

PUBLIEKSGERICHT WERKEN d.m.v. persona's

De persona's representeren ons publiek!



De gehele bibliotheeksector staat voor de uitdaging adequate service te bieden in een snel veranderende wereld. Mensen zoeken op verschillende wijze hun eigen weg in de kennissamenleving.

Maar **wie zijn** zij? En hoe wil het publiek **bediend** worden? Wat zijn de **kansen en mogelijkheden** voor **betere dienstverlening**?

FOBIID ontwikkelde in samenwerking met Muzus een achttal persona's representatief voor het publiek. Persona's zijn fictieve persoonlijkheden op basis van echte data die verschillende gebruikers tot leven brengen

en een eigen gezicht geven: Wat vinden deze mensen belangrijk? Wat motiveert hen? Waar hebben zij behoefte aan? De acht persona's segmenteren het publiek op relevante bibliotheekbehoeften en representeren verschillende 'typen' bezoekers. Bibliotheken kunnen met deze persona's het publiek en haar (latente) behoeften beter leren kennen, en zo hun diensten afstemmen op de behoeften van (potentiele) doelgroepen. De persona's zijn ontwikkeld voor alle bibliotheken.

Hoe gebruik je de persona's?

1. Maak kennis met jouw doelgroep

Maak kennis met de acht verschillende persona's van de bibliotheekbezoekers. Bepaal voor jouw organisatie op welke doelgroep(en) je focust. Zijn dit huidige of juist toekomstige klanten? Welke behoeften zijn interessant om aan tegemoet te komen met diensten? Spreek eventueel een aantal bezoekers uit deze doelgroep(en) aan om ze echt te leren kennen.

2. Kansen voor de toekomst

Op basis van de persona's en de belangrijkste inzichten hieruit, kunnen diensten beter worden afgestemd op de wensen van het publiek. Door diensten uit te schrijven in verschillende stappen vanuit het perspectief van de doelgroep, zogeheten 'klantreizen', wordt het opgesplitst in behapbare onderdelen. Deze klantreizen neem je als basis voor het genereren van kansen en ideeën voor de toekomst: welke bestaande diensten en producten sluiten aan, welke nieuwe diensten kunnen worden ontwikkeld?

Liever meer hulp bij het inzetten van persona's?

We kunnen ook in workshopvorm gezamenlijk de persona's inzetten om kansen voor de toekomst te creëren. Neem dan contact op met Muzus: more@muzus.nl

DE GECONCENTREERDE WERKER



EVA (26)

IK KOM VOOR...

- ★ werken
- ★ rust
- ★ faciliteiten (wifi, koffie, werkplek)
- ★ sociale contacten

vaste bezoeker

student/zzp-er

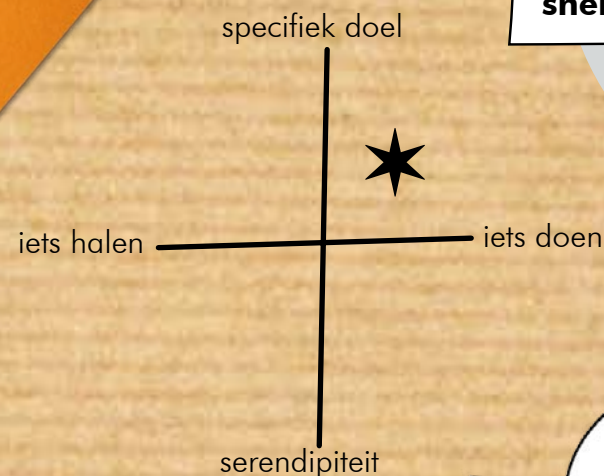
concentratie

snel afgeleid

sociaal

ontmoeten

doelgericht



"Ik ga naar de bieb om mijzelf af te sluiten. Ik wil mijn werk op tijd af hebben!"

ONMISBAAR IN DE BIEB IS VOOR MIJ...

- ★ een rustige plek
- ★ lange openingstijden
- ★ goede faciliteiten
- ★ ruimte voor concentratie en ontspanning

EEN BELANGRIJKE BRON VAN INFORMATIE IS...

