

## Voorbeeldnotitie Beelden van 10 mogelijke doelgroepen

### Input voor de brainstormbijeenkomst

Deze beelden van 10 mogelijke doelgroepen hebben we opgesteld op basis van de uitkomsten van de gesprekken met stakeholders en de straatinterviews. Dit is géén analyse, maar het zijn beelden, die enigszins gechargeerd zijn. Deze notitie maakt duidelijk dat de bibliotheek een diversiteit aan doelgroepen bedient of kan bedienen, doelgroepen die elk verschillende behoeften hebben.

Voor jou is deze notitie bedoeld als voorbeeld: in een andere wijk of dorp zou je andere doelgroepen kunnen herkennen, zodat de notitie een andere inhoud krijgt.

Deze notitie, toegespitst op de situatie in jouw dorp/wijk, heeft een 'schakelfunctie':

- het is een instrument om jouw bevindingen uit de gesprekken met stakeholders, straatinterviews, observaties, etc., terug te koppelen aan andere betrokkenen in het project;
- het is een instrument om andere betrokkenen te laten brainstormen op welke wijze de bibliotheek tegemoet kan komen aan behoeften van een verscheidenheid aan doelgroepen en te selecteren op welke doelgroepen je je als wijk/dorpsbibliotheek primair wilt richten.

We hebben deze notitie gebruikt in de brainstormsessie. Daar hebben we de notitie *voorgelezen* aan - dus niet vooraf toegezonden of laten lezen - deelnemers aan de brainstormbijeenkomst om hen wat vrijer te laten denken. Als je de notitie wilt voorlezen, gebruik dan korte zinnen. Houdt het taalgebruik eenvoudig, zodat ook 'leken' begrijpen waar je het over hebt.

#### Vooraf

Beschrijf eerst wat je in algemene zin hebt opgehaald. Bijvoorbeeld:

De bibliotheek? Dat gaat over 'boeken lezen'. Mensen associëren de bieb met het uitlenen van boeken. En dat is vooral iets voor hoger opgeleiden. De vestiging wordt ervaren als 'open', althans als je binnen staat. Van buiten ziet het er wat minder toegankelijk uit. Een enkele spreekt van een 'zwart gat'. Het personeel is 'vriendelijk en gastvrij'. Het aanbod aan literatuur, kranten en tijdschriften wordt ervaren als een goede basis. Kan de boekenbrievbus niet terugkomen?

## Doelgroepbeschrijvingen

Beschrijf vervolgens welke mogelijke doelgroepen je hebt gezien en wat je van hen hebt gehoord/gezien. Door citaten te gebruiken, kun je de notitie verlevendigen. Probeer te vermijden om al te genuanceerd te zijn, omdat dit de creativiteit geen goed doet. Hieronder een voorbeeld van mogelijke doelgroepbeschrijvingen, afkomstig uit de situatie in Zwolle-Zuid:

### **1. De kinderen**

Veel kinderen komen met ouders, grootouders of school wel eens in de bibliotheek. Dat scheidt per ouder en per school: de ene ouder/school is actief en de ander niet. "Je moet het maar treffen." De actieve ouders vinden de wijkbibliotheek heel belangrijk voor hun kring, omdat ze met hun kroost niet zo vaak in de binnenstad komen.

Kinderen tot 12 jaar gamen soms in de bieb. Minecraft vooral. Maar ze vinden zelf: "Gamen doe je thuis, da's niet voor in de bieb."

Het gaat niet vanzelf om kinderen aan het lezen te krijgen. Leerkrachten die zelf hart hebben voor lezen, willen er werk van maken. Maar collega's die minder met lezen op hebben, hebben hier niet zoveel boodschap aan. Eén basisschool heeft het voor elkaar gekregen om schoolbreed aandacht voor 'stillezen' te hebben, aangejaagd door een werkgroep met bevlogen docenten met mastertitels.

### **2. De oudere jeugd**

12-plussers komen nauwelijks meer in de bibliotheek. De bibliotheek is saai en lezen is saai. Tenzij je een gedreven gymnasiaste bent. Boven de 12 jaar hangen jongeren liever voor de bieb dan erin. Gratis wifi is een reden om even de bieb in te wippen, niet om er iets te doen. "De bieb is ouderwets." Is er nog hoop voor de bibliotheek? "Nee!" "Maak een voetbalveld in de bibliotheek!"

### **3. De volwassen leden**

De volwassen leden van de bieb houden van lezen. Het zijn vooral vrouwen, van diverse leeftijden. Ze snuffelen graag tussen de boeken, in alle stilte. Ze hebben behoefte om zich terug te trekken in hun stiltecocon. Niet met spelende kinderen of koffiedrinkende ouderen op de achtergrond. Ze vinden de bieb nu veel te open. Al die tafels, boekstapels, tijdschriften: dat leidt af van waar het hen om gaat: lekker lezen, snuffelen, kiezen en dan weer weg. "Hou het eenvoudig."

### **4. De bezoekers die geen lid zijn**

Er zijn ook niet-leden die wel in de bibliotheek komen: bezoekers. Zij komen niet voor de boeken, maar voor de tijdschriften en kranten. Het zijn vooral mannen van boven de 50. Ze missen het kopje koffie, want dat hoort bij een krant.

