

# Bibliotheekgebouw en MFA



# Inhoud

<b>Onepager</b>	<b>2</b>	<b>4. Onbemande uren</b>	<b>31</b>
<b>Conclusies</b>	<b>3</b>	4.1 Houding t.a.v. onbemande uren	32
<b>Verder lezen</b>	<b>8</b>	4.2 Houding t.a.v. semi bemande uren	33
<b>Verantwoording</b>	<b>11</b>	<b>5. Tips voor verbetering</b>	<b>34</b>
		5.1 Tips en verbeterpunten	35
<b>1. Beoordeling gebouw</b>	<b>13</b>		
1.1 Algemene beoordeling	14		
1.2 Punten ter optimalisatie	16		
1.3 Beoordeling locatie	17		
1.4 Beoordeling inrichting	19		
1.5 Beoordeling sfeer	20		
<b>2. Horeca</b>	<b>22</b>		
2.1 Beoordeling horeca	23		
2.2 Voorkeur horecavoorziening	24		
<b>3. MFA</b>	<b>25</b>		
3.1 Huidige situatie MFA	26		
3.2 Voor- en nadelen MFA	27		
3.3 Potentiële partners	29		

# Onepager

Dit BiebPanelonderzoek gaat over het gebouw van de bibliotheek en over de voor- en nadelen van multifunctionele accommodaties.

## Leden zijn overwegend positief over het bibliotheekgebouw

De meeste panelleden voelen zich welkom in hun bibliotheekvestiging en vinden dat de bibliotheek uitnodigt om er vaak te komen en lang te verblijven. Ook over de locatie, de inrichting en sfeer zijn de meeste leden positief. De verbeter suggesties verschillen vanzelfsprekend per bibliotheek. Onder andere noemt men de indeling van de collectie, beter onderscheid tussen rustige en levendige ruimtes, meer zitplekken, betere horeca, gezelligere sfeer en een duidelijkere indeling van de bibliotheek. Veel leden zeggen tevreden te zijn met de bibliotheek zoals die op dit moment is.



## De helft heeft behoefte aan een, veelal eenvoudige, horecavoorziening

De tevredenheid over de huidige horecavoorzieningen is over het geheel genomen redelijk; een deel van de mensen heeft er niet echt een mening over; een beperkte groep is ontevreden. Ruim de helft van de panelleden heeft geen behoefte aan horeca in hun vestiging. Voor de anderen heeft een koffie/theeautomaat of een eenvoudige voorziening met koffie, thee en iets lekkers (met bediening) de voorkeur. De wensen verschillen wel per bibliotheek.

## Voordelen MFA's: levendigheid, combineren bibliotheekbezoek, ruimere openingstijden en gedeelde voorzieningen

Als de bibliotheekvestiging het pand al deelt met andere organisaties, dan zien leden daar vaker de voordelen van. Als voordelen noemen leden vooral: meer levendigheid, combineren van bibliotheekbezoek met andere zaken, ruimere openingstijden en gebruik kunnen maken van gedeelde voorzieningen. Als nadelen noemen leden vooral: drukte, overlast van bezoekers aan de andere organisatie in het gebouw en minder ruimte voor de bibliotheek of de collectie.

De meest aantrekkelijke organisaties om een pand mee te delen zijn volgens de leden: de kunsttuin, een VVV/Uitbureau, de Volksuniversiteit, een instantie op het gebied van digitale hulp of een café/restaurant. De mening over deels of volledig onbemande vestigingen is wisselend. Leden ouder dan 55 jaar vinden onbemande vestigingen vaker een probleem dan jongere panelleden.

# Conclusies

# Conclusies (1)

In dit BiebPanelonderzoek staat het gebouw van de bibliotheek centraal, met als hoofdvraag: hoe kan de bibliotheek zorgen dat leden zich meer thuis voelen in hun vestiging en wat is de toegevoegde waarde van het delen van een pand met andere organisaties? We beantwoorden deze vraag aan de hand van de deelvragen:

- Wat vinden leden nu van het gebouw van hun vestiging?
- Wat zijn behoeftes op het gebied van het gebouw als het gaat om: locatie, inrichting, sfeer en horeca?
- Wat vinden leden de toegevoegde waarde en de nadelen van een pand delen met andere organisaties?
- Welke samenwerkingspartners vinden leden het meest aantrekkelijk om een pand mee te delen?

## Leden voelen zich welkom in hun bibliotheekvestiging

Bijna alle panelleden voelen zich welkom in hun bibliotheekvestiging en twee derde vindt dat de bibliotheek uitnodigt om er vaak te komen en lang te verblijven. De verblijfsfunctie zou volgens de panelleden nog verbeterd kunnen worden door bijvoorbeeld gezellige zithoekjes, comfortabele stoelen of gezellige horeca. Ook meer rust en stilte, meer gezelligheid, een grotere collectie, ruimere openingstijden en een betere indeling worden meermaals genoemd. Een deel van de panelleden geeft aan geen behoefte te hebben om langer te blijven in de bibliotheek. We zien hier dus terug dat de verblijfsfunctie voor een deel van de leden een toegevoegde waarde heeft (de 'funshoppers'), terwijl een ander deel juist alleen komt om snel materialen op te halen (de 'runshoppers'). Het beleid op het gebied van een aangenaam verblijf en de bibliotheek als third place is met name gericht op de groep funshoppers.

*“Meer huiskamersfeer door meer zitjes te plaatsen. Horeca toevoegen met uitgebreide kaart (ook broodjes, koeken, etc.).”*

*“Ik zoek een bepaald boek om te lezen en heb geen behoefte om langer te blijven.”*

## Tevredenheid over de locatie is gemiddeld hoog

De meeste panelleden zijn tevreden over de locatie van hun vestiging (overall 90%). De tevredenheid over de locatie verschilt uiteraard per bibliotheek en per vestiging. Volgens bijna driekwart van de panelleden hoeft er niets te verbeteren aan de locatie van hun vestiging. Betere of meer parkeergelegenheid is de meest gegeven suggestie, door bijna één op de acht leden. Panelleden uit zeer stedelijk gebied noemen de parkeergelegenheid logischerwijs minder vaak als verbeterpunt.

*Bij een deel van de leden is er behoefte aan betere parkeermogelijkheden. Communiceer duidelijk wat per vestiging de opties zijn qua parkeren en toegang, wat de bibliotheek wel en niet kan bieden op dit gebied.*

## Conclusies (2)

### **Inrichting en sfeer zijn goed; verbetersuggesties onder andere: indeling collectie, onderscheid tussen ruimtes, meer zitplekken, een duidelijkere indeling van de bibliotheek en meer huiskamergevoel**

Driekwart van de panelleden is tevreden over de inrichting en vier op de vijf zijn tevreden over de sfeer in hun bibliotheekvestiging. Laag opgeleiden zijn vaker tevreden over de inrichting en sfeer in hun vestiging dan middelbaar en hoog opgeleiden. Verbetersuggesties op het gebied van inrichting en sfeer verschillen natuurlijk per vestiging, maar men noemt onder andere de indeling van de collectie, een beter onderscheid tussen verschillende ruimtes, meer zitplekken, een duidelijker indeling van de bibliotheek en meer huiskamergevoel.

### **Tevredenheid over horeca overall redelijk goed; weinig behoefte aan uitgebreide horeca in de bibliotheek**

De helft van alle panelleden die aangeven dat hun bibliotheek een horecavoorziening heeft, is tevreden over de horecavoorziening; de meesten oordelen neutraal of weten het niet, waarschijnlijk omdat ze geen gebruik maken van de horeca. Slechts een klein deel is uitgesproken negatief over de horecavoorziening.

Ruim de helft van de panelleden heeft helemaal geen behoefte aan horeca in hun vestiging. Voor de anderen heeft een koffie/theeautomaat of een eenvoudige voorziening met koffie, thee en iets lekkers (met bediening) de voorkeur. Een klein deel ziet graag een uitgebreide horecavoorziening of restaurant in hun bibliotheekvestiging. De voorkeuren verschillen logischerwijs per bibliotheekvestiging en doelgroep. Laag opgeleiden, leden boven de 35 jaar en leden uit weinig stedelijke gebieden hebben wat minder behoefte aan horeca in hun bibliotheekvestiging. Hoog opgeleiden en leden uit stedelijke gebieden hebben meer behoefte aan een eenvoudige of uitgebreide voorziening.

*We zien dat er in het algemeen weinig behoefte is aan uitgebreide horeca. Bekijk per vestiging wat er wenselijk is, ook afhankelijk van de doelgroepen die u wilt bedienen en de voorzieningen die er in de buurt al zijn. Wilt u zich bijvoorbeeld richten op bezoekers die geen lid zijn, op ouderen of jongeren die langere tijd in de bibliotheek willen verblijven? In het bezoekersonderzoek van het nieuwe BiebPanel in 2020 wordt er ook aandacht besteed aan de wensen en behoeften van de bezoekers.*

## Conclusies (3)

### **Wat vinden de panelleden de toegevoegde waarde en de nadelen van MFA's?**

Ongeveer de helft van de panelleden zegt dat hun vestiging in het gebouw zit met (of van) een andere organisatie. Die andere organisaties lopen uiteen maar vaak zijn dit welzijnsinstanties, overheidsinstellingen en scholen.

- **Voordelen MFA's: levendigheid, combineren bibliotheekbezoek, ruimere openingstijden en gedeelde voorzieningen**

Als de bibliotheekvestiging het pand al deelt met anderen, dan zien leden daar vaker de voordelen van. Is dit niet het geval, dan weten panelleden logischerwijs relatief vaak niet of dat vooral voor- of nadelen zou hebben.

Wordt de bibliotheekvestiging al gedeeld, dan zien de leden met name als voordelen meer levendigheid en gezelligheid, het combineren van bibliotheekbezoek met andere zaken, ruimere openingstijden en het gebruik kunnen maken van gedeelde voorzieningen zoals horeca en parkeergelegenheid.