- ★ internet

"Omdat Google een betere search engine heeft, kun je eerst daar papers zoeken. Daarna kun je de titel kopiëren en in de digitale bibliotheek opzoeken."

"Stilte in de bibliotheek is heel belangrijk voor mij. En ik heb een vaste etage waar ik graag zit."

"De bibliotheek is vooral een plek om lang te werken. De ruimte is daarom heel belangrijk, je moet wel adem kunnen halen. En er moet ruimte zijn om even lekker te pauzeren."

Eva zit regelmatig in de UB om te werken. In sommige periodes zit ze er bijna elke dag. Thuis is ze te snel afgeleid, daarom gaat ze naar de bieb. Ze gebruikt de bibliotheek bijna uitsluitend als werkplek en ontmoet er ook andere mensen. Ze zoekt vrijwel alles digitaal op. Sommige dingen print ze omdat ze dan aantekeningen kan maken, dat gaat fysiek sneller en makkelijker dan digitaal.

"De bibliotheek staat voor mij voor werken en ontmoeten."

"Als een bibliotheek geen goede werkplekken heeft waar je lang kunt zitten, dan ga ik niet."

"Ik vind frisse lucht belangrijk als je lang moet werken."

"Tijdens het werken gebruik ik een computer."

DIT ZOEK IK IN DE BIEB

Een fijne plek om te kunnen werken, alleen of samen met anderen.

"De bieb biedt focus, het is een plek waar ik mij kan concentreren om rustig te lezen of te werken."

HIERVOOR WORD/BLIJF IK LID

- ★ werkgroep ruimtes
- ★ nieuwe technologieën voor vergaderen of werken

"In de toekomst zouden nieuwe technologieën aangeboden kunnen worden. Dat kun je als particulier niet betalen, maar als de bieb het zou hebben, dan zou je kunnen leren hoe het werkt en hoe je het moet gebruiken."

KENNIS IS GOED,
MAAR TOEPASSEN
IS BETER

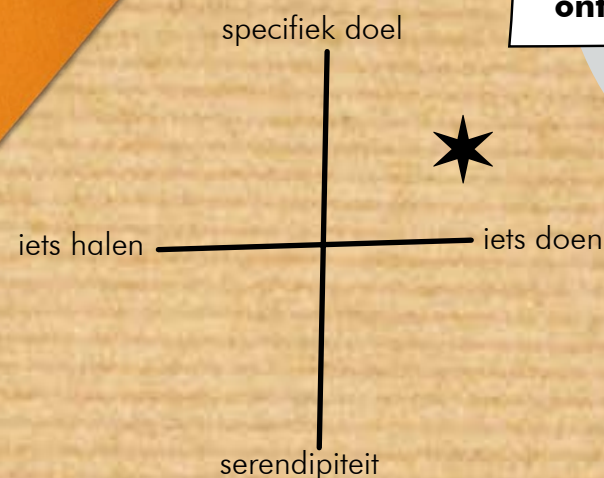
DE TAALVERBETERAAR



FARID (40)

IK KOM VOOR...

- ★ verbeteren Nederlandse taal
- ★ leren door activiteiten en door te doen
- ★ ontmoeten



maatschappelijk betrokken

open-minded

doorzetter

oefenen

elkaar helpen

leergierig

ontmoeten

"Ik ben heel vaak in de bibliotheek om eenvoudige boeken uit te zoeken."

ONMISBAAR IN DE BIEB IS VOOR MIJ...

- ★ het Lees- en Schrijfplein
- ★ mijn taalmaatje
- ★ iemand die mij wegwijs maakt en waarbij ik terecht kan met praktische vragen
- ★ vindbaarheid

EEN BELANGRIJKE BRON VAN INFORMATIE IS...

"Ik kan niet zonder internet, en als ik iets schrijf gebruik ik een vertaalprogramma."

"Door de bibliotheek besef ik hoe veel er nog te leren is."

"Internet en boeken zijn even belangrijk voor het leren van de Nederlandse taal."

