

## **BiebPanel Rapportage de Bibliotheek Bollenstreek**

### **Onderzoek 2015-2: Maatschappelijke waarde**

Een onderzoek naar maatschappelijke en persoonlijke waarde van de bibliotheek volgens de leden. Dit onderzoek biedt inzicht hoe klanten de maatschappelijke waarde van de Bibliotheek Bollenstreek ervaren en hoe de Bibliotheek Bollenstreek haar rol in de maatschappij verder in kan vullen. Dit onderzoek heeft van 16 juni t/m 12 juli 2015 plaatsgevonden.

In dit onderzoek is gevraagd naar de waarde van de bibliotheek die panelleden zien voor de maatschappij: zoals economisch welzijn, ontspanning en inspiratie. Ook de rol van de bibliotheek voor kwetsbare groepen zoals laaggeletterden en digitaal minder vaardigen wordt onderzocht. Daarnaast worden de ervaren opbrengsten in beeld gebracht en het gebruik en de ontmoetingen in de bibliotheek.

### **Uitkomsten waarde van de Bibliotheek Bollenstreek**

Leden van de Bibliotheek Bollenstreek kennen de bibliotheek een grote maatschappelijke waarde toe. Ze zien die vooral op het gebied van ontspanning, inspiratie en economisch welzijn. Voor zichzelf zien de panelleden vooral waarde op het gebied van kennis vergroten, genieten van kunst en literatuur en geld besparen. Ze komen dan ook meestal naar de bibliotheek met als doel ontspanning, persoonlijke ontwikkeling en het genieten van kunst en literatuur. De belangrijkste reden om hiervoor de bibliotheek te gebruiken en geen andere organisatie, is dat ze daar toegang hebben allerlei boeken en andere materialen, dat de bibliotheek een prettige omgeving is en bovendien goedkoop/ gratis is.

In vergelijking met andere landen ligt de nadruk voor Nederlandse leden relatief veel op ontspanning en leesplezier en minder op zakelijke of werkgerelateerde doelen. In de Bollenstreek komen panelleden iets minder vaak dan in het totale Panel naar de bibliotheek voor school/ studie of opleiding en heeft de bibliotheek iets minder betekenis in het vervullen van werk gerelateerde taken.

Ook de sociale functie komt naar voren: leden raken bijvoorbeeld in gesprek met mensen die ze normaal niet spreken en geven aan zich door de bibliotheek minder eenzaam te voelen. Enkele uitkomsten:

- 93% vindt dat de bibliotheek kennis ook toegankelijk maakt voor mensen die minder geld hebben
- 82% vindt dat de bibliotheek hun dorp/stad aantrekkelijker maakt om te wonen
- 72% geeft aan dat de bibliotheek ervoor heeft gezorgd dat ze hun kennis vergroot hebben
- 13% geeft aan dat de bibliotheek ervoor heeft gezorgd dat ze zich minder eenzaam voelen. Bij leden van Lisse was dit zelfs 24%.
- 59% heeft iets aan de bibliotheek gehad voor zelfstudie/ persoonlijke ontwikkeling
- 64% zou een laaggeletterde buurman of buurvrouw doorverwijzen naar cursussen of spreekuren van de bibliotheek
- 12% is in de bibliotheek in gesprek geraakt met mensen die ze in het dagelijks leven normaal niet spreken

## **Reactie op de resultaten**

De Bibliotheek Bollenstreek is al jaren actief haar maatschappelijke taak in het sociaal domein verder vorm te geven. Ons beleid richt zich vooral op de omslag van de uitleenfunctie naar een sterkere inhoudelijke taak op het gebied van lezen, leesbevordering, taalvaardigheid en mediawijsheid. De uitdagingen zijn enorm vooral bij de bestrijding van laaggeletterdheid, leesbevordering en mediawijsheid.

De Bibliotheek Bollenstreek werkt hard aan een goede bibliotheekvoorziening voor alle inwoners van de Bollenstreek gemeenten. Wij helpen mensen zich te ontwikkelen en versterken. Met als doel om in iedere levensfase te kunnen participeren in de maatschappij. Onze dienstverlening sluit aan bij de actuele behoeften van onze leden, samenwerkingspartners en lokale overheden.