Wordt de bibliotheekvestiging niet gedeeld, dan zien de leden als voordeel vooral dat je het bezoek aan meerdere organisaties kunt combineren. Verder geeft men aan dat de voordelen zouden afhangen van het type organisatie. Ook noemen enkele leden dat het de bibliotheek kan schelen in kosten.

- **Nadelen MFA's: soms leeg gebouw, maar ook drukte en overlast en minder ruimte voor de bibliotheek en collectie**

Als de bibliotheekvestiging het pand deelt met anderen, dan noemt men als nadelen drukte, lawaai en overlast van andere bezoekers aan het pand. Ook een gebrek aan ruimte voor de collectie en voor het parkeren van fietsen/auto's worden als nadeel genoemd. Wordt het pand nog niet gedeeld, dan zien leden vooral als nadelen dat het druk en lawaaiër zou kunnen worden in de vestiging, dat er minder ruimte voor de bibliotheek of de collectie overblijft en dat het minder duidelijk zou zijn dat het om een bibliotheek gaat.

- **Allerlei mogelijke partners genoemd**

De meest aantrekkelijke organisaties om een pand mee te delen zijn volgens de leden: de kunstuitleen, een VVV/Uitbureau, de Volksuniversiteit, een instantie op het gebied van digitale hulp of een café/restaurant. Vrouwen vinden een buurthuis of welzijnsorganisatie of taalhuis interessantere mogelijke partners dan mannen; mannen vinden het archief interessanter, maar zeggen vaker geen enkele organisatie interessant te vinden om samen mee in een pand te zitten. 65-plussers en laag opgeleiden vinden bijna alle organisaties minder interessant om een pand mee te delen dan jongere panelleden en middelbaar en hoger opgeleiden.

## Conclusies (4)

- **Mening onbemande openingsuren varieert**

De mening over deels of volledig onbemande vestigingen is wisselend. Panelleden van boven de 55 jaar, hoger opgeleiden en panelleden uit het zeer stedelijk gebied hebben wat vaker problemen met onbemande openingsuren. Wordt de vestiging al gedeeld, dan geeft ruim een kwart aan dat ze er problemen mee hebben als er op bepaalde momenten alleen medewerkers van een andere organisatie zijn.

### **Leden noemen allerlei verbeter suggesties, maar veel leden zeggen ook al tevreden te zijn**

Wat zijn tot slot volgens de panelleden de verbeterpunten voor hun bibliotheek op het gebied van de locatie, sfeer, inrichting, horeca en/of samenwerkingen met andere organisaties in het gebouw? Veel leden zeggen op deze open vraag dat ze al erg tevreden zijn. De verbeter suggestie van de panelleden verschillen vanzelfsprekend per bibliotheek. Onder meer noemen leden verbeteringen op het gebied van de sfeer, horecavoorziening, meubilair en zithoekjes, indeling en vindbaarheid van de collectie en het gebouw, parkeergelegenheid en dergelijke.

*“Mag meer sfeer uitstralen, is nu kil. Ook is het soms onduidelijk waar welke boeken onder vallen, geen duidelijke aanduiding van categorieën.”*

*“Een grotere koffiecorner en betere stoelen. En meer ruimte aan de leestafels om een krantje of tijdschrift te kunnen lezen.”*

*“Leukere gezelligere sfeer, leeshoekje en meer fiets parkeergelegenheid.”*

*“Wat meer comfortabele leesplekken: banken, zitzakken, makkelijke stoelen.”*

*“Nu moet je de hele bibliotheek doorlopen om bij de juiste boekenkast te komen. De boekenkasten staan als een soort slinger in de ruimte. Boekenkasten waar je makkelijk om heen kunt lopen zou prettiger zijn.”*

*“Voor mij is onze bieb prima. Ik kom er vaak en blijf soms uren lekker lezen.”*



## Verder lezen (1)

### Verder lezen over bibliotheekgebouwen:

Er zijn natuurlijk, in Nederland en daarbuiten, allerlei voorbeelden van inspirerende bibliotheekgebouwen. Voor inspiratie kunt u kijken op de websites van architecten van bibliotheekgebouwen, zoals:

- InVorm: <https://www.invorm.info/projectinrichting/bibliotheekinrichting/>
- Hanratharchitect: <https://hanratharchitect.nl/>
- Aat Vos: <https://aatvos.com/projects/>
- Biebsystemen: <https://www.biebsystemen.com/>

Voor internationale voorbeelden zie <https://www.momondo.nl/ontdek/artikel/de-mooiste-bibliotheken-ter-wereld>

In dit BiebPanelonderzoek zijn Zuidoost Fryslân en Hilversum de best practices op het gebied van de beoordeling van het gebouw. Hieronder hun verhaal.

De meeste van de gebouwen van **Zuidoost Fryslân** zijn ingericht door Dick de Jong (interieurarchitect, [www.dickdejong.nl](http://www.dickdejong.nl)). Of dit de sleutel tot succes is, is onduidelijk. Wel staat Dick bekend om zijn kleurrijke vloerbedekking. Dit resulteert in een warme uitstraling die mensen uitnodigt om binnen te komen. Qua meubilair zijn de meeste bibliotheken ingericht door Biebsystemen. Hierbij kiezen wij ervoor om niet zozeer een homogene uitstraling te creëren maar eerder te kijken naar specifieke lokale kenmerken of vereisten. En proberen om deze te vertalen in de inrichting. Voor kleine verbouwingen en het verfwerk kiezen wij altijd lokale leveranciers zodat de bibliotheek in de gemeenschap geworteld is.

In al onze bibliotheken is samenwerking met (lokale) partners van belang. Niet alleen om de kosten te drukken maar ook om meerdere aanbieders in één gebouw te verzamelen. Naast de uitleenfunctie is de laatste jaren de bibliotheek sterk gegroeid als plek om te verblijven, leren en/of werken. Wij zijn steeds bezig om de wensen die we in het gebruik zien, te vertalen in de inrichting en functionaliteiten. Zo is afgelopen jaar de bibliotheek verruimd in openingstijden, boetevrij gemaakt en de koffie is gratis. Om leren en werken in de bibliotheek te faciliteren, is er een grote stap gedaan om het netwerk veiliger te maken. Naast veiligheid verbeteren we continu de snelheid van de Wifi. Op dit moment worden alle pc's en beeldschermen in de bibliotheken en kantoren vervangen.

Qua publiciteit zijn we beperkt in onze middelen om de bibliotheek te promoten. Wel zijn we op dit moment bezig om onze dienstverlening nadrukkelijker op social media te posten. Qua activiteiten en acties zijn wij erg bescheiden. We zorgen voor een goede basisvoorziening met een goede geografische spreiding. Daarnaast hebben we met nagenoeg alle basisscholen een dBos-samenwerking. Omdat we een kleine bibliotheek zijn (32 medewerkers, 18 Fte), kiezen we zorgvuldig hoe we de grootste toegevoegde waarde voor onze omgeving hebben.

## Verder lezen (2)

In **Hilversum** is een aantal jaar geleden besloten om geen huisregels meer op te hangen, omdat dat tot veel verboden en negatieve communicatie leidde. Samen met de medewerkers is besloten om hier flexibel in te zijn en mensen alleen aan te spreken met een beroep op hun medewerking om het voor iedereen 'prettig toeven' te laten zijn in de bibliotheek. Dit leidt tot de grondhouding bij medewerkers: de bibliotheek is niet van ons, maar van de klanten/bezoekers en brengt flexibiliteit met zich mee. In principe is het op de begane grond wat drukker (leescafé, lounge) en op de eerste en tweede verdieping wat rustiger, maar op drukke dagen kan dat ook anders zijn. Verder geldt naar klanten toe: 'we staan overal voor open, in elk geval als pilot', dus als klanten met een idee voor de bibliotheek komen en daar zelf ook tijd in willen steken, dan zijn er altijd mogelijkheden. Als de bibliotheek een activiteit uitvoert, dan alleen met partner, anders is er geen draagvlak. Ook dit draagt bij aan de ongedwongen sfeer en het welkome gevoel dat klanten hebben.

### Verder lezen over third place:

Aat Vos heeft een boek geschreven over het creëren van een third place, 'TRD 4ALL. How To Create a Relevant Public Space'. Zie <https://aatvos.com/book/> en een bericht in Bibliotheekblad: <https://www.bibliotheekblad.nl/nieuws/nieuwsarchief/bericht/1000007765>

### Verder lezen over horeca in de bibliotheek:

In dit BiebPanelonderzoek is Hilversum de best practice en komt De Boekenberg (Spijkenisse) op de tweede plaats op het gebied van horeca.

In **Hilversum** zit het Leescafé, in de bibliotheek zelf, dus niet in een aparte ruimte, met vlak erbij de tijdschriften, de leestafel en de lounge (comfortabele, luie stoelen). Ze hebben een 'sandwich van de maand' en een speciaal 'menu voor kleine lezertjes'. De koffie is van goede kwaliteit en kost 1 euro. In het Leescafé staan eigen medewerkers van de bibliotheek, met als voordeel dat ze erg betrokken zijn en de vragen van klanten over de bibliotheek ook goed kunnen beantwoorden. Zie ook <https://www.bibliotheekhilversum.nl/service/Leescafe.html>

In **De Boekenberg** zit Café Zinnig ook midden in de bibliotheek zelf (niet in een aparte ruimte), met de leestafel in het café. Je kunt hier ook verblijven zonder consumptie. De bibliotheek doet een deel van de catering zelf, en maakt bijvoorbeeld koeken die in de omgeving bekend staan en getipt worden. Verder werkt de bibliotheek samen met allerlei lokale partners, voor bijvoorbeeld sapjes van een zorgboerderij en thee van een lokale theewinkel. Ook speelt het café in op activiteiten, thema's en doelgroepen. Zo is er tijdens de week van de eenzaamheid een ontmoet-elkaar-ontbijt, tijdens koopzondagen een samen-op-zondag-lunch en voor studenten een 'tosti thursday' voor 1 euro op vertoon van de studentenpas. Voor de meeste bijeenkomsten doet de bibliotheek de catering zelf; bij grote evenementen schakelen ze een cateraar of restaurant uit de buurt in. Ook hier staan in het café eigen medewerkers van de bibliotheek, die ook vragen kunnen beantwoorden over de bibliotheek en alle activiteiten die er plaatsvinden. Het werken met mensen vanuit een reïntegratiebureau is losgelaten; er zijn nu vaste eigen medewerkers, en daarnaast leer-werkplekken voor mensen met een beperking. Zie verder <https://www.deboekenberg.nl/> en <https://youtu.be/mp6m6DOsEXY>

## Verder lezen (3)

Past horeca bij de bibliotheek? In Goes was er een discussie in de gemeenteraad, waarbij de wethouder de doorslag gaf met het argument dat horeca in de bibliotheek bijdraagt aan het huiskamergevoel: <https://www.pzc.nl/bevelanden/horeca-in-nieuwe-bibliotheek-in-goes-is-nodig-voor-huiskamergevoel~aec998f1/>

Horeca adviseur Sergio Vyent zal in het voorjaar van 2020 samen met Probiblio een publicatie uitbrengen met handvatten voor het opzetten van passende bibliotheekhoreca. U kunt hier t.z.t. over lezen in de BiebPanel Update en op de website/nieuwsbrief van Probiblio.