Farid leert de Nederlandse taal. Hij doet dit met behulp van een taalmaatje, met wie hij afsprekt in de bibliotheek. Voor gespreksonderwerpen halen ze inspiratie uit de boeken om hen heen, bij verschillende afdelingen. Om te oefenen gebruikt hij alles wat voor handen is, zoals reclamefolders. En strips leest hij omdat de plaatjes helpen om de woorden te begrijpen.



"Reclamefolders lees ik om te oefenen."



"Ik spreek vaak af bij het Lees- en Schrijfplein met mijn taalmaatje."



"De boeken in de collectie vormen een uitgangspunt voor onze gesprekken."



"Mijn taalmaatje heeft ook familie in het buitenland, daar appt hij dagelijks mee."

ALS JE MET JE GEZICHT NAAR HET VERLEDEN STAAT, STA JE MET JE RUG NAAR DE TOEKOMST

DIT ZOEK IK IN DE BIEB

De ontmoetingsfunctie van de bibliotheek en de aanvulling op de Nederlandse les.

HIERVOOR WORD/BLIJF IK LID

- ★ wegwijs in de Nederlandse cultuur
- ★ oefenen met lezen en schrijven, online en fysiek

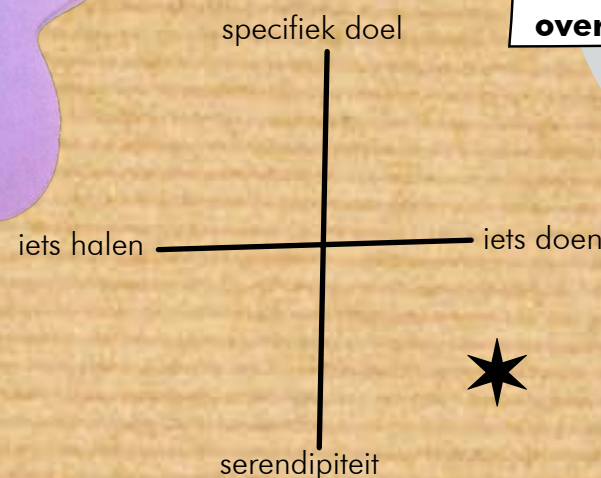
DE INHOUDELIJKE OPVOEDER



CAROLIEN (37)

IK KOM VOOR...

- ★ algemene ontwikkeling kinderen
- ★ boekjes halen
- ★ voorlezen



"Lisa vindt het leuk om te zitten in het huisje met een boek, of naar een luisterboek te luisteren. Tijmen trekt gewoon alles uit de kast en sleept het ergens heen. En hij gooit ook van alles onder in de wandelwagen. Beetje opletten dus!"

ONMISBAAR IN DE BIEB IS VOOR MIJ...

- ★ speelmogelijkheden
- ★ aantrekkelijke omgeving voor de kinderen
- ★ leuke kinderboeken
- ★ een lekkere leesstoel om samen door boekjes te bladeren
- ★ ruime openingstijden

EEN BELANGRIJKE BRON VAN INFORMATIE IS...

- ★ familie, vrienden, mensen
- "Ik krijg graag tips van anderen."

"In de bibliotheek komen we altijd iets tegen wat we thuis niet hebben. Het maakt je nieuwsgierig, want ook dingen die je zelf niet zou kopen komen onder je aandacht."

"Als ik met mijn dochtertje ben heb ik niet de tijd en de rust om even een kopje koffie te drinken. Dan kom ik met een gericht doel, namelijk voor mijn dochtertje."

Carolien is moeder van twee kinderen, Lisa (6) en Tijmen (2). Ze vindt boeken een belangrijk onderdeel van de opvoeding maar hoeft niet alle boeken zelf te hebben. Haar kinderen lezen boeken op de iPad, maar ze neemt ze ook regelmatig mee naar de bibliotheek. Ze wil haar kinderen veel informatie op verschillende manieren meegeven. Voor zichzelf zoekt ze vooral ontspanning in de bibliotheek, ze leest graag tijdschriften met een goede kop koffie erbij.



