

# Adviesrapport

Project:  
Jongeren en bibliotheek  
Gouda

Opdrachtgever: N. van Schendel  
Docent: K.J. Mollema

Datum: april '07  
Versie: 1.0

Studenten:  
Kiran Bagchi 20032683  
Wing Hang Tsung 20011145

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. Aanbevelingen.....	4
2.1 Imago/promotie bibliotheek .....	4
2.2 Digitale diensten .....	5
2.3 Ondersteunende diensten .....	6
3. Advies verder contact jongeren.....	7
4. Conclusie.....	8

## 1. Inleiding

Dit adviesrapport is bedoeld voor Nan van Schendel, directeur van de openbare bibliotheek Gouda en de betrokken bibliotheek medewerkers.

Het bezoek aan de bibliotheek door jongeren (12 -17 jarigen) daalt. Het was niet duidelijk wat de informatiebehoefte van de jongeren is en hoe de bibliotheek aantrekkelijker voor hun gemaakt kan worden.

Er is onderzoek gedaan naar de behoeften van de jongeren betreft de bibliotheek. Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van interviews met jongeren uit middelbare scholen. Voor informatie over de jongeren, het onderzoek zelf en de resultaten, verwijzen we naar het onderzoeksrapport. De resultaten van het onderzoek hebben naar dit adviesrapport geleid. In dit adviesrapport worden de ideeën in kaart gebracht die jongeren zullen stimuleren meer van de bibliotheek gebruik te maken.

Eerst volgen de aanbevelingen richting de bibliotheek. Deze worden besproken in de categorieën digitale diensten, imago/promotie bibliotheek en ondersteunende diensten, advies contact richting jongeren. Hierna volgen kort de conclusies.

## 2. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de aanbevelingen gegeven om de bibliotheek aantrekkelijker te maken voor jongeren. De aanbevelingen zijn verdeelt onder de hoofdcategorieën: imago/promotie bibliotheek, digitale diensten en ondersteunende diensten.

### 2.1 *Imago/promotie bibliotheek*

#### *Imago*

Het imago van de bibliotheek werd door de geïnterviewden als saai/stoffig/oud beschreven. Ook werd genoemd dat de bibliotheek geen ‘open’ uitstraling heeft. Ze horen er niets over. Jongeren gaan niet ‘even gezellig naar de bibliotheek’. Enkele geïnterviewden gaven aan dat ze vaker naar de bibliotheek zouden gaan als het interieur er aantrekkelijker uit zou zien. Om een modernere/gezelligere sfeer te creëren zou de bibliotheek ten eerste veranderingen moeten toepassen in het interieur en de inrichting van de bibliotheek. Door enkele jongeren werd de suggestie gegeven om fellere kleuren te gebruiken. Om precies te weten te komen hoe de bibliotheek volgens ingericht zou moeten, zou de bibliotheek de jongeren rechtstreeks moeten benaderen. Zo weet de bibliotheek precies wat jongeren willen en aan de andere kant is het voor de jongeren prettig dat ze zelf inspraak mogen meedenken.

Niet het gehele interieur van de bibliotheek hoeft aangepast te worden, maar in elk geval wel de jongerenruimte. Om een leukere/gezelligere uitstraling te creëren, kan de bibliotheek die speciale ruimte inrichten voor jongeren, een ‘jongerenhoek’. Hier kunnen jongeren met elkaar kletsen, lezen, discussiëren. De ruimte is nu meer een plaats waar materiaal voor jongeren ligt, het is in uiterlijk niet goed te onderscheiden van andere ruimtes.

Een andere manier waarop de bibliotheek aantrekkelijker zou worden gemaakt is dat er meer en ook jonger personeel zou worden aangenomen. Mede hierdoor kan een ‘open’ uitstraling gecreëerd worden. Als jongeren zien dat er vele leeftijdsgenoten rondlopen, worden ze meer gestimuleerd om naar de bibliotheek te gaan.