### **Verder lezen over MFA's:**

Op BibliotheekInzicht is te lezen dat in totaal 715 bibliotheeklocaties, 59% van alle locaties, in een multifunctionele accommodatie (MFA) zijn ondergebracht. Hiermee heeft 88% van de bibliotheekorganisaties één of meerdere locaties met andere instellingen in een gezamenlijk gebouw ondergebracht. Vaak bevinden de samenwerkingspartners zich onder één dak, maar zijn ze inhoudelijk en organisatorisch nauwelijks geïntegreerd. Die constructie is soms na een fusie ontstaan of is het resultaat van een samenwerking, met culturele, maatschappelijke of welzijnsorganisaties. De instellingen waarmee de huisvesting wordt gedeeld, zijn divers. De meeste bibliotheekvestigingen delen het gebouw met maatschappelijk dienstverleners en het primair onderwijs, maar ook kinderopvang, zorginstellingen en theaters zijn vaak in hetzelfde gebouw gevestigd. Zie verder op: <https://www.bibliotheekinzicht.nl/kern-en-basisgegevens/de-bibliotheekorganisatie/fusies-en-samenwerkingen>

In 2019 is het boek 'Handreiking krachtige cultuur kernen; de specie(s) van culturele samenwerking' uitgebracht met tips voor het opzetten van een MFA: <https://www.cultuurconnectie.nl/clientdata/downloads/handreiking-krachtige-cultuurkernen-def.pdf>

Probiblio heeft een stappenplan uitgewerkt voor het opzetten van een MFA: <https://www.probiblio.nl/producten/management-organisatie/samenwerking-met-partners/samenwerking-strategische-partners>

### **Verder lezen over onbemande vestigingen:**

In Bibliotheekblad 2019-9 is in het artikel 'Onbemand maakt onbemind, maar niet overal' meer te lezen over onbemande vestigingen.

# Verantwoording

# Over het onderzoek

## Achtergrond

Probiblio heeft in 2009 BiebPanel opgericht, een onderzoeksplatform speciaal ontwikkeld voor de bibliotheekbranche. Bibliotheekleden kunnen lid worden van BiebPanel en ontvangen als deelnemer 4 maal per jaar een vragenlijst over verschillende onderwerpen. Vanaf 2017 ontvangen BiebPanelleden twee keer per jaar een uitnodiging voor een flitspeiling (een kort onderzoek over een actueel onderwerp) en twee keer per jaar een uitnodiging voor een regulier uitgebreid onderzoek. Daarnaast vinden er twee landelijke doelgroeponderzoeken plaats. Voor de reguliere BiebPanel onderzoeken, zoals dit onderzoek, maken we een uitgebreide rapportage met teksten en conclusies per bibliotheek/cluster (bijna 40). Dit rapport bevat de resultaten van het totale BiebPanel.

## Gebouw en MFA

In dit onderzoek staat het gebouw van de bibliotheek centraal. Wat vinden BiebPanelleden nu van het gebouw van hun bibliotheekvestiging. Wat zijn de ervaringen en behoeftes met betrekking tot de locatie, sfeer en inrichting (hoofdstuk 1)? Wat zijn de ervaringen en behoefte met betrekking tot horecavoorzieningen in de bibliotheek (hoofdstuk 2)? Wat is de mening van panelleden met betrekking tot multifunctionele accommodaties (MFA's; hoofdstuk 3) en onbemande uren (hoofdstuk 4)?

## Veldwerkperiode en respons

Het tweede reguliere onderzoek in 2019 heeft plaatsgevonden van 12 november t/m 2 december 2019. In totaal hebben bijna 14.000 leden aan het onderzoek meegedaan; de respons was 56 procent.

## Leeswijzer grafieken

Percentages kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen. In het resultaatdeel worden resultaten soms weergegeven in de vorm van diagrammen. De lichtblauwe diagrammen geven de resultaten van het totale BiebPanel weer. In het rapport zijn bij enkele vragen ook de best practices opgenomen. Hier staat de score van de best scorende bibliotheek op desbetreffende vraag.

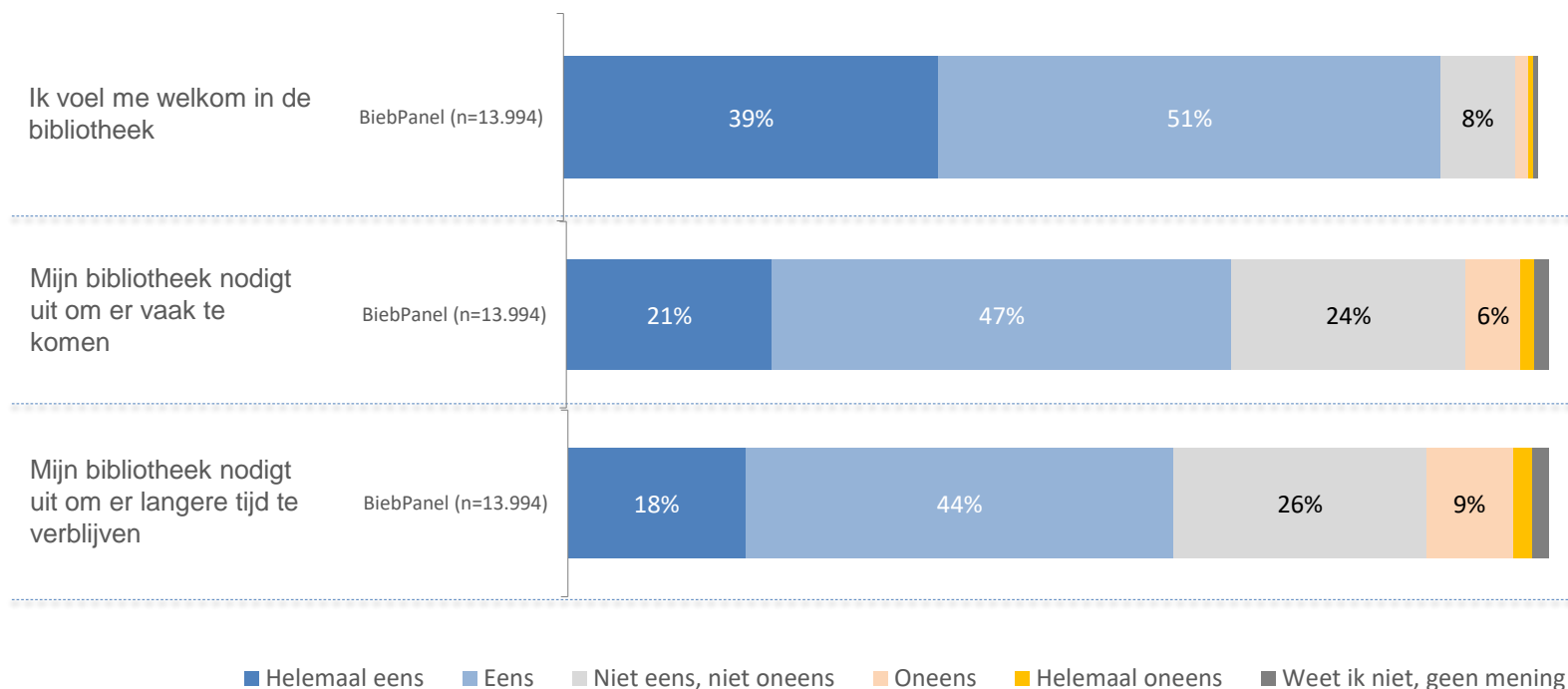


## Leeswijzer open vragen

De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage weergegeven.

# 1. Beoordeling bibliotheek gebouw

## 1.1 De meerderheid van de panelleden verblijft graag in de bibliotheek: bijna iedereen voelt zich welkom en twee derde vindt dat de bibliotheek uitnodigt om er vaak te komen en lang te verblijven.



“In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw bibliotheek?” – allen

## 1.1.1 Best practices bibliotheekgebouw

Bibliotheek Hilversum is op al deze drie aspecten van het bibliotheekgebouw de best practice. Op het aspect 'welkom voelen' scoren bijna alle bibliotheken hoog. Op de andere twee aspecten, nodigt uit om vaak te komen en om langere tijd te verblijven, is de variatie tussen de bibliotheken veel groter.