"We nemen vaak leuke boekjes mee naar huis die we samen hebben uitgezocht."



"Het hart van de bibliotheek is voor mij de hoek met prentenboeken."



"Ik blijf op de hoogte van leuke dingen via websites en blogs."



"Ik lees veel e-books, als ik die zou kunnen lenen zou ik dat zeker doen. Dat zijn toch de boeken van de toekomst."

HET LEVEN
IS LEUKER
ALS JE
LEEST

DIT ZOEK IK IN DE BIEB

Algemene ontwikkeling voor mijn kind, maar ook ontspanning voor mijzelf.

"Voor mijzelf zoek ik rust en de mogelijkheid koffie te drinken, voor mijn kinderen een uitgebreid aanbod aan kinderboeken."

HIERVOOR WORD/
BLIJF IK LID

- ★ als de bibliotheek meer gekoppeld zou worden aan het onderwijs
- ★ voorleesuurte door bekende kinderschrijvers
- ★ e-books lenen

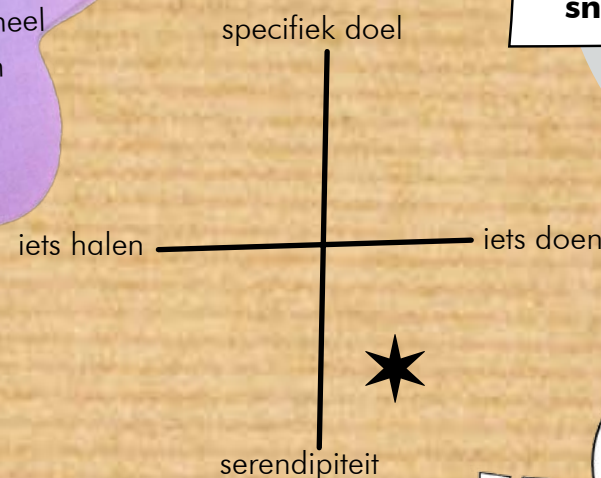
DE ACTIEVE VEELVRAAT



ELS (56)

IK KOM VOOR...

- alles eigenlijk!
- ★ snuffelen
- ★ leesclub en activiteiten
- ★ expertise en tips personeel
- ★ krant/tijdschriften lezen
- ★ boeken lenen



diversiteit

actueel

activiteiten & lezingen

laat zich verrassen

nieuwsgierig

crossmediaal

snuffelen

"Google gebruik ik om mijn denkwereld te vergroten. Het is belangrijk om niet in je eigen wereldje te blijven kijken."

ONMISBAAR IN DE BIEB IS VOOR MIJ...

- ★ ruimtes voor cursussen en digitale faciliteiten
 - ★ wisselend & divers aanbod
 - ★ goede en actuele collectie
 - ★ internet training
- "Ik leer het liefst door te doen."

EEN BELANGRIJKE BRON VAN INFORMATIE IS...

- ★ (digitale) kranten & tijdschriften
- ★ nieuwsbrieven
- ★ het nieuws, op radio of tv

"Ik ben verslaafd aan luisteren naar de radio."

"Omdat ik lid ben, hoef ik niet zoveel boeken te kopen maar kan ik toch lezen!"

"Ik waardeer het als bibliotheekmedewerkers mij aandacht geven en lees- en luistersuggesties doen."

Els blijft graag op de hoogte van cultuur en actualiteiten en is een regelmatige bibliotheekbezoeker. Ze snuffelt graag en maakt gebruik van het gehele activiteiten aanbod van de bibliotheek, zoals lezingen en cursussen. Voor haar is de bibliotheek een ontmoetingsplek. Dit is ook een manier om op de hoogte te blijven en geïnspireerd te raken: door met mensen over uiteenlopende onderwerpen te praten. Els leent naast leesboeken ook vaak boeken over haar hobby's en interesses. Ze leest de krant digitaal en doet inspiratie op via internet.



"Ik leen van jongs af aan boeken, de bieb is een verlengstuk van mijn huiskamer."