#### *Promotie*

Daarnaast zou de bibliotheek zich meer moeten laten zien aan jongeren. Dit kan bijvoorbeeld door in scholen reclame te maken, daar lopen immers veel jongeren rond. Er zouden folders/flyers in de mediatheek van scholen beschikbaar kunnen worden gesteld. Verder hangen in veel scholen reclameposters, de bibliotheek kan een poster maken en daarin informeren over de diensten van de bibliotheek die niet erg bekend zijn onder jongeren. (bijvoorbeeld de online catalogus, online reserveren.)

Een andere vorm van promotie is nog meer samen te werken met scholen, zoals de jongeren dat zelf aangeven. De bibliotheek zou in samenwerking met middelbare scholen regelmatig activiteiten kunnen opzetten. Er worden nu al diverse activiteiten in samenwerking met scholen georganiseerd, ook worden nieuwe activiteiten ontwikkeld. De bestaande activiteiten richten zich meer op de onderbouw. De jongeren in de onderbouw is de groep die vaker naar de bibliotheek gaat. Samenwerkingsactiviteiten gericht op klassen van begin bovenbouw zou de bekendheid en het gebruik van de bibliotheek door de bovenbouw kunnen bevorderen.

Door bijvoorbeeld een ontwerpwedstrijd te organiseren voor het nieuwe interieur van de bibliotheek (jongerengedeelte), kunnen veel jongeren betrokken raken. Hierdoor kan ook meer bekendheid bereikt worden. Eventueel kan een bepaalde prijs worden uitgelooft, zodat jongeren extra geprikkeld worden om mee te doen.

## 2.2 Digitale diensten

### *Email/sms dienst*

De jongeren uit de onderbouw en bovenbouw vinden een waarschuwingsbericht via email of sms positief. Ze willen graag berichtgeving over bijna te late boeken, meldingen dat een bepaald boek weer binnen is of dat er nieuwe aanwinsten zijn in onderwerpen waarin ze geïnteresseerd zijn. Email verdient de voorkeur, omdat jongeren minder graag hun mobiele telefoonnummer geven. Sms vinden de jongeren alleen aantrekkelijk als het gratis is. Een waarschuwing per email heeft net zo handig ervaren als een sms, de email wordt ook dagelijks bekeken. Een email kost de bibliotheek minder dan sms, de jongeren zouden er zelf niet voor willen betalen. Door een waarschuwing te geven zijn de jongeren eerder geneigd om iets te lenen, omdat ze nu niet zo erg hoeven op te letten op de inleverdatum en de leenbon eventueel te bewaren.

De dienst moet alleen aangeboden worden als de jongeren dat zelf willen. Via de website van de bibliotheek of op de leenbonnen kan deze dienst bekend worden gemaakt. Als de jongeren voor een dienst kiezen moeten ze hun emailadres kunnen geven via de website en/of de bibliotheekbalie. Ze moeten ook op elk moment kunnen uitschrijven van de dienst.

Verder moet aan hen verzekerd kunnen worden dat het emailadres of mobiele telefoonnummer niet aan derden worden doorgegeven.

### *Jongeren site*

Om de jongeren meer thuis te laten voelen in de bibliotheek zou de bestaande jongeren gedeelte van de site aantrekkelijker gemaakt kunnen worden. Hier kan nieuws specifiek interessant voor jongeren geplaatst worden, zoals de nieuwe doehoek thema, workshops (zie volgende paragraaf) of stelling zetten over de bibliotheek. De huidige jongerensite van de bibliotheek heeft al informatie voor jongeren zoals de links naar jongerensites en onderwijsprojecten, deze kunnen zeker op de nieuwe jongerensite gebruikt worden. Het gaat nu voornamelijk om de vormgeving die de jongeren meer moet aanspreken. Door de specifieke jongerensite wordt de doelgroep meer aangesproken en krijgen de jongeren meer beeld over wat er gaande is in de bibliotheek.

Jongeren vinden het handig dat er werkstukken of samenvattingen van boeken online beschikbaar zijn. Er wordt ook gemeld dat er al sites ervoor bestaan en misbruik ervan gemaakt kan worden. Het kost de bibliotheek meer inspanning dat het gaat opleveren.

Recensies/meningen over boeken spreken de jongeren wel aan. Het is handig om te weten hoe anderen erover denken. Er zijn weliswaar meer jongeren die er gebruik van willen maken dan hun eigen aandeel erin willen geven. Ze zouden door de meningen eerder geneigd zijn een boek te lenen. Deze mogelijkheid zou ontwikkeld moeten worden voor de site.