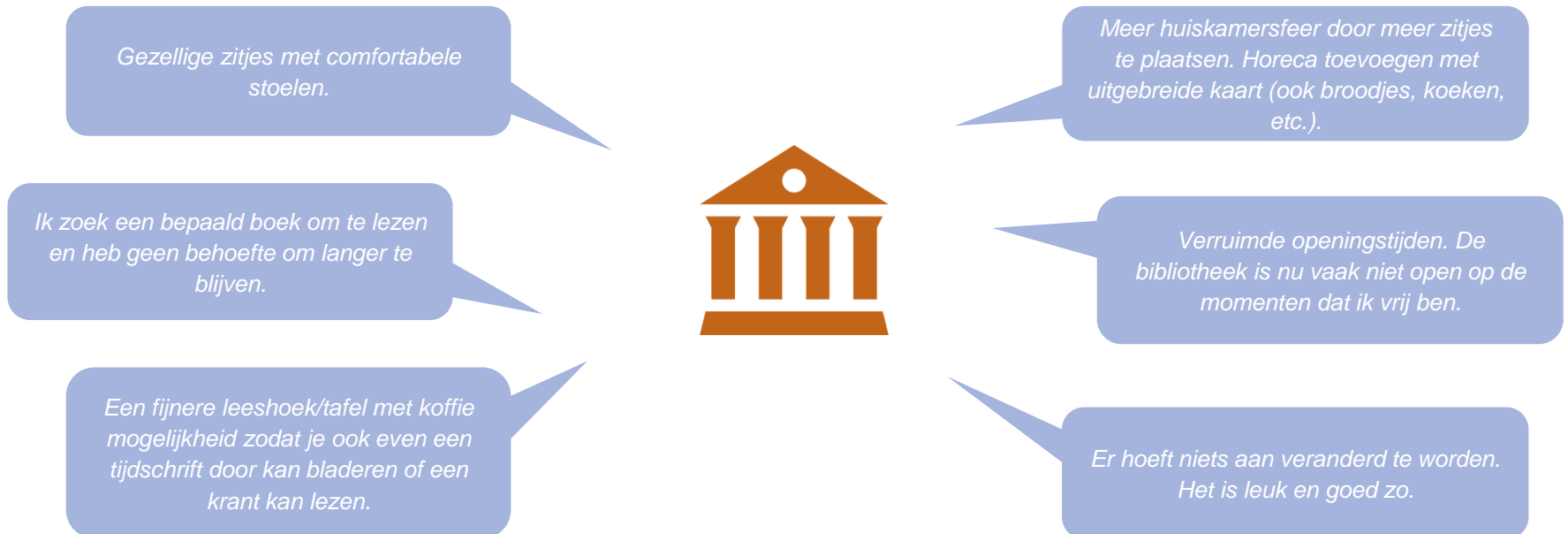
“In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over uw bibliotheek?” – % (helemaal) mee eens - allen

Ik voel me welkom in de bibliotheek	Bibliotheek Hilversum	 98%
Mijn bibliotheek nodigt uit om er vaak te komen	Bibliotheek Hilversum	 80%
Mijn bibliotheek nodigt uit om er langere tijd te verblijven	Bibliotheek Hilversum	 79%



## 1.2 Panelleden zouden langer blijven als er bijvoorbeeld gezellige zithoekjes, comfortabele stoelen of gezellige horeca was. Een deel heeft geen behoefte om langer te blijven.

Ook komt naar voren uit de open antwoorden: meer rust en stilte, meer gezelligheid, een grotere collectie, ruimere openingstijden en een betere indeling van de bibliotheek of de collectie.



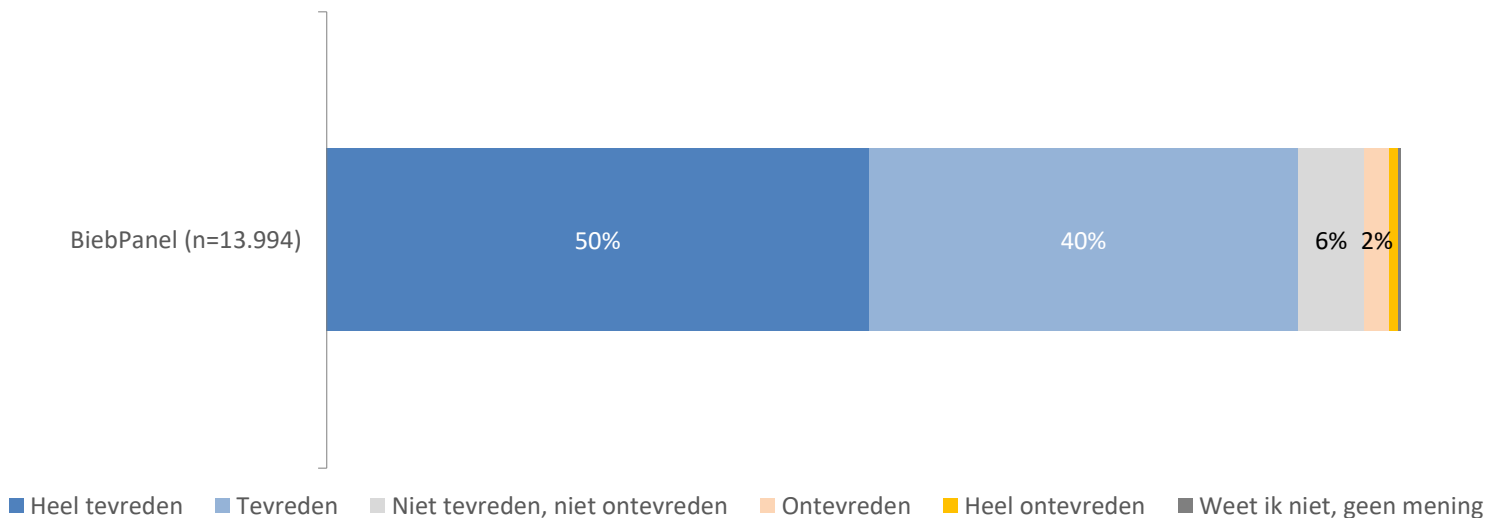
“Wat zou de bibliotheek voor u moeten veranderen zodat u vaker komt, langer blijft of uw bezoek aangenamer wordt?” - allen

## 1.3 De overgrote meerderheid van de panelleden is tevreden over de locatie van hun bibliotheek. Slechts een heel beperkt deel is ontevreden.

De tevredenheid over de locatie verschilt uiteraard wel per vestiging. Leden die heel frequent de bibliotheek bezoeken zijn het meest tevreden over de locatie.



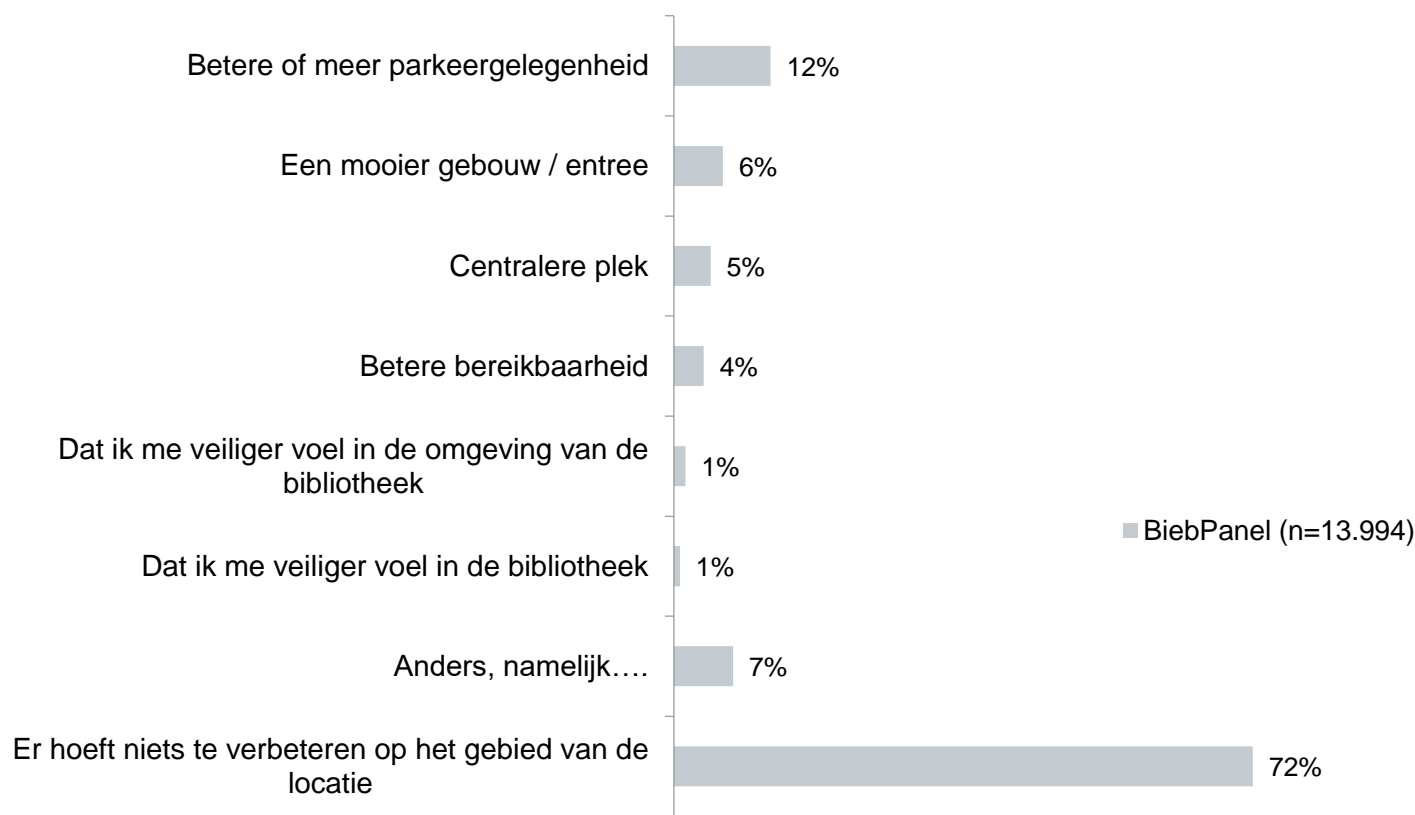
97% Best practice % (heel) tevreden: Bibliotheken Zuidoost Fryslân



“Hoe tevreden bent u over de locatie van de bibliotheek?” – allen

### 1.3.1 Volgens de meeste panelleden hoeft er niets te verbeteren aan de locatie van hun bibliotheek. Betere of meer parkeergelegenheid is de meest gegeven suggestie, door circa één op de acht.

