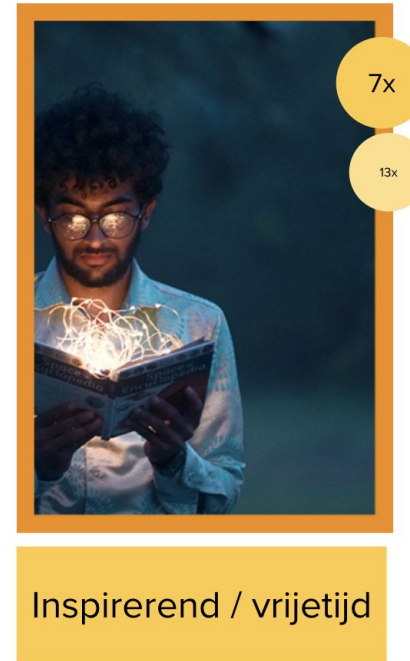
Daarnaast is school en studie een veel gekozen beeld/associatie dat mensen hebben bij de bibliotheek. Door school en studie komen veel mensen in eerste instantie in contact met de bibliotheek. Als mensen niet meer naar school gaan, horen we terug dat ze dus ook niet meer in de bibliotheek 'moeten' komen. Door de ervaring van **'moeten gaan'** tijdens een schoolperiode wordt de bibliotheek alleen nog maar geassocieerd met school en wordt de bibliotheek **niet gezien als mogelijke vrijetijdsbesteding**. Hier ligt een interessante richting om na te gaan in welke behoefte kan worden voorzien om voor deze groep de bibliotheek weer als waardevol te beleven.



Verder kwamen de volgende thema's terug:

Naast de drie associaties van 1) *rust & ontspanning*, 2) *kinderen*, 3) *school en studie* worden er ook andere thema's benoemd waarbij de afbeelding rechts als associatie wordt gekozen. Deze thema's zijn:

- **E-books:** Hier worden veel vragen over gesteld. Er is weinig kennis over hoe deze dienstverlening precies werkt via de bibliotheek.
- **Inspireren en informeren:** De bibliotheek wordt benoemd als plek waar je informatie kunt vinden en geïnspireerd kan worden.
- **Vrijtijdsbesteding:** Dit wordt meestal benoemd door mensen die lezen als hobby hebben, of mensen die boeken lenen over een hobby.



Stellingen-boekenkast als gespreksstarter: toetsen van de opgehaalde associaties

Om de eerst opgehaalde associaties/beelden van zowel leden als niet-leden te toetsen, zijn er verschillende stellingen geformuleerd. De stellingen hebben het doel om het gesprek over deze thema's te starten. In de bijlage van deze slides zijn de kwantitatieve resultaten uitgewerkt. Let op dat het hierbij juist om het doorvragen gaat, dus om de kwalitatieve data. De bevindingen uit deze gesprekken zijn in de volgende pagina's uitgewerkt.



De bibliotheek is alleen belangrijk voor kinderen.

Uit het eerste onderzoek kwam naar voren dat veel mensen de bibliotheek associëren met kinderen. Als je dit als stelling voorlegt zegt daarentegen toch de meerderheid dat de bibliotheek niet alleen belangrijk is voor kinderen maar belangrijk is voor iedereen. Bij doorvragen wordt duidelijk dat deze associatie vooral is gemaakt omdat mensen het meer vanzelfsprekend vinden om de bibliotheek met en voor een kind te bezoeken, in plaats van voor zichzelf te gaan. **Het kind is de motivatie om een bibliotheek te bezoeken.**

Daarnaast vinden mensen het erg belangrijk dat kinderen goed leren lezen.

“Lezen, ontdekken, leren, studeren, verbreden, verdiepen en ontmoeten stopt niet na je volwassen bent geworden.”

“Toen de kinderen klein waren gingen we naar de bibliotheek. Nu niet meer. Het is wel belangrijk, maar wij maken er nu geen gebruik meer van.”