Het toevoegen van een recensie is alleen mogelijk na registratie, de recensie zelf kan het beste standaard anoniem getoond worden. Met registratie is de kans kleiner dat er rotzooi geplaatst wordt. De meest recente recensies kunnen op de jongerensite getoond worden, daarbij kan een koppeling gemaakt worden naar de catalogus voor het betreffende boek. Hierdoor kunnen ze gelijk de status van het boek controleren en eventueel reserveren.

Als de jongerensite eenmaal ontwikkeld is, kan er een nieuwsbrief worden ontwikkeld. Hierin kunnen de nieuwe toevoegingen op de jongerenpagina worden weergegeven. Het kan ook aangevuld worden met leestips of aankomende workshops. Jongeren zouden waarschijnlijk

niet zelf regelmatig de pagina bekijken, waardoor een nieuwsbrief hun op de hoogte kan houden.

Voorbeelden van jongeren sites van bibliotheken:

Amstelveen: <http://voel.bibliotheek-amstelveen.nl/>

Leeuwarden: <http://www.bibliotheekleeuwarden.nl/bezoekers/jongeren/>

Velsen: <http://velsen.e646.nl/jongeren/index.php>

Rijswijk: [http://www.bibl-rijswijk.nl/BR\\_jongeren.asp](http://www.bibl-rijswijk.nl/BR_jongeren.asp)

Tilburg:

[http://www.obtmb.nl/script/Template\\_jongeren.asp?PageID=955&MenuID=136527&Skin=s  
kin\\_jongeren](http://www.obtmb.nl/script/Template_jongeren.asp?PageID=955&MenuID=136527&Skin=s<br/>kin_jongeren)

Alle links laatst bezocht op: 5 april 2007

## **2.3 Ondersteunende diensten**

### *Bibliotheekpas*

Het idee om de bibliotheekpas meerwaarde te geven werd door bijna alle geïnterviewden positief beoordeeld. De meeste jongeren zouden korting willen op boeken en tijdschriften. Door met de pas kortingen te geven worden jongeren gestimuleerd om zelf lid te worden en te blijven. Het materiaalaanbod voor jongeren in de bibliotheek dient eveneens uitgebreid te worden, zodat de jongeren ook indruk krijgen dat er in de bibliotheek wat voor hen is. De jongeren vinden dat er nu te weinig materiaal is, gericht op hun leeftijdscategorie. Het is voor kinderen of voor volwassenen.

### *Workshop*

Ook het geven van workshops werd hoog gewaardeerd door de jongeren. Wanneer de bibliotheek workshops organiseert zal dit een positief effect hebben op het bibliotheekbezoek van jongeren. Veel jongeren gaven ook aan dat ze de bibliotheek eerder zouden bezoeken wanneer deze dienst zou worden aangeboden. Naast het feit dat meer jongeren naar de bibliotheek gaan, leren ze ook nieuwe dingen. Wel werd tijdens het onderzoek duidelijk dat de workshops in de avonden aangeboden moeten worden. 's Middags zitten de meeste jongeren op school of zijn ze bezig met andere activiteiten. Workshops waarin jongeren leren hun eigen radioprogramma of video's voor op internet te maken, zijn interessant gebleken.

### *Doehoek*

Een doehoek waarbij elke maand een speciaal thema centraal staat werd vooral interessant gevonden voor jongeren in de onderbouw. Velen zouden er alleen naartoe gaan als er echt leuke onderwerpen centraal zullen staan. Dus echt onderwerpen waar jongeren geïnteresseerd in zijn, zoals: muziek, liefde, sport, mode, landen, wetenschap/ technologie. Uit statistieke gegevens uit het internetzoekgedrag van jongeren zijn de volgende thema's interessant: muziek, films, televisie, actualiteiten, sport, universiteit/school, gezondheid/dieet, kunst / cultuur, seks, politiek, goddienst en drugs.