Panelleden uit de vier grote steden noemen de parkeergelegenheid minder vaak als verbeterpunt (6%); zij geven wat vaker aan dat ze een mooier gebouw / entree zouden willen (11%). Oudere leden en laag opgeleide leden zeggen het vaakste dat er niets hoeft te verbeteren aan de locatie.



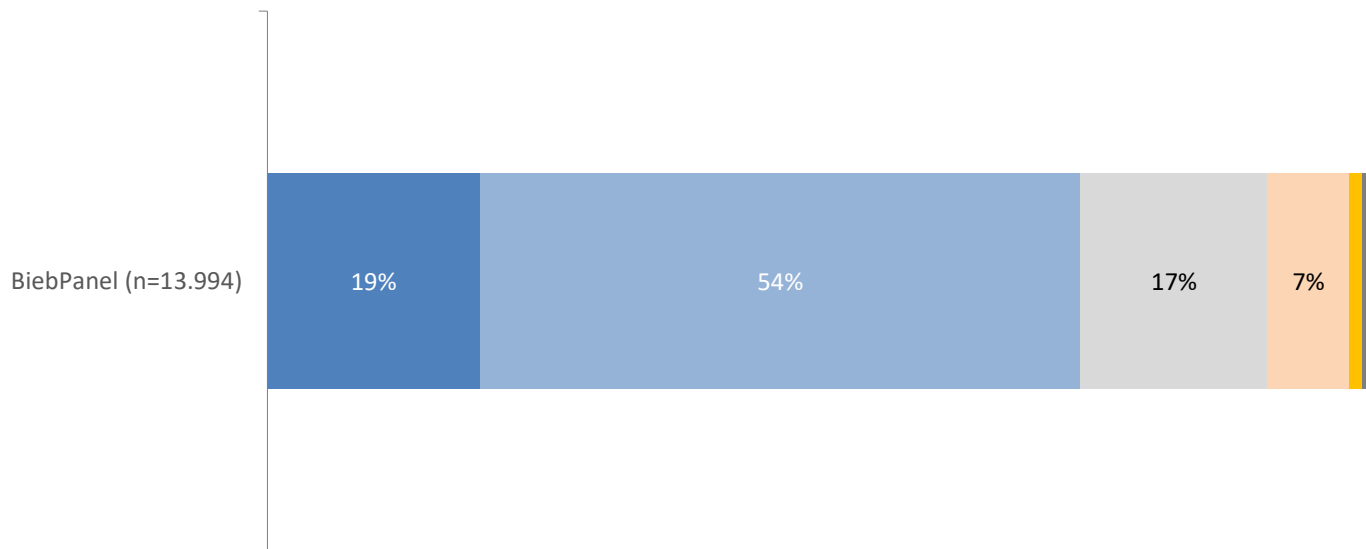
“Wat zou de bibliotheek voor u kunnen verbeteren op het gebied van de locatie?” *Meer antwoorden mogelijk - allen*

## 1.4 Driekwart van de panelleden is tevreden over de inrichting van hun bibliotheekvestiging.

Laag opgeleide leden zijn meer tevreden over de inrichting dan middelbaar en hoog opgeleide leden.



91% Best practice % (heel) tevreden: Bibliotheken Zuidoost Fryslân



■ Heel tevreden ■ Tevreden ■ Niet tevreden, niet ontevreden ■ Ontevreden ■ Heel ontevreden ■ Weet ik niet, geen mening

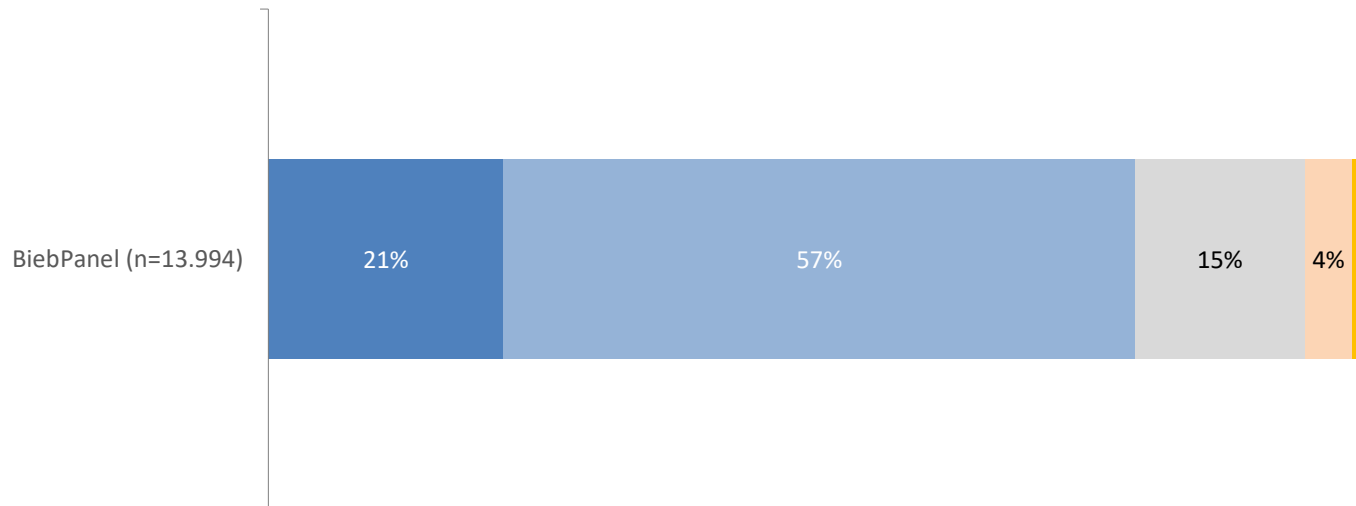
“Hoe tevreden bent u over de inrichting van de bibliotheek?” – allen

## 1.5 Vier van de vijf panelleden zijn tevreden over de sfeer in hun bibliotheekvestiging.

Ook over de sfeer zijn laag opgeleide leden wat meer tevreden dan middelbaar en hoog opgeleide leden.



89% Best practice % (heel) tevreden: Bibliotheek Hilversum en Bibliotheek Noord-Fryslân

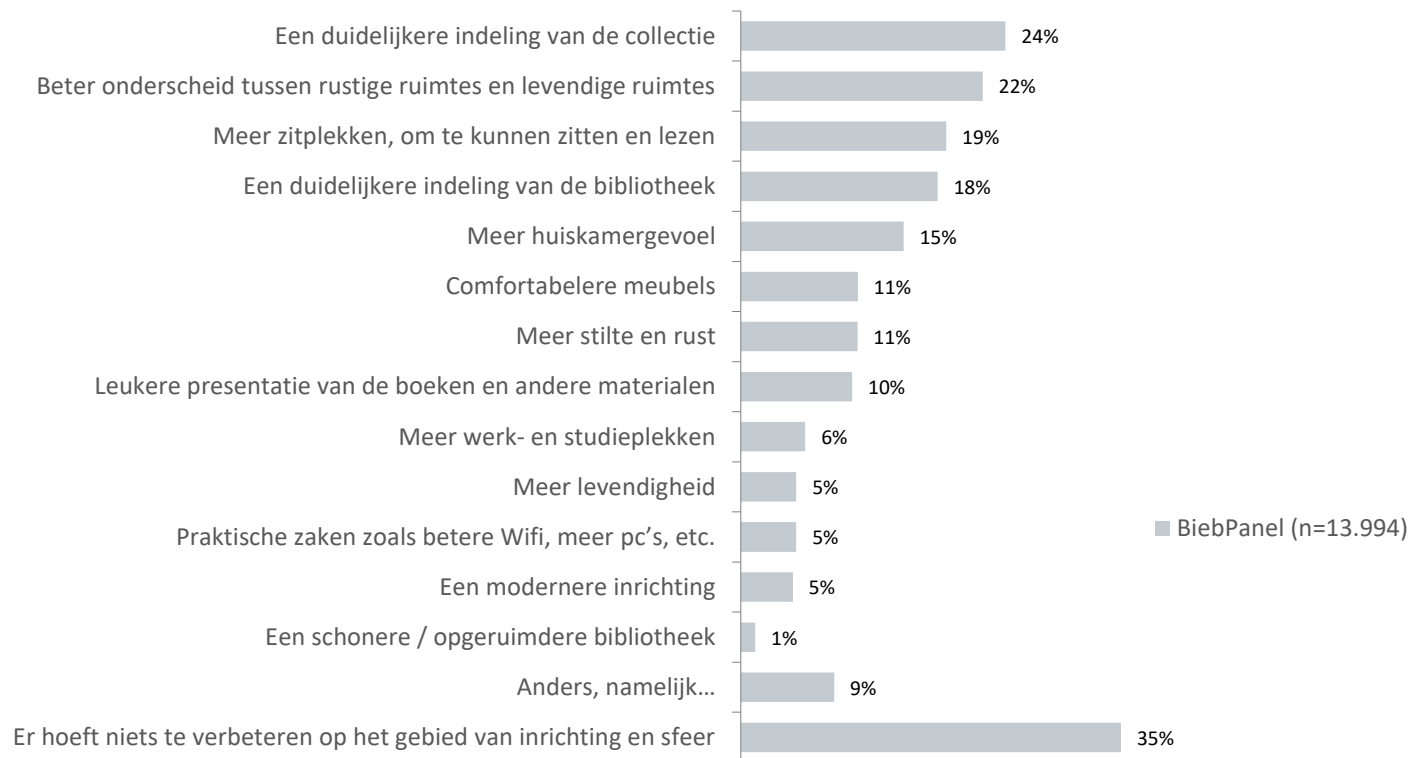


■ Heel tevreden ■ Tevreden ■ Niet tevreden, niet ontevreden ■ Ontevreden ■ Heel ontevreden ■ Weet ik niet, geen mening

“Hoe tevreden bent u over de sfeer in de bibliotheek?” – allen

## 1.5.1 Suggesties over de inrichting en sfeer gaan vooral over: de indeling van de collectie en de bibliotheek, onderscheid tussen rustige en levendige ruimtes en meer zitplekken.