"De lezingen en culturele activiteiten zijn echt een meerwaarde voor mij."



"Zo vind ik informatie over boeken of actuele informatie over schrijvers."



"Lekker rondsnoeven tussen de uitgestalde boeken heeft iets verrassends."

GEEF ALTIJD
TOE AAN JE
LEESHONGER!

DIT ZOEK IK IN DE BIEB

Intellectueel geprikkeld worden en toegankelijkheid, het gevoel van gastvrijheid en een goede sfeer.

"Een open bieb zonder deuren.. alleen met poortjes, zou ik fantastisch vinden!"

HIERVOOR WORD/
BLIJF IK LID

- ★ boeken bestellen en afhalen op een locatie naar keuze
- ★ verbeterde zichtbaarheid, vindbaarheid en toegankelijkheid van het aanbod
- ★ professioneel personeel dat op de hoogte is van het aanbod
- ★ bijzondere activiteiten

DE LEERGIERIGE SNUFFELAAR



CAREL (52)

IK KOM VOOR...

- ★ lezen
- ★ verdieping & verbreding
- ★ inspiratie voor mijn werk

onderzoekend

kennislezer

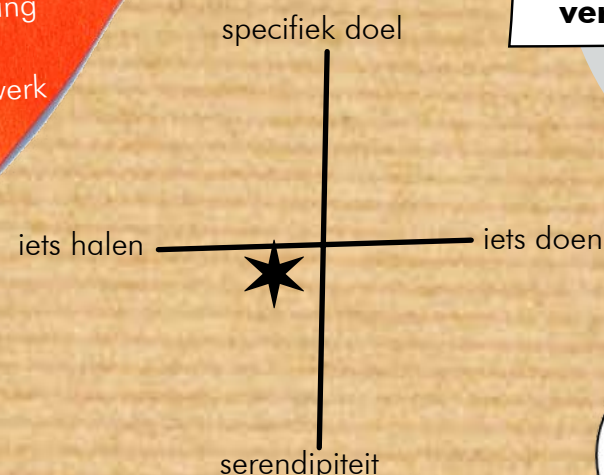
de tijd nemen

verdiepen

inspiratie

nieuwsgierig

interesses



"Ik vind het leuk om informatie te combineren. Eigen kennis met informatie uit boeken of van verschillende internetkanalen."

"Dingen tegenkomen die je niet zocht maar die wel interessant zijn."

"Je gaat met een gerichte vraag naar de bibliotheek om vervolgens (ongericht) verder te snuffelen."

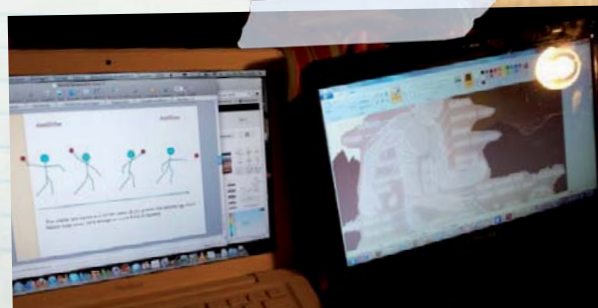
ONMISBAAR IN DE BIEB IS VOOR MIJ...

- ★ personeel dat geoefend is in (online) zoeken
- ★ een goed aanbod en ontsluiting van bronnen
- ★ activiteiten, zoals kunstlezingen

EEN BELANGRIJKE BRON VAN INFORMATIE IS...