Bij dat kopje koffie en die krant, hoort ook nog een praatje over actualiteit. De bibliotheek als plek om even onder de mensen te zijn en elkaar te ontmoeten. Laat het dus vooral geen stilteplaats zijn. Liever nog wat meer debat en dialoog. Maar let op: niet te diepgravend of filosofisch, want dat past niet in deze wijk.

Nog even over die bak koffie. De bibliotheek moet geen horecagelegenheid worden. Gewoon een automaat erin en voor 50 cent een bakkie. De twee tegenovergelegen horeca-uitbaters zijn het daarmee eens. Schoenmaker blijf bij je leest. "Ik verkoop toch ook geen boeken?"

### **5. De lezers die nooit in de bieb komen**

Niet-leden zijn niet perse mensen die niet van boeken houden. Integendeel: veel niet-leden hebben een boekenkast vol niet-gelezen boeken thuis staan. Of ze hebben een volle e-reader. Zij hebben de bibliotheek niet nodig. "Ik ga wel naar de Bruna." Zelfs de kringloop wordt genoemd.

Zo wordt lezen steeds goedkoper. Lezende niet-leden houden wel van boekenwinkels, maar niet van de bibliotheek, want in de bieb kun je niets kopen. Maar voor andere wijkbewoners vinden ze wel dat de bibliotheek moet blijven.

Veel lezers gunnen zich weinig tijd om te lezen, vooral als ze nog werken of een gevulde vrije tijd hebben. Het zijn dan vooral 'vakantielezers': met een koffer vol boeken op vakantie. Of met een volle e-reader natuurlijk. Zou de bibliotheek niet een vakantieabonnement kunnen bieden?

#### **6. De anti's**

Mensen die niet van lezen houden, bestaan natuurlijk ook. Zij hebben niets met de bibliotheek en kunnen zich geen enkele voorstelling maken van een bibliotheekbezoek. Ze kunnen niets, maar dan ook echt niets bedenken om hen over de drempel te helpen. "Ik begin er niet meer aan."

#### **7. De taalwerkers**

Ook in Zuid bestaan ze: wijkbewoners die iets met taal 'doen'. De taalmaatjes, zzp'ers of amateurschrijvers. Het zijn losse mensen, waarvan een enkeling soms de bibliotheek als werkplek benut. Bijvoorbeeld een scholier die in de computerruimte van de bibliotheek aan zijn werkstuk werkt. Het taalmaatje kiest eerder voor het nabijgelegen wijkcentrum om met een anderstalige te oefenen. Dat is daar wel lastig in al die drukte, want het wijkcentrum zit vaak bomvol.

Die anderstalige zal niet snel in zijn eentje de drempel van de bibliotheek overgaan. Toch jammer, want de bibliotheek heeft ook luisterboeken en eenvoudige taalboeken die voor hem leuk en nuttig kunnen zijn. Een zzp'er is door ons gesprek op een idee gebracht: "Ik zou ook wel eens in de bibliotheek kunnen werken in plaats van thuis, dan ben ik tenminste onder de mensen."

#### **8. De informatiezoekers**

Mensen die specifieke informatie zoeken, zoeken die vooral op internet. Ze vinden daarin hun eigen weg. Hulp zullen ze niet snel zoeken. Maar wie digitaal niet vaardig is, heeft geen toegang tot al die digitale informatie. Hij zal ook niet snel een bibliotheekmedewerker om hulp vragen. Voor zover zo'n digibeet natuurlijk al in de bieb komt. Waarschijnlijk zoekt hij zijn hulp en steun elders, in het wijkcentrum bijvoorbeeld.

Op school krijgen jongeren ondersteuning in het zoeken naar de informatie. Als ze daarvoor naar de bibliotheek gaan, gaan ze naar de centrale vestiging van Stadkamer. "Neu, dat hoeft niet de wijkvestiging". Hoewel de wijkvestiging misschien wel wat kan betekenen in het 'wijs omgaan met internet'.

#### **9. Dolenden in de wijk**

Wie wat over de wijk wil weten, gaat naar het wijkcentrum. Vooral dingen over activiteiten en instanties. Wil je meer weten, dan moet je daar niet zijn. En ook als je wat van jezelf wil laten zien, is dat niet de plek. Jazeker, ze bestaan: wijkbewoners die iets willen 'brengen'. Een scholier met een mooi werkstuk, een wijkbewoner met een sterk verhaal of een wijkbewoner met een boekenkast vol met boeken die hij kwijt wil. De bibliotheek als podiumplek, tentoonstellingsruimte of marktplaats.

#### **10. Partners van de bieb**

Sommige organisaties in de wijk hebben wel eens contact met Stadkamer Zuid. De basisscholen, het wijkcentrum, de welzijnsorganisaties. Bilateraal contact, dus één-op-één. Anderen zeggen: "Ik zie ze nooit." Waar is de bibliotheek als we een netwerkoverleg hebben? Hoe kunnen we elkaar wat meer benutten?