Een derde is van mening dat er niets hoeft te verbeteren aan de inrichting en sfeer; oudere en laag opgeleide leden vinden dat nog wat vaker. Leden uit de vier grote steden noemen bijna alle verbeterpunten vaker dan andere leden, behalve de indeling van de collectie en van de bibliotheek. Jongeren tot 35 jaar hebben meer behoefte aan een beter onderscheid tussen rustige en levendige ruimtes, meer zitplekken en huiskamergevoel, comfortabelere meubels en meer werk- en studieplekken. Hoog opgeleiden noemen alle punten vaker dan laag opgeleiden. Frequente bezoekers geven vaker aan dat ze behoefte hebben aan meer rust en beter onderscheid tussen rustige en levendige ruimtes.



“Wat zou de bibliotheek voor u kunnen verbeteren op het gebied van de inrichting en sfeer?” *Meer antwoorden mogelijk - allen*

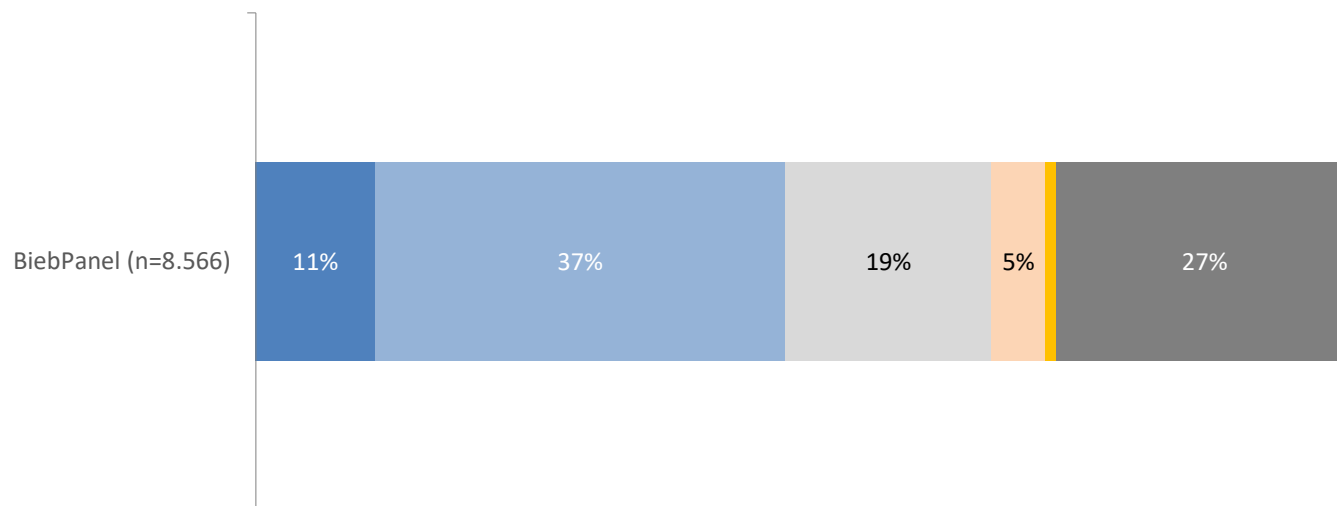
# 2. Horecavoorziening

## 2.1 De helft van de panelleden is tevreden over de horecavoorziening; de anderen zijn vooral neutraal of weten het niet. Een klein deel is negatief.

Oudere leden (65-plussers), laag opgeleide leden en frequente bezoekers zijn het meest tevreden over de horecavoorziening. De vraag naar tevredenheid is alleen gesteld aan leden die aangeven dat er in hun vestiging een horecavoorziening aanwezig is. Zes op de tien panelleden zeggen dat er een horecavoorziening in hun vestiging is, variërend van een koffie/theeautomaat tot een restaurant.



71% Best practice % (zeer) tevreden: Bibliotheek Hilversum



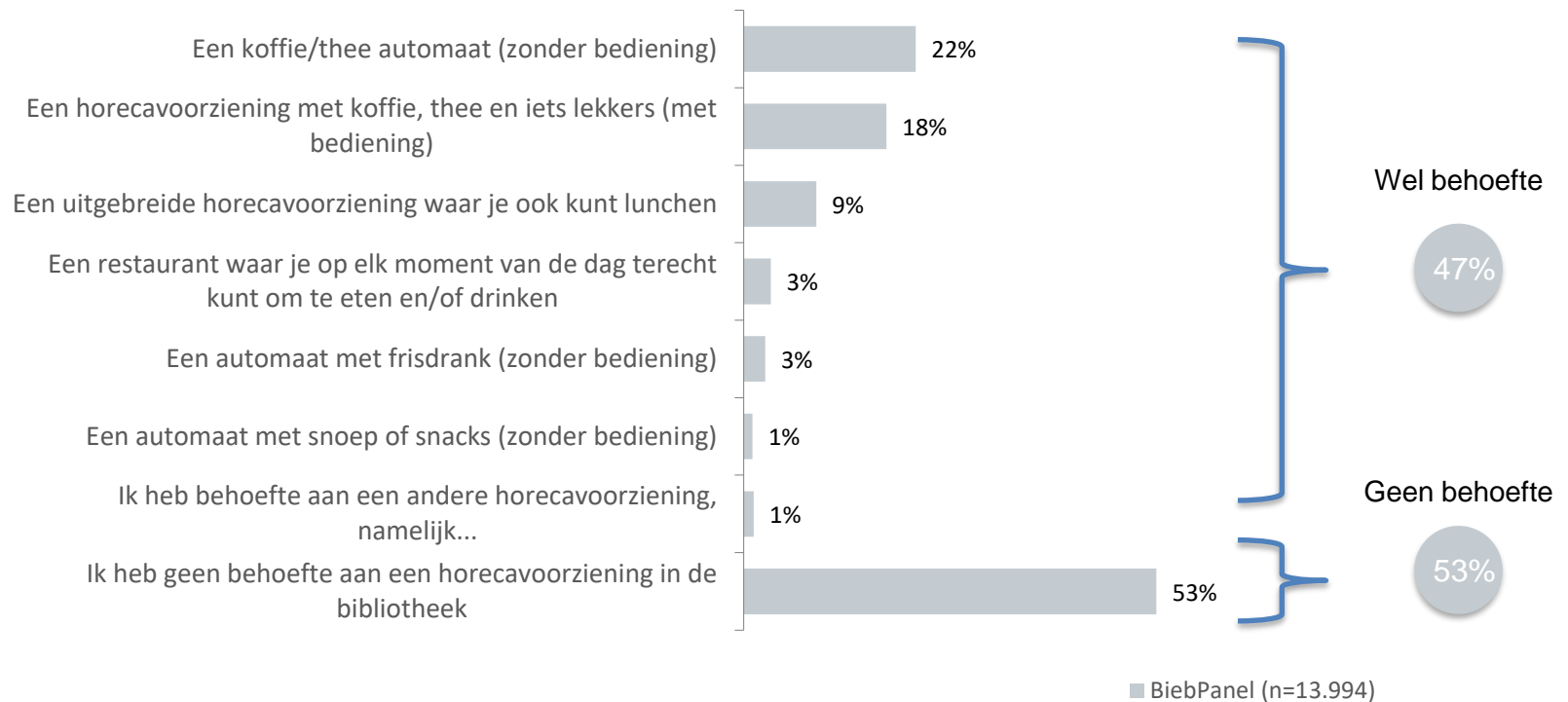
■ Zeer tevreden ■ Tevreden ■ Niet tevreden, niet ontevreden ■ Ontevreden ■ Zeer ontevreden ■ Weet ik niet, geen mening

“Hoe tevreden of ontevreden bent u over het algemeen over de horecavoorziening in de bibliotheek?” – indien horecavoorziening in bibliotheek



## 2.2 Ruim de helft heeft geen behoefte aan horeca in hun vestiging. De anderen geven de voorkeur aan een koffie / thee automaat of een voorziening (met bediening) met koffie, thee en iets lekkers.

Hoog opgeleide leden, jongeren tot 35 jaar en leden uit sterk stedelijke gebieden hebben meer behoefte aan horeca in hun bibliotheekvestiging dan de andere leden. Zij hebben ook vaker behoefte aan een horecavoorziening met koffie, thee en iets lekkers (met bediening) of een uitgebreide horecavoorziening waar je ook kunt lunchen.