### *Openingstijden*

Een kleine verandering die tot grote gevolgen kan leiden is het verruimen van de openingstijden. Bijvoorbeeld op zaterdag langer openblijven. Jongeren slapen in het weekend vaak uit en als ze opstaan is de bibliotheek al gesloten. Ook zou het voor velen schelen als de bibliotheek doordeweeks langer openblijft. Jongeren in de leeftijd 12-17 zijn middelbare scholieren. Ze hebben vaak les tot een uur of 15.00. Wanneer ze dan in de bibliotheek nog iets op willen zoeken, hebben ze weinig tijd. Dan zoeken ze liever thuis op internet.

### 3. Advies verder contact jongeren

In het onderzoek is per interview nagegaan hoe jongeren over het DenkTank idee denken. DenkTank laat jongeren meedenken over het beleid van de bibliotheek. De jongeren geven aan dit een goed idee te vinden. Op langere termijn sluit het aanbod van de bibliotheek dan ook beter bij de jongeren aan.

De jongeren zijn niet allemaal even enthousiast om daadwerkelijk mee te doen, maar een aantal willen zich in elk geval geïnformeerd worden.

Door het benaderen van jongeren voor de interviews zijn er contactgegevens verzameld van degenen die later nog eens benaderd mogen worden door de bibliotheek. Bij het werven van nieuwe jongeren moet aan hen vooraf duidelijk gemaakt worden wat met hun gegevens gebeurt en dat de gegevens niet zonder toestemming aan derden wordt doorgegeven.

De gegevens die verzameld moeten worden zijn naam en email, andere gegevens zoals geboortedatum en gsm nummer kan optioneel gevraagd worden. Bij bezwaar kan eventueel geboortjaar of leeftijd gevraagd worden, omdat deze eerder gegeven worden. Er kan niet verplicht worden om alle gegevens op te geven en de gegevens moeten verwijderd kunnen worden als dat de wens is van de jongeren.

Voor contact is het aan te bevelen zo min mogelijk persoonlijke gegevens te vragen. Als er niet veel gevraagd wordt, zijn ze eerder geneigd daarop te antwoorden.

Per email is het contact het handigst om te maken. Jongeren bekijken hun email bijna dagelijks. Er kunnen meerdere jongeren tegelijkertijd per email benaderend worden, waardoor het tijd en kosten bespaard.

De jongeren kunnen via email gevraagd worden over bepaalde ideeën. Het moet mogelijk worden hun mening per e-mail terug te sturen dan wel via de site te sturen. De jongeren zouden ook niet vaker dan eens per maand benaderd moeten worden, omdat het eerder vervelend voor hen is. Dit zou ook bij nader contact verder besproken moeten worden. Als de band met de jongeren versterkt is kan een directer contact gezocht worden, zoals via telefoon of face-to-face afspreken.

De jongeren die benaderd mogen worden voor de DenkTank, zouden eerst goed geïnformeerd moeten worden en wat hun bijdrage kan zijn. Deze informatie moet kort maar toch prikkelend werken. Via deze mail moet gepeild worden hoe ze willen deelnemen en onder welke voorwaarden.

## 4. Conclusie

Op korte termijn zou de bibliotheek zich eerst kunnen richten op het imago en promotie van de bibliotheek. Het bekend maken van functies (online catalogus, reserveren) die niet bekend zijn, maakt de drempel al lager om van de bibliotheek gebruik te maken.

Daarna kan gestart worden aan het veranderen van het interieur van de bibliotheek en het ontwikkelen van de emaildienst en het jongerengedeelte van de website.

Door deze aanpassing zien de jongeren al meer van de bibliotheek en weten ze wat er gaande is, waardoor ze ook eerder geprikkeld te worden om van de bibliotheek gebruik te maken.

Tijdens de ontwikkeling moet het contact met de jongeren onderhouden blijven, zodat feedback gekregen kan worden over de tussenresultaten. Feedback via de website moet mogelijk zijn.

Als de eerste ontwikkelingen bijna afgerond zijn, kan gestart worden met de uitbreiding van het aanbod van materiaal specifiek voor jongeren en het organiseren van het bibliotheekpas als kortingspas. De workshops en de doehoek kunnen ontwikkeld worden en dan in de aangepaste jongerenplek plaatsvinden.