- ★ betrouwbare uitgevers
- ★ digitale bronnen voor gericht zoeken
- ★ fysiek kunnen bladeren voor inspiratie

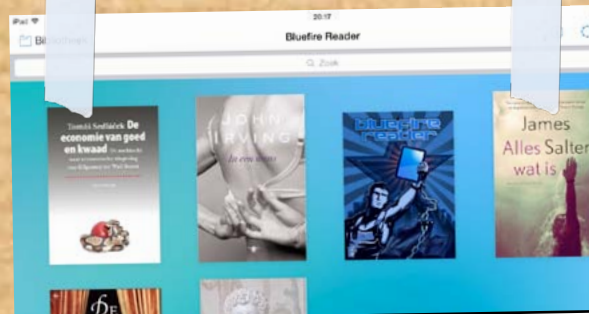
Carel vindt het belangrijk om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op allerlei gebieden, zowel voor zijn eigen kennis als ter inspiratie voor zijn werk. Er is veel overlap tussen zijn werk- en privéleven. Hij leest veel artikelen, voornamelijk online, maar vindt de bibliotheek ook een fijne plek voor informatie, referenties en inspiratie. Hij komt daar om rustig te werken, even rond te snuffelen en om tussen gelijkgestemden te zijn. Carel is leergierig en een actieve kennisdeler, maar heeft geen interesse in sociale online netwerken.



"Ik vind veel informatie digitaal, via verschillende kanalen."



"De collectie is toch wel het hart van de bibliotheek."



"Ik zou graag e-books willen lenen bij de bibliotheek."



"Een hobby waar ik mij graag in verdiep."

LEES!
KIJK!
ERVAAR!

DIT ZOEK IK IN DE BIEB

De rust en focus om rond te neuzen en me te verdiepen. Mensen ontmoeten en gelijkgestemden spreken.

"Je stopt even met andere dingen, je komt even in een andere wereld."

"Naar de bliotheek ga ik in mijn eentje, maar eenmaal daar is ontmoeten interessant."

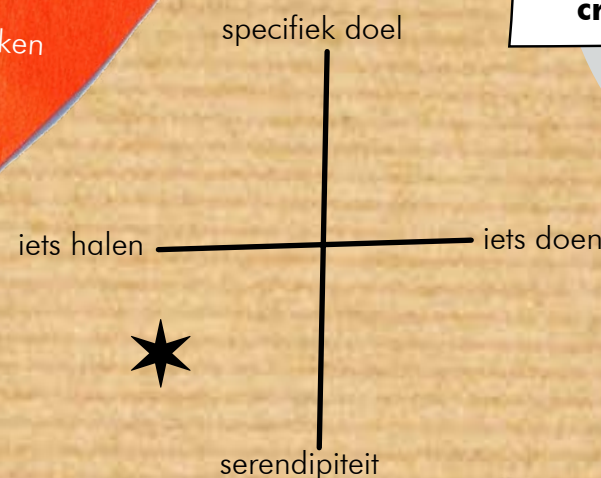
HIERVOOR WORD/BLIJF IK LID

- ★ het attenderen op nieuwe of bijzondere boeken
- ★ ruime openingstijden: ook 's avonds en op zondag

DE NIEUWSGIERIGE BOEKENWURM



SAMIRA & PUCK (11)



"Wij komen vaak naar de bieb en vinden dat leuk om samen te doen."

ONMISBAAR IN DE BIEB IS VOOR MIJ...

- * de catalogus om op te zoeken of een boek er is
- * boeken!
- * een hangplek om lekker te lezen met lekkere stoelen
- * strips

EEN BELANGRIJKE BRON VAN INFORMATIE IS...

- * spreekbeurt.nl
- * internet en social media
- * vriendjes
- * school
- * ouders

"Lezen is een tijdverdrijf, maar we willen geen boetes."

"Zoeken zonder internet is niet handig."

Samira en Puck zijn scholieren van de basisschool. Ze houden erg van lezen en gaan zowel voor werkstukken als voor leesboeken naar de bibliotheek. Ze komen geregeld naar de bibliotheek, met name op de woensdagmiddag. Dan blijven ze in de bieb om een boekje te lezen, of ze doen mee aan activiteiten. Om de bibliotheek leuker te maken willen zij dingen doen die hun zintuigen stimuleren.



Foto's delen via instagram.



"Ik wil lekkere stoelen om te kunnen lezen."



"Ik hou ervan om in een nieuwe wereld te duiken en mij in een verhaal te verliezen."



"Wij willen dat de bibliotheek magisch en avontuurlijk is."