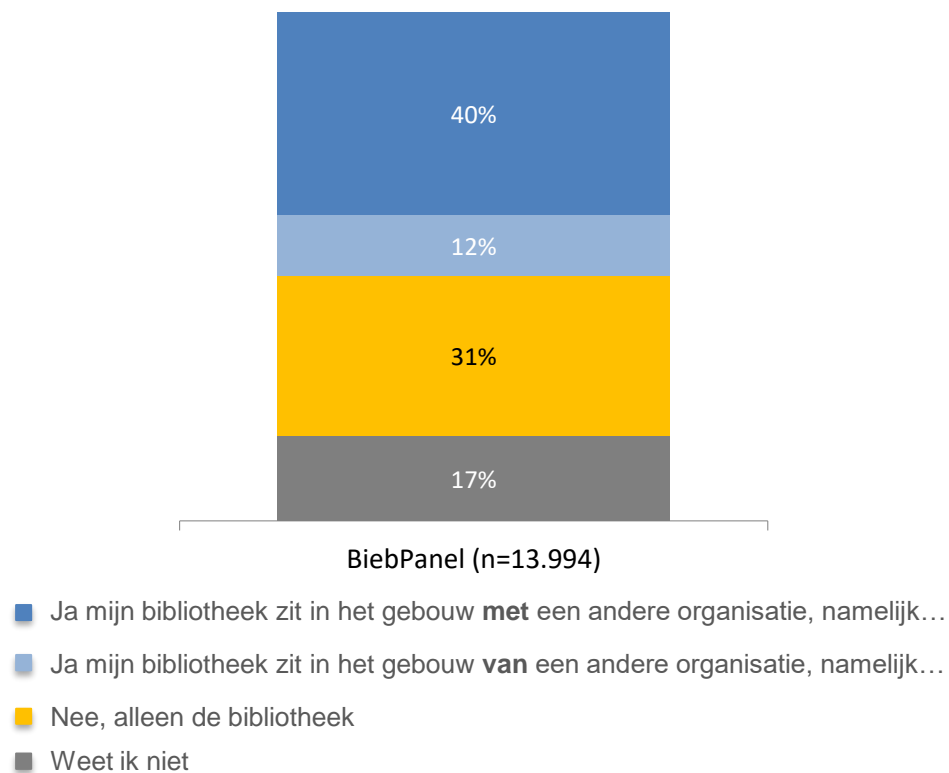


“Ongeacht wat uw bibliotheek aanbiedt, aan welke voorzieningen op het gebied van iets drinken/eten in de bibliotheek heeft u behoefte?” *Meer antwoorden mogelijk - allen*

# 3. MFA

### 3.1 Ongeveer de helft van de panelleden zegt dat hun vestiging in het gebouw zit met (of van) een andere organisatie.

Als andere organisaties noemen panelleden per bibliotheek uiteenlopende organisaties, onder andere welzijnsinstanties, overheidsinstellingen en scholen.

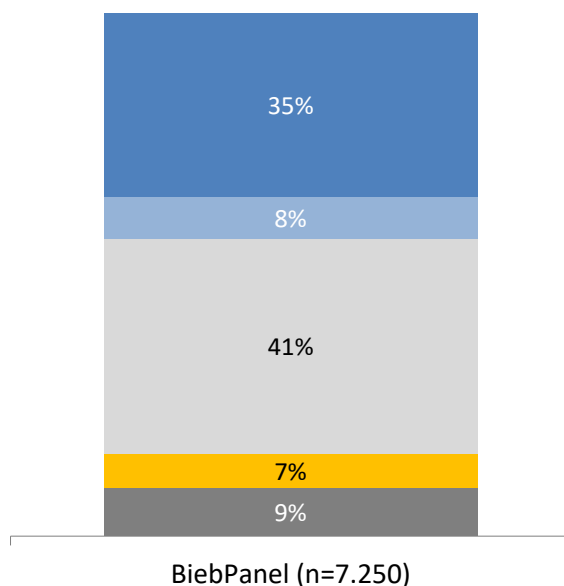


“Zit uw bibliotheek samen met een andere organisatie(s) in hetzelfde gebouw?” – allen

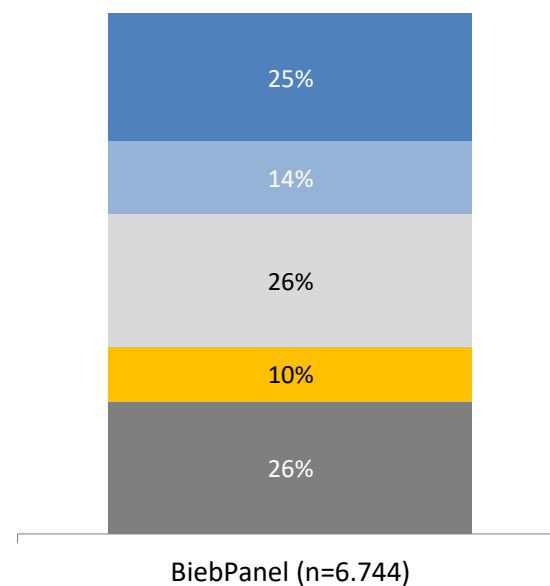
## 3.2 Leden van wie hun vestiging de locatie al deelt, zien daar wat vaker de voordelen van dan leden van wie hun vestiging de locatie niet deelt.

Er zijn ook veel leden die een neutraal oordeel hebben, in die zin dat ze geen voordelen maar ook geen nadelen zien. Leden wiens vestiging de locatie niet deelt, weten logischerwijs vaker niet of dat vooral voor- of nadelen zou hebben. Hoger opgeleiden zien vaker de voordelen van het delen van een locatie dan laag en middelbaar opgeleiden.

Bibliotheek deelt locatie al



Bibliotheek deelt locatie nog niet



■ Vooral voordelen ■ Even veel voordelen als nadelen ■ Geen voordelen, maar ook geen nadelen ■ Vooral nadelen ■ Weet ik niet

“Heeft het delen van het gebouw met een andere organisatie vooral voordelen of vooral nadelen voor uzelf?”

“Stel dat uw bibliotheek in hetzelfde gebouw zou zitten met een andere organisatie(s), heeft dat dan vooral voordelen of vooral nadelen voor uzelf, denkt u?”

### 3.2.1 De voordelen van het delen van het gebouw zijn volgens de leden meer levendigheid en gezelligheid, het combineren van bibliotheekbezoek met andere zaken, meer kruisbestuiving tussen organisaties en ruimere openingstijden.

Ook het gebruik kunnen maken van gedeelde voorzieningen zoals horeca en parkeergelegenheid wordt als voordeel genoemd. Als nadelen noemen panelleden met name drukte, lawaai en overlast van andere bezoekers van het pand. Ook wordt de minder grote ruimte voor de bibliotheek en een gebrek aan fiets/auto parkeerplaatsen genoemd.

Ter info: 67% van de panelleden heeft voordelen genoemd en 57% nadelen.

#### Bibliotheek deelt locatie al

##### Voordelen



*Meer levendigheid in het gebouw.*

*Alles op één locatie, naast langs de bieb gaan ook even de dagelijkse boodschappen meenemen.*

*Dat de openingstijden van de bieb langer zijn en vaker toegankelijker.*



##### Nadelen



*Veel meer drukte, parkeren is nu al heel moeilijk.*

*Soms is het erg rumoerig en hangen er allemaal jonge mensen beneden bij de ingang waardoor je er moeilijk langs kan.*

*Het feit dat de ruimte van die andere organisaties afgaat van de ruimte van de bibliotheek, vroeger was hij groter en vond ik hem mooier.*

“Wat zijn dan voor u de voordelen?” “En wat zijn dan voor u de nadelen?”

### 3.2.2 De voordelen die leden zien van wie de vestiging het pand niet deelt, zijn vooral dat je het bezoek aan meerdere organisaties kunt combineren, dat de organisaties elkaar kunnen versterken en praktische voordelen, zoals het delen van faciliteiten. Verder hangt het erg af van de organisatie.

Als nadelen zien panelleden vooral dat het druk en lawaaierig zou kunnen worden in de vestiging, dat er minder ruimte voor de bibliotheek of de collectie overblijft en dat het minder duidelijk zou kunnen zijn dat het om een bibliotheek gaat. Ter info: 45% van de panelleden heeft voordelen genoemd en 38% nadelen.

#### Bibliotheek deelt locatie nog niet

##### Voordelen



*Dat je voor meerdere zaken op dezelfde plek kunt zijn.*

*Afhankelijk van welke organisatie. Lijkt me soms makkelijk als je van beide gebruik maakt. Tijd combineren en bekend terrein.*

*Functioneler gebruik van de ruimte. Het is een mooie bieb dus het is prettig er te zijn.*



##### Nadelen



*Dat de stilte en rust om boeken te zoeken en/of te lezen verdwijnt. Meer drukte dus.*

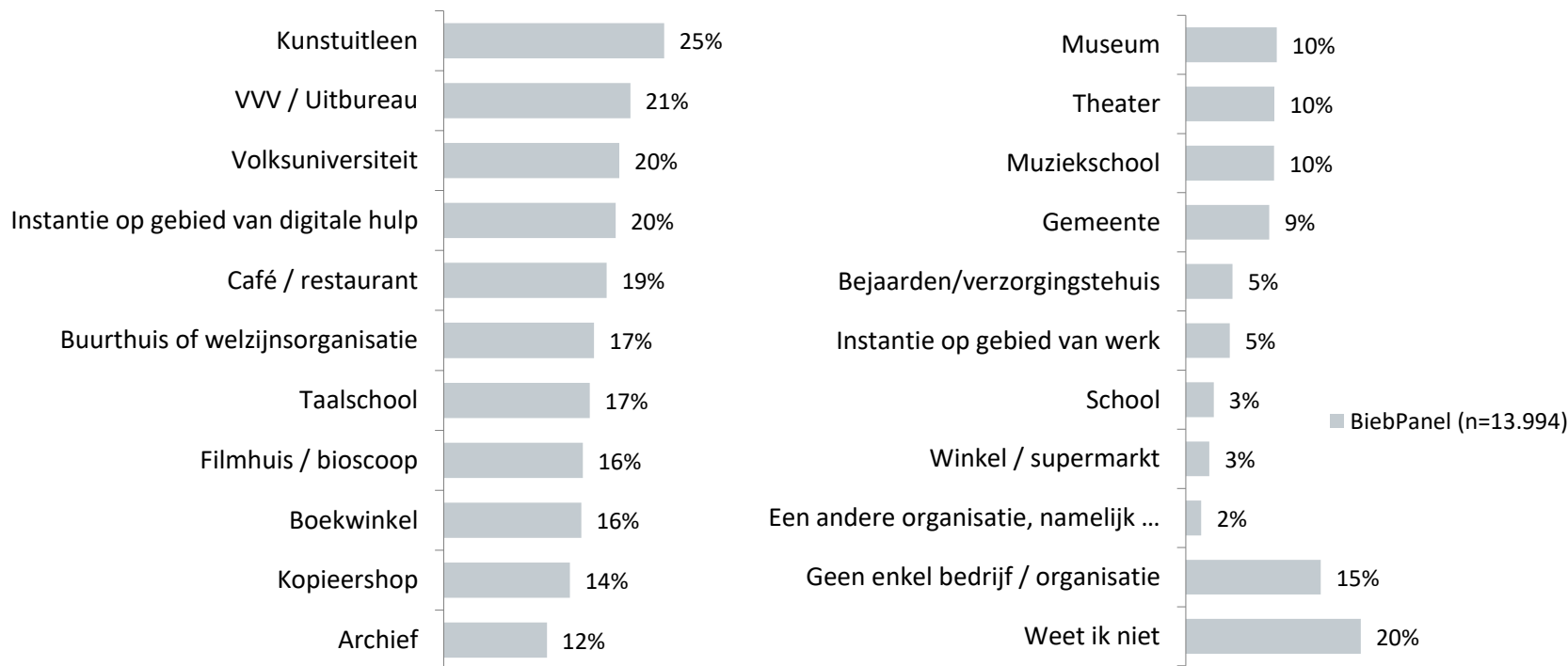
*Minder ruimte voor de collectie.*

*Aantasting van de taak van de bibliotheek, onduidelijkheid en onrust.*

“Wat zouden voor u de voordelen zijn?” “Wat zouden voor u nadelen zijn?”