“Het is voor iedereen belangrijk, maar vooral voor kinderen. Het is super dat de bibliotheek voor kinderen gratis is! Het is een verlies als de bibliotheek zou verdwijnen.”

“Taal is niet alleen belangrijk voor kinderen. Het is ook voor ouderen belangrijk om de hersenen te blijven trainen. Dit kan je doen door te lezen.”

“Voor kinderen is het sowieso belangrijk maar voor iedereen die graag leest.”

“Ik ging vroeger met school en zelf ging ik ook, nu niet meer. Ik ben er overheen gegroeid, denk ik. Maar de bibliotheek is ook wel belangrijk voor ouderen.”

De bibliotheek heeft een belangrijke maatschappelijke functie

Interessant genoeg krijgen we unaniem terug dat de bibliotheek een maatschappelijke functie heeft. Bij doorvragen over deze stelling blijken veel mensen dit niet per se voor zichzelf te zien. **Voor al voor anderen wordt er een belangrijke maatschappelijke functie gezien.**

"Het is een ontmoetingspunt in de stad een laagdrempelige manier om toegang te krijgen tot cultuur en recreatie."

"Lezen is belangrijk, maar boeken of tijdschriften kopen is niet voor iedereen betaalbaar."

"Kennis moet voor iedereen toegankelijk zijn. Voor alle doelgroepen ook mensen die financieel minder kracht zijn."

"Kom nooit in de bibliotheek. Maar wel belangrijk dat hij er is. Ook om te studeren, leren en lezen."

"Het is belangrijk dat mensen kunnen lezen. Ik vind dat de bibliotheek moet blijven kan ik ergens tekenen. "

"Voor kinderen wel. Er wordt weinig gelezen, dat moet meer. "

"Wel een belangrijke functie, maar ja, je kunt ook boeken kopen. "

"Ja! Lezen is HEEL BELANGRIJK!"

De bibliotheek is toegankelijk voor mij

Wat toegankelijk betekent hebben we vrij ter interpretatie gehouden. Hierdoor kwamen er zowel reacties over openingstijden, de dienstverlening in de bibliotheek als bereikbaarheid. De meerderheid ziet de bibliotheek als toegankelijk. Bij doorvragen blijkt het dat mensen de bibliotheek toegankelijk vinden, **maar er zelf toch niet altijd naartoe gaan, omdat ze er voor zichzelf geen waarde zien.**

“Niet voor mij, geen tijd om te lezen. Ik heb geen geduld.”

“Goede openingstijden. Goede, centrale bereikbaarheid. Ik loop met een goed gevoel binnen.”

“Ja, de bibliotheek is toegankelijk, alleen komt het er niet van.”

“In Deurne is de service nu nog niet optimaal maar heb er wel vertrouwen in dat dit goed komt.”

“Ja, de bibliotheek is wel toegankelijk. Ook steeds meer voor ouderen. Het bestaan is een groot goed!”

“Ja, de bibliotheek is toegankelijk. Maak er zelf geen gebruik van, maar als kind vond ik het leuk.”

“Nee, niet zo toegankelijk. Ik kom er bijna niet. Ik koop films en boeken in de kringloop.”

“Als je een vraag hebt nemen ze alle tijd, dat is wel prettig.”

De bibliotheek is ouderwets

“Bibliotheek is wel een beetje ouderwets, veel is nu digitaal. In de bibliotheek kan je alleen lezen.” (40)

“Nee, ik vind het niet ouderwets. Ik vind een goed boek wel iets hebben. Maar nu kom ik er niet meer. Ik ben volwassen geworden heb het te druk.” (21)

Op deze stelling werd het felst gereageerd. De overgrote meerderheid was het hier niet mee eens. Interessant is hierbij wel te benoemen dat dit **voornamelijk oudere mensen waren die hier fel op geageerden**. Er is dus een groep die waarde hecht aan de bibliotheek behouden zoals hij is. Wel worden er in de gesprekken (vooral met jongeren) benoemd dat **de bibliotheek misschien niet per se de oude vorm hoeft te behouden**. Ideeën als meer focus op een ontmoetingsplek of een creatieve plek en een mobiele boekenuitleen worden vaker genoemd.