ONTDEK DE WERELD

DIT ZOEK IK IN DE BIEB

Een avontuurlijke plek om bezig te zijn, samen met vriend(inn)en, waar je leert door te doen. Uitdaging door nieuwe en actuele dingen aan te bieden.

HIERVOOR WORD/BLIJF IK LID

- * de nieuwste boeken
- * activiteiten zoals tekenles, schrijversles, een knutsel atelier of zelf boeken maken
- * leuke gadgets en dingen om uit te proberen, zoals 3D-printer of games

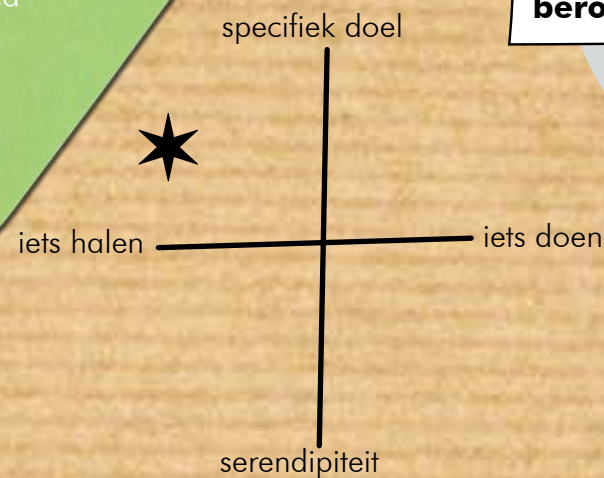
DE GESPECIALISEERDE KENNISHALER



DAVID (35)

IK KOM VOOR...

- ★ artikelen en boeken
- ★ kennis over vakgebied
- ★ digitaal, vanaf eigen werkplek



onderzoekend

kritisch

specialistische informatie

beroepsmatig

digitaal

zelfredzaam

betrouwbaarheid

"Ik ga niet naar de bieb, de bieb komt naar mij! Ik ga eigenlijk nooit naar de fysieke bibliotheek, ook niet om te werken."

ONMISBAAR IN DE BIEB IS VOOR MIJ...

- ★ goede, betrouwbare zoekmachines
- ★ vakliteratuur
- ★ grote collectie & data
- ★ een netwerk van (internationale) bibliotheken
- ★ gekwalificeerd personeel dat mij verder kan helpen

EEN BELANGRIJKE BRON VAN INFORMATIE IS...

- ★ peers
- ★ bibliotheken wereldwijd
- ★ vakliteratuur
- ★ digitale kanalen
- ★ databases vanuit werk

"Informatie huist in bibliotheken, kennis leeft in de mens. Daarom moet informatie voor iedereen beschikbaar zijn."

"Een digitaal boek na 3 weken weer moeten inleveren is totaal contra-intuïtief."

David houdt zijn werk en privé wat betreft mediagebruik gescheiden. Voor zijn werk maakt hij veelvuldig gebruik van de digitale bibliotheek en andere online databases. Hij zoekt gestructureerd en met een duidelijke doelstelling. Vindbaarheid is voor hem van groot belang. David is zelfredzaam, hij weet waar hij zijn informatie kan vinden en als hem dat niet lukt, belt hij meteen naar de bibliotheek om te kijken of zij hem verder kunnen helpen.



"Ik kreeg een boek uit de eerste helft van de 20e eeuw uit de VS opgestuurd. De bibliotheek regelde dit voor mij."



"Je kunt niet alles weten, maar wel alles opzoeken."



"Via vaktijdschriften blijf ik op de hoogte van ontwikkelingen."



"Ik gebruik de bieb vanuit mijn eigen werkplek."

KENNIS BEGINT BIJ WETEN WAAR HET TE VINDEN

DIT ZOEK IK IN DE BIEB

De informatie die ik nodig heb, snel en betrouwbaar.

HIERVOOR WORD/BLIJF IK LID

- ★ vakinhoudelijke dienstverlening
- ★ een grote database van digitale bronnen

"Er zijn nog veel hiaten in de gedigitaliseerde collecties."