### 3.3 De meest aantrekkelijke organisaties om een pand mee te delen zijn de kunstuitleen, een VVV/Uitbureau, de Volksuniversiteit, een instantie op het gebied van digitale hulp of een café / restaurant.

Vrouwen vinden het delen van het gebouw met een buurthuis of welzijnsorganisatie of een taalschool interessanter dan mannen; mannen vinden het archief interessanter dan vrouwen en zeggen vaker helemaal geen enkel bedrijf of organisatie interessant te vinden om samen mee in het gebouw te zitten. 65-plussers en laag opgeleiden vinden vrijwel alle instanties minder interessant om een gebouw mee te delen dan jongere panelleden en middelbaar / hoog opgeleiden. Leden uit weinig stedelijke gebieden vinden de Volksuniversiteit en een café / restaurant minder interessant.



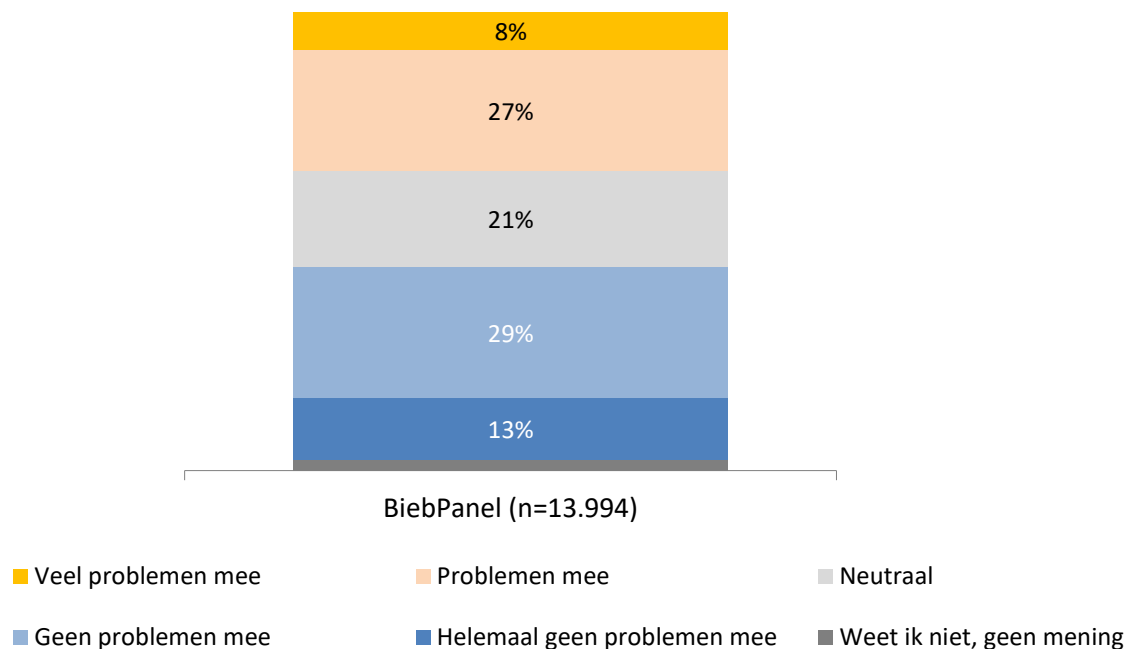
“Van welke bedrijven/organisaties zou u het aantrekkelijk vinden als die in hetzelfde gebouw zitten als de bibliotheek?”  
*Meer antwoorden mogelijk - allen*

# 4. Onbemand



## 4.1 De mening over deels of volledig onbemande vestigingen is wisselend.

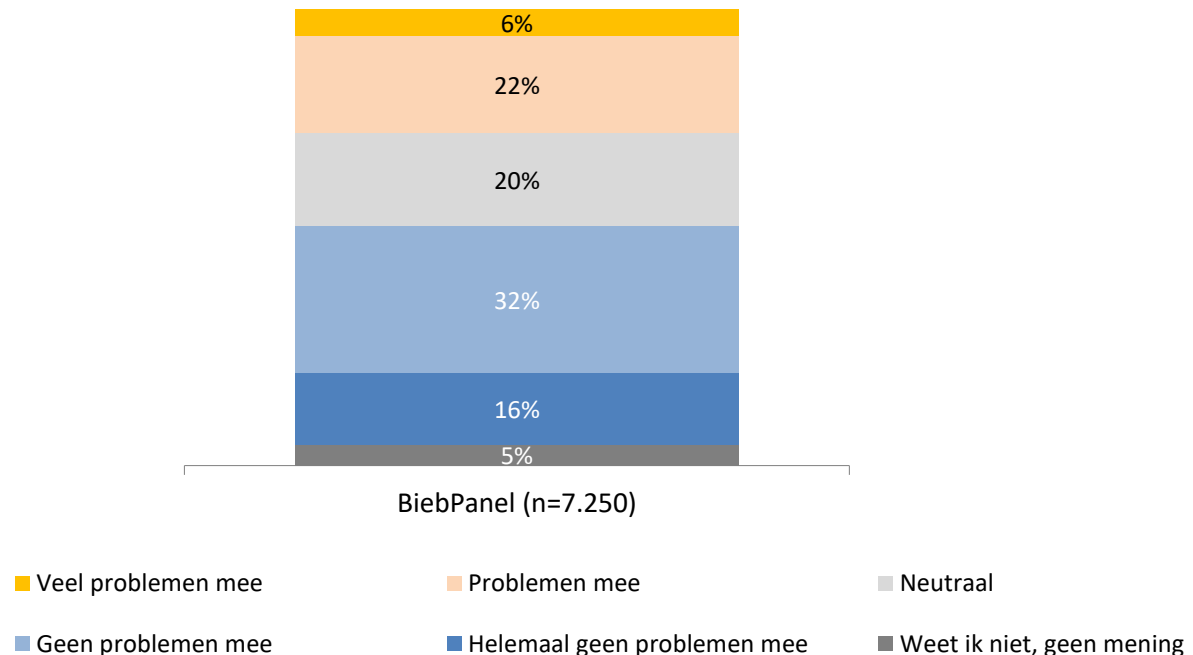
Panelleden boven de 55 jaar hebben wat vaker problemen met onbemande openingsuren dan jongere panelleden. Ook leden uit sterk stedelijke gebieden hebben hier wat vaker problemen mee.



“Verschillende bibliotheken werken tegenwoordig deels of volledig met onbemande vestigingen of selfservice uren. Tijdens deze uren is er geen personeel van de bibliotheek aanwezig. Wat vindt u ervan als de bibliotheek wel open is maar dat er geen bibliotheekmedewerkers zijn?”- allen

## 4.2 Wordt de vestiging al gedeeld, dan geeft ruim een kwart aan dat ze er problemen mee hebben als er op bepaalde momenten alleen medewerkers van een andere organisatie zijn.

Bijna de helft heeft hier geen problemen mee; de rest is neutraal. Leden onder de 55 jaar en leden uit minder stedelijke gebieden hebben minder vaak problemen met het delen van het pand dan ouderen en leden uit meer stedelijk gebied.



“Uw bibliotheek zit samen met een andere organisatie in hetzelfde gebouw. Wat vindt u ervan als er op bepaalde momenten (bv. 's ochtends) in de bibliotheek geen bibliotheekmedewerkers zijn, maar alleen medewerkers van de andere organisatie?”- indien bibliotheek locatie deelt

# 5. Tips voor verbetering

## 5.1 De verbetersuggesties die panelleden noemen verschillen per bibliotheek. Variërend van de indeling en vindbaarheid van de collectie, sfeer, horecavoorziening, meubilair, aanbod en activiteiten, tot meer parkeergelegenheid en een betere locatie.

Veel leden zeggen dat ze al tevreden zijn en geen verbeterpunten hebben.

*Andere locatie, in het centrum. Meer huiskamersfeer: lekker lezen in de bieb! Kopje koffie met iets lekkers...heerlijk vooruitzicht.*

*Leukere gezelligere sfeer, leeshoekje en meer fiets parkeergelegenheid.*

*De ligging en de parkeervoorzieningen (nu betaald) zouden beter mogen. De plaatsing van boeken en categorieën boeken is voor mij niet duidelijk genoeg.*



*Mag meer sfeer uitstralen, is nu kil. Ook is het soms onduidelijk waar welke boeken onder vallen, geen duidelijke aanduiding van categorieën.*

*Betere stilte ruimtes om de krant te lezen! Betere ruimtes voor activiteiten waar veel mensen naar toe komen.*

*Een gezellige koffiehoeke met zitplaatsen nodigt uit om langer te blijven.*

*Ik ben uitermate tevreden over de bibliotheek, het aanbod en de service.*

**“Heeft u nog verbeterpunten voor uw bibliotheek over de locatie, sfeer, inrichting, horeca en/of samenwerkingen met andere organisaties in het gebouw?”**