“Ik vind het niet ouderwets. Veel dingen van vroeger verdwijnen dat vind ik jammer. Maar het moet wel gezellig zijn. Niet dat je niks mag zeggen.” (60)

“Schande dat je het durft te zeggen!!! Ik ben een boekenfanaat.” (67)

“Niet ouderwets, herinnert aan mijn kindertijd. Rustig boekje lezen is fijn in de bibliotheek.” (65+)

“Nee niet ouderwets lezen is van alle tijd.” (65+)

“Ik vind het niet ouderwets. Het heeft veel mooie kleuren en is mooi geordend.”(12)

“Ja ik vind het wel ouderwets een beetje muffig op de boekenafdeling.”(45)

“Ik vind het een beetje ouderwets, de bibliotheek bestaat al heel lang. Maar er zijn nu ook computers dat is dan weer minder ouderwets. Ik kijk liever een film dan dat ik een boek lees.” (14)

Ik kan fijn en rustig lezen in de bibliotheek

De reacties op deze stelling wisselen per locatie. Wel zien we hierin voornamelijk ouderen die noemen dat het niet rustig genoeg is om zich goed te kunnen concentreren. Uit de gesprekken komt naar voren dat **er een verschil zit in een groep die juist rust zoekt in de bibliotheek en een groep die meer een sociale/ inspirerende plek zoekt in de bibliotheek.**

“De bibliotheek heeft een rustige omgeving, er bevindt zich geen overlast en ik lees hier graag.”

“De bibliotheek is vaak te rumoerig en te druk om ontspannen te lezen of om je te kunnen concentreren.”

“Sommige kinderen maken soms veel herrie.”

“Ik lees heel veel aan de leestafel, ik zie bijna altijd mensen zitten. Je kunt elkaar ontmoeten. Zonder de bibliotheek zou ik erg ongelukkig kunnen worden.”

“Als wij met vrienden een uitje willen dan gaan we lekker naar de bibliotheek. Lekker rustig.”

“Ik wil er gezellig kunnen zitten. In Helmond is het ook leuk voor kinderen. Leuke zitjes, gezellig.”

“Ik word hier altijd heel rustig, jammer genoeg pak ik nooit de tijd om in de bibliotheek te gaan zitten.”

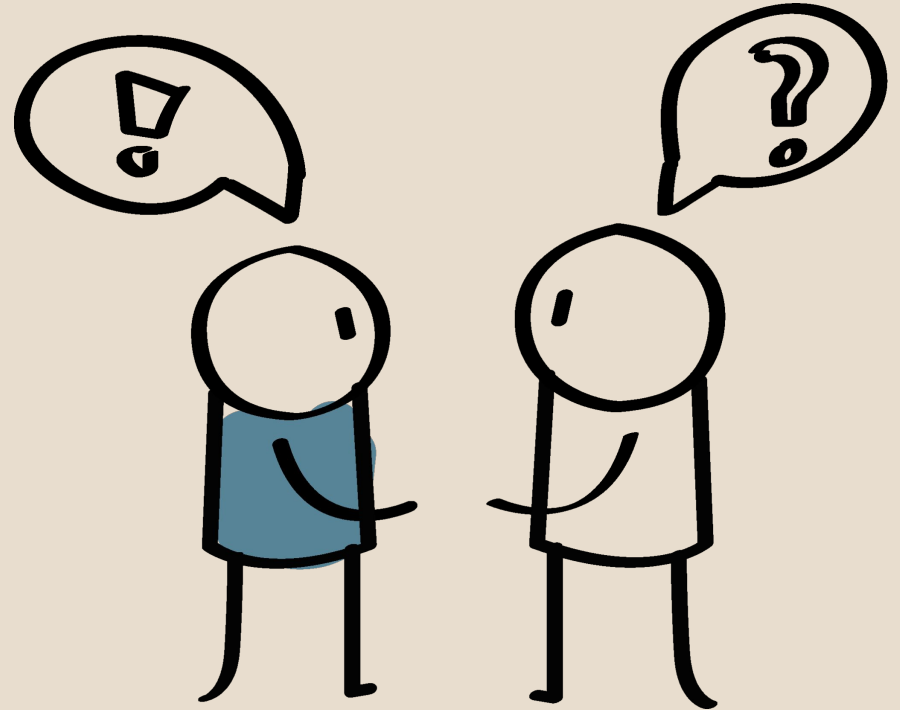
“Ik kom er alleen voor boeken, ik ga er nooit zitten. Ik lees fijn thuis.”