DE SNELLE MEDIAGEBRUIKER



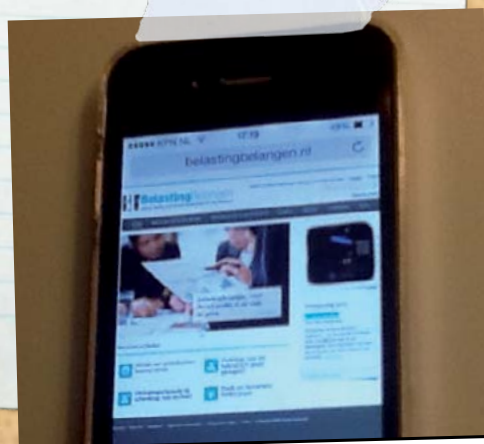
MAAIKE (42)

IK KOM VOOR...

- ★ ik kom nooit in de bieb
- ★ ik zoek informatie altijd online (zowel werk & privé)

"Voor mijn werk gebruik ik digitale databases met artikelen. Als ik dat niet meer zou hebben zou ik de bieb misschien wel nodig hebben."

Maaïke gebruikt de bibliotheek niet: ze vindt al haar informatie online en boeken en tijdschriften koopt ze. Voor haar werk maakt ze gebruik van de daar aanwezige programma's en databases. Thuis vindt ze haar informatie via Twitter, kranten, facebook en whatsapp. De krant leest zij op haar iPad en op zaterdag komt hij in de bus. Als ze naar de bibliotheek zou gaan, zou dat zijn om vriendinnen te ontmoeten en een kop koffie te drinken.



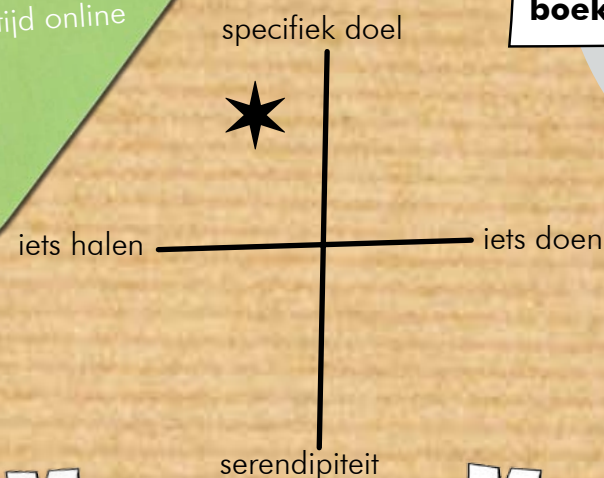
"Met mijn smartphone heb ik altijd alle info bij de hand."



"In het weekend lees ik graag de fysieke krant. Het gaat me dan meer om de meningen dan om de feitjes."



"Ik lees thuis op de bank, om te ontspannen."



sociaal leven

boeken kopen

ontmoeten

lezen =
ontspannen

online

goede baan

nu!

"Het is niet dat ik de bieb niet leuk vind, maar voor wat ik doe kan ik online terecht, het zit niet in mijn systeem om een boek te lenen."

ONMISBAAR IN DE BIEB
IS VOOR MIJ...

"Op dit moment niks, alles wat er in de bibliotheek te vinden is vind ik ook ergens anders."

EEN BELANGRIJKE BRON
VAN INFORMATIE IS...

- ★ internet is belangrijk voor het gericht zoeken naar informatie
- ★ via via kom ik weer bij nieuwe en/of andere informatie

"Via Twitter volg ik een hele lijst mensen die ik interessant vind en die mij dan weer verwijzen naar links die ik interessant vind."



"Ik volg online yogalessen."

DIT ZOEK IK IN DE
BIEB

Misschien wel een plek waar je lekker een boek of krantje kunt zitten lezen met een goede kop koffie.

HIERVOOR WORD/
BLIJF IK LID

"Ik hoop dat de bibliotheek iets wordt als een Seats2Meet: een ruime, sfeervolle plek om te ontmoeten en te ontspannen."

INFORMATIE IS
OVERAL, 24/7