## **De Bibliotheek Bollenstreek levert maatschappelijke en persoonlijke waarde**

Een toelichting die illustreert hoe wij als bibliotheek onze rol in de maatschappij vorm geven en verder ontwikkelen:

- Door het invoeren van een actueel vrijwilligersbeleid neemt de Bibliotheek Bollenstreek haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Door de inzet van vrijwilligers zijn de openingstijden verruimd in plaats van ingekrompen. Ook worden belangrijke nieuwe projecten ondersteund én wordt de verankering in de lokale gemeenschap vergroot. In 2016 worden tijdens alle openingstijden naast beroepskrachten ook vrijwilligers ingezet. Voordeel voor de klant is dat de klantenservice, informatie en advies tijdens alle openingstijden beschikbaar is. Voorheen was tijdens de zogenaamde "zelfbedieningsuren" slechts beperkte dienstverlening mogelijk. Samen werken wij aan de innovatie van het bibliotheekwerk.
- De veranderde rol van de bibliotheek vraagt andere vaardigheden van de medewerkers. Er wordt sterk ingezet op deskundigheidsbevordering op het gebied van bibliotheekinhoudelijke functies en het opbouwen van eigen deskundigheid op het gebied van de digitalisering.
- Het Taalcoachproject wordt sinds 2009 aangeboden door de Bibliotheek Bollenstreek. Het koppelt vrijwillige taalcoaches aan hun allochtone taalmaatje. Door samen te oefenen met het spreken van de Nederlandse taal leren mensen op laagdrempelige wijze hun schroom om een, voor hen vreemde taal te spreken. Het project helpt mensen bij het inburgeren en vergroot hun zelfredzaamheid. Dat is meer dan ooit belangrijk. Dit zeer succesvolle project wordt verder ontwikkeld en zal in 2016 leiden tot een Taalhuis voor de Bibliotheek Bollenstreek. Een "loket" in elke vestiging. Tijdens het spreekuur van het Taalhuis kunnen alle vragen gesteld en beantwoord worden over het leren van de Nederlandse taal. Ook voor vragen over rekenen en digitale vaardigheden kan men hier terecht. Gemeenten vinden dat deze taak uitstekend past bij de Bibliotheek Bollenstreek en steunen dit plan.
- Ons activiteitenaanbod is uitgebreid en richt zich op de kerntaken van de bibliotheek die wettelijk zijn vastgelegd. Het aanbod mediawijsheid wordt sterk uitgebreid. Binnenkort start Digisterker, een cursus omgaan met de digitale overheid. Deze cursus begint in Noordwijk en wordt naar verwachting later ook in andere gemeenten aangeboden.
- Bij de samenstelling van ons activiteitenaanbod werken wij bij voorkeur samen met andere samenwerkingspartners.

- Onze activiteiten zijn voor leden en niet-leden toegankelijk. Door de kosten van onze activiteiten laag te houden bieden wij ook mensen met een kleine beurs een mogelijkheid om zich te ontwikkelen en deel te blijven nemen aan de maatschappij.
- Met BoekStart bieden we sinds 2013 een succesvol leesprogramma aan voor baby's vanaf 3 maanden en hun ouders. Voorlezen versterkt de band tussen ouders en hun baby. Daarnaast werkt men aan de sociale en emotionele ontwikkeling. BoekStart stimuleert daarom lezen met baby's, dreumesen en peuters. Samen met het CJG en andere organisaties organiseert de Bibliotheek Bollenstreek ook peutermarkten, waarbij de ontmoeting en kennisuitwisseling centraal staat.
- De VoorleesExpress stimuleert de taalontwikkeling van kinderen en verrijkt de taalomgeving thuis. Dit project is in 2015 gestart in de gemeente Teylingen en breidt zich na de zomer 2015 uit naar de Gemeente Oegstgeest en in een later stadium ook Lisse, Noordwijk en Noordwijkerhout. *Voorlezer Ingrid*: "Maar het allerbelangrijkste is natuurlijk dat ik een aanzet heb gegeven tot een voorleesritueel waar Anne hopelijk haar leven lang profijt én plezier van zal hebben."

NB: Aan dit Biebpanel onderzoek hebben onze leden deelgenomen. Veel speciale doelgroepen die gebruik maken van de dienstverlening van de bibliotheek zoals laaggeletterden en digitaal minder vaardigen maken geen deel uit van dit BiebPanel. Er wordt landelijk onderzoek ontwikkeld voor deze doelgroepen. Het meten van maatschappelijk waarde is in ontwikkeling.