Diepte-interviews om de eerste stap naar oplossingsrichtingen te maken

Aan de hand van de opgehaalde inzichten uit het beeld- en stellingenonderzoek zijn er inzichtkaarten gemaakt. Met deze inzichtkaarten zijn ontwerp vragen ('Hoe kunnen we vragen') opgesteld.

Tijdens de diepte interviews zijn deze ontwerp vragen voorgelegd aan mensen die op straat zijn gesproken. Er is onderzocht welke vragen aanspreken. Er werden eerste ideeën bedacht en er werd een droom voor de bibliotheek geschetst.

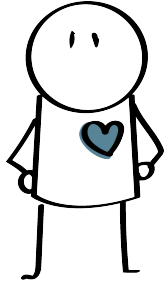
Wie zijn er gesproken: Drie leden en één niet-lid.



De bibliotheek kan als ontmoetingsplek en startpunt dienen om eenzaamheid te doorbreken

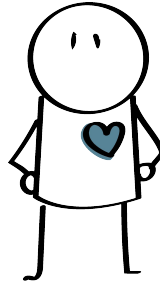
Drie geïnterviewden gaven tijdens de diepte-interviews aan dat er behoefte is om de bibliotheek daadwerkelijk als ontmoetingsplek in te zetten. Waarbij de bibliotheek ook een waardevolle rol zou kunnen spelen om eenzaamheid te doorbreken.

“De bibliotheek als startpunt om eenzaamheid te doorbreken.”



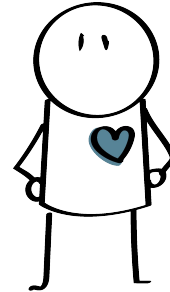
Persoon 1

“De bibliotheek is een plaats waar iedere generatie zich welkom voelt en er binnen kan wandelen.”



Persoon 2

“Het is een ontmoetingsplek voor alle Deurnenaren.”

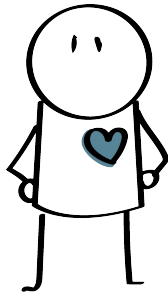


Persoon 3

Er liggen kansen om de bibliotheek toegankelijk te maken voor iedereen, ook voor jongeren

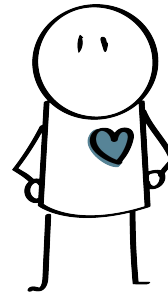
Uit de diepte-interviews komt verder naar voren dat er een belang wordt gezien om meer naar buiten toe te communiceren over wat de bibliotheek allemaal te bieden heeft. Daarbij ook meenemend dat de bibliotheek toegankelijk moet zijn voor niet-leden. De bibliotheek zou dan ook voldoende moeten inspelen op verschillende doelgroepen, bijvoorbeeld een leesclub voor jongeren.

“De bibliotheek heeft het imago dat je lid moet zijn van de bibliotheek om binnen te mogen stappen, mensen voelen zich niet vrij om naar binnen te lopen.”



Persoon 3

“Ik hoop dat ze een leesclub openen voor jongeren. Want naar het literaire café ga ik toch niet. Dat vind ik te spannend weet niet wat ik kan verwachten.” (leeftijd: 30)



Persoon 4

Alle resultaten zijn gebundeld inzichtkaarten

In deze kaartenset zijn alle inzichten gebundeld uit het klantonderzoek van de Bibliotheek Helmond-Peel, uitgevoerd in de periode van september 2022 t/m november 2022.

Wie zijn de (potentiële) doelgroepen van de bibliotheek en welke behoeftes hebben zij? Hoe kan je op die behoeftes inspelen? Deze kaartenset laat de resultaten van dit onderzoek zien. In totaal zijn er 337 reacties geweest. De inzichten zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

- Suggesties
- Behoeftes & wensen
- Gedrag (wat doen de doelgroepen?)
- Energie (waar worden ze blij van?)
- Frustratie (wat kan anders?)
- Drempel
- Overig

Bronnen van de inzichten:

- Beeld-onderzoek (sep. 2022)
- Stellingen onderzoek (okt. 2022)
- Diepte interviews (nov. 2022)

Inzicht:
Mensen hebben moeite concentreren in de bibliotheek.

Toelichting:
"Waar ik echt last van heb, zijn mensen die praten in de bibliotheek. Er zijn vergadering discussiegroepjes. Dat was vroeger niet zo."
"Ik kom er niet echt, want ik kan me moeilijk concentreren."
"In de bieb kan ik niet echt rust vinden."

Inzicht:
Bezoekers van zijn op zoek naar ontspanning. Ze boeken als in de zelf.

Toelichting:
"Voor mij is de bibliotheek om rust."
"Echt even mijn hoofd leegmaken."
"Lekker relaxed lezen en ontspannen."
"De bibliotheek is heel rustgevoelend."

Inzicht:
Mensen zijn heel begaafd de bibliotheek en vinden het zeker moet blijven.

Toelichting:
"Ik vind dat de bibliotheek moet blijven, kan ik tekennen?"
"De bibliotheek moet meer aandacht krijgen van de gemeente, anders is de bibliotheek straks uitgedaagd. Daar ben ik bang voor!"
"Het is een verlies als de bibliotheek zou verdwijnen."

Inzicht:
Een idee is om vrijwilligers in te zetten om anderstaligen middels een tour meer wegwijs te maken in de bibliotheek.

Toelichting:
"Ouders die anderstallig zijn, die naar het voorlezen komen met hun kinderen wegwijs maken naar boeken in eigen taal."
"Vrijwilligers inzetten die op vaste momenten tours geven aan anderstaligen om ze wegwijs te maken in de bibliotheek."
"Meer tweetalige boeken aanbieden en mensen die anderstallig zijn daar op wijzen."

Ideeën & suggesties

Frustratie

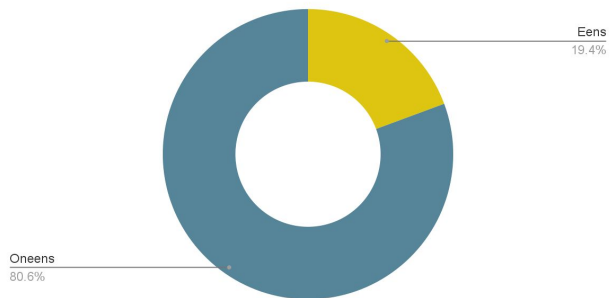
Energie

Bijlage: Kwalitatieve data uit het onderzoek



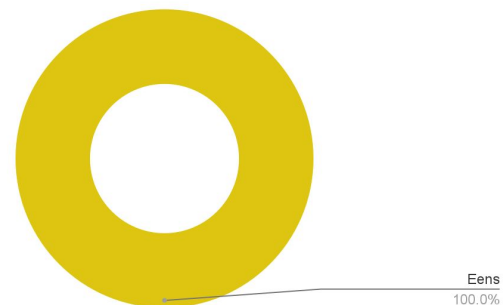
De bibliotheek is alleen belangrijk voor kinderen.

52 reacties



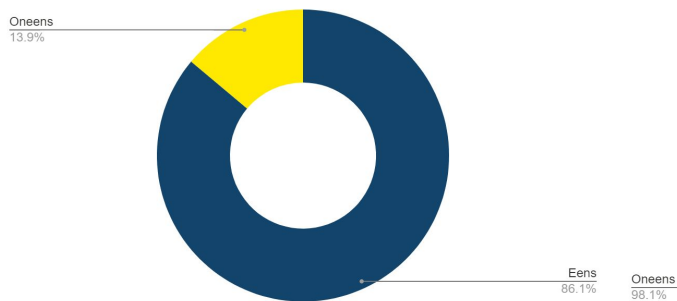
De bibliotheek heeft een belangrijke maatschappelijke functie.

39 reacties



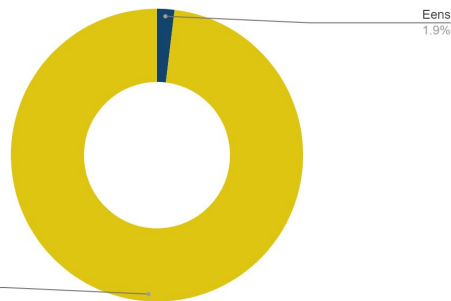
De bibliotheek is
toegankelijk voor mij.

36 reacties



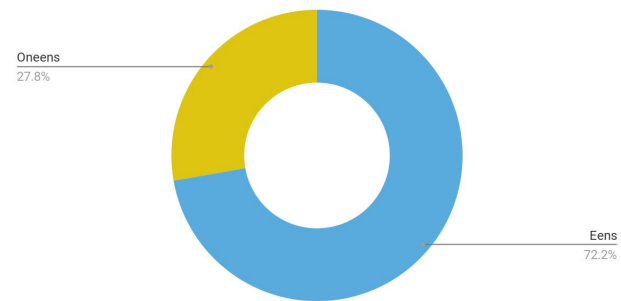
De bibliotheek
is ouderwets.

62 reacties



Ik kan fijn en rustig lezen
in de bibliotheek.

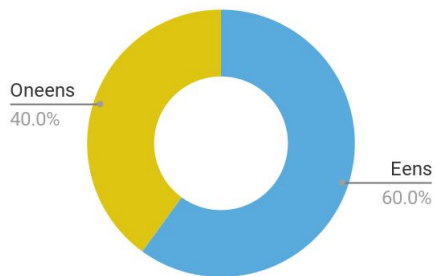
36 reacties



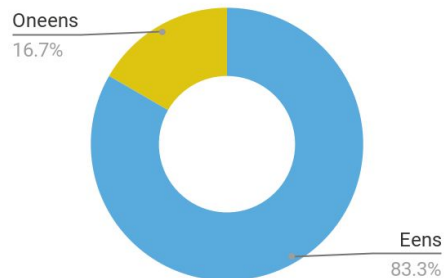
Ik kan fijn en rustig lezen in de bibliotheek.

36 reacties locatiespecifiek

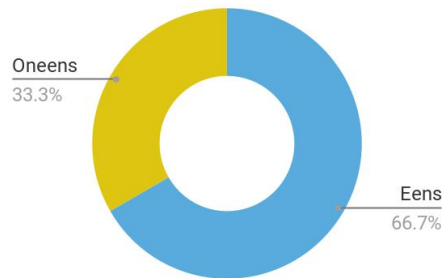
Asten (10 reacties)



Deurne (12 reacties)



Someren (6 reacties)



Helmond met 8